



4540/MD-D/SD-S1/2021

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PT. SELA EXPRESS TOUR
PADA JAMAAH UMROH TAHUN 2019 DI PEKANBARU**

SKRIPSI

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



UIN SUSKA RIAU

Disusunoleh :

AINURRAHIM

NIM. 11644102684

**PROGRAM SRATA 1 (S1)
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH**

**KONSENTRASI MANAJEMEN TRAVELING HAJI DAN UMRAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU 2021**

© 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.

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

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

Nama : Ainurrahim
Nim : 11644102684
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul skripsi : "Efektivitas Pelayanan PT. Sela Express Tour pada Jamaah Umroh Tahun 2019 di 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 ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.


Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Pembimbing

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah


Drs. L. Svahril Romli, M.Ag
NIP.195706111988031001


Imron Rosidi, MA, Ph. D
NIP.198111182009011006





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: lain-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 : Ainurrahim
NIM : 11644102684
Judul : Efektifitas Pelayanan PT. Sela Ekspres Tour Pada Jamaah Umrah Tahun 2019 di Pekanbaru

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

Hari : Rabu
Tanggal : 08 Februari 2021

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

Pekanbaru, 15 Februari 2021
Dekan,



Dr. Nurdin, MA
NIP.19660620200641015


Tim Penguji

Ketua/ Penguji I

Sekretaris/ Penguji II


Imron Rosidi, Ph.D
NIP. 198212252011011011


Khairuddin, M.Ag
NIP. 199730116200512004

Penguji III

Mublasah, M.Pd.I
NIP. 196805132005011009

Penguji IV

Nur AL-Hidayatillah, M.Kom.I
NIK. 130417027

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim I

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

NAMA : AINURRAHIM
NIM : 11644102684
JUDUL : EFEKTIVITAS PELAYANAN PT. SELA EXPRESS TOUR
 PADA JAMAAH UMROH TAHUN 2019 DI PEKANBARU

ABSTRAK

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana Efektivitas Pelayanan PT. Sela Express Tour pada Jamaah Umroh Tahun 2019 di Pekanbaru?. Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Sela Express Tour. Teknik pengumpulan data melalui angket, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan metode analisis data deskriptif kuantitatif persentase. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Efektivitas Pelayanan PT. Sela Express Tour pada Jamaah Umroh Tahun 2019 di Pekanbaru, maka berikut ini penulis dapat mengambil kesimpulan yaitu kualitas pelayanan PT. Sela Express Tour pada Jamaah Umroh Tahun 2019 di Pekanbaru berada pada kategori baik, adapun nilai rata-rata adalah 3.80. Maka secara rata-rata dapat disimpulkan bahwa jawaban responden terhadap. Seorang karyawan harus memiliki kualitas dalam melayani pelanggan dengan baik

Kata Kunci: *Evektivitas, Pelayanan*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

NAME : AINURRAHIM
STUDENT REG. NO: 11644102684
TITLE : THE EFFECTIVENESS OF PT. SELA EXPRESS
TOUR SERVICE TO THE 2019 UMRAH PILGIMS
IN PEKANBARU

ABSTRACT

The formulation of the problem in this study is how the Service Effectiveness of PT. Interval Express Tour for 2019 Umrah Pilgrims in Pekanbaru? This research is a descriptive quantitative study. This research was conducted at PT. Sela Express Tour. Data were collected from questionnaires, interviews and documentation. The data analysis technique used was the percentage descriptive quantitative data analysis method. This thesis finds that the quality of service of PT. The Express Tour to the 2019 Umrah Pilgrims in Pekanbaru is good, while the average score is 3.80. This indicates that based on the respondents' answers, the company must have quality in serving customers well.

Keywords: *Effectiveness, Service.*


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Warohmhatullahi Wabarokatu

Segala puji kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan PT. Sela Express Tour pada Jamaah Umroh Tahun 2019 di Pekanbaru”.

Shalawat dan salam penulis sampaikan kepada Nabi junjungan Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari zaman kebodohan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan saat ini.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan atau arahan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi, penelitian, riset lapangan dan skripsi ini. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan terimakasih setinggi-tingginya kepada:

1. Orangtua tercinta Ayahanda Murdi dan Ibunda Zainila yang telah memberikan dukungan, doa, semangat dan kasih sayang, kepada penulis agar bias menjadi anak yang berguna.
2. Prof. Dr. Suyitno, m S.Ag, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
3. Dr. Nurdin, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Dr. Masduki, M.Ag selaku wakil Dekan 1, Toni Hartono, S.Ag, M.Si selaku wakil Dekan II, dan Bapak Dr. Azni, M.Ag selaku wakil Dekan III

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.

5. Imron Rosidi, S.Pd., M.A, Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi dan Yantos,S.IP,M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi.
6. Bapak Drs. Syahril Romli, M.Ag selaku Pembimbing yang telah banyak membimbing, memberikan Motivasi, dan meluangkan waktunya dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh dosen-dosen, Staff dan seluruh pegawai Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah mengajar dan yang membantu dalam menyelesaikan seluruh administrasi dan surat-menyurat selama masa perkuliahan.
8. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Atas dukungan semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini, penulis ucapkan terima kasih. Semoga bantuan yang telah diberikan baik moril maupun materil mendapat balasan pahala dari Allah SWT, dan sebuah harapan dari penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca semoga pada umumnya.

Pekanbaru, Januari 2021
Penulis

AINURRAHIM
NIM. 11644102684



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Penegasan Istilah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kajian Teori.....	9
1. Efektivitas	9
2. Pelayanan	16
3. Jamaah Umrah.....	24
B. Kajian Terdahulu	25
C. Konsep Operasional.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis dan Sumber Data.....	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	28
D. Populasi dan Sampel	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

F. Uji Validitas dan Reliabilitas	30
G. Teknik Analisis Data	31

BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN

A. Sejarah Singkat PT. Sela Express Tour	33
B. Visi dan Misi PT. Sela Express Tour.....	34
C. Struktur Organisasi PT. Sela Express Tour	36
D. Kantor Cabang PT. Sela Express Tour	40
E. Aktivitas PT. Sela Express Tour	41

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	44
B. Pembahasan	60

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	67
B. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIOGRAFI PENULIS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, 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 TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Jamaah Umroh PT. Sela Express Tour 2015-2019	3
Tabel 3.1 Ukuran Alternatif Jawaban Kuesioner	31
Tabel 4.1 Kantor Cabang PT. Sela Express Tour.....	41
Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Umur.....	45
Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	46
Tabel 5.4 Distribusi Jawaban Responden Tentang Reabilitis	47
Tabel 5.5 Distribusi Jawaban Responden Tentang Tanggapan.....	49
Tabel 5.6 Distribusi Jawaban Responden Tentang Jaminan	50
Tabel 5.7 Distribusi Jawaban Responden Tentang Perhatian	52
Tabel 5.8 Distribusi Jawaban Responden Tentang Bukti Fisik.....	53
Tabel 5.9 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan	55
Tabel 5.10 Distribusi Jawaban Responden Tentang Bukti Fisi.....	56
Tabel 5.11 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan	58

DAFTAR GAMBAR

Halaman

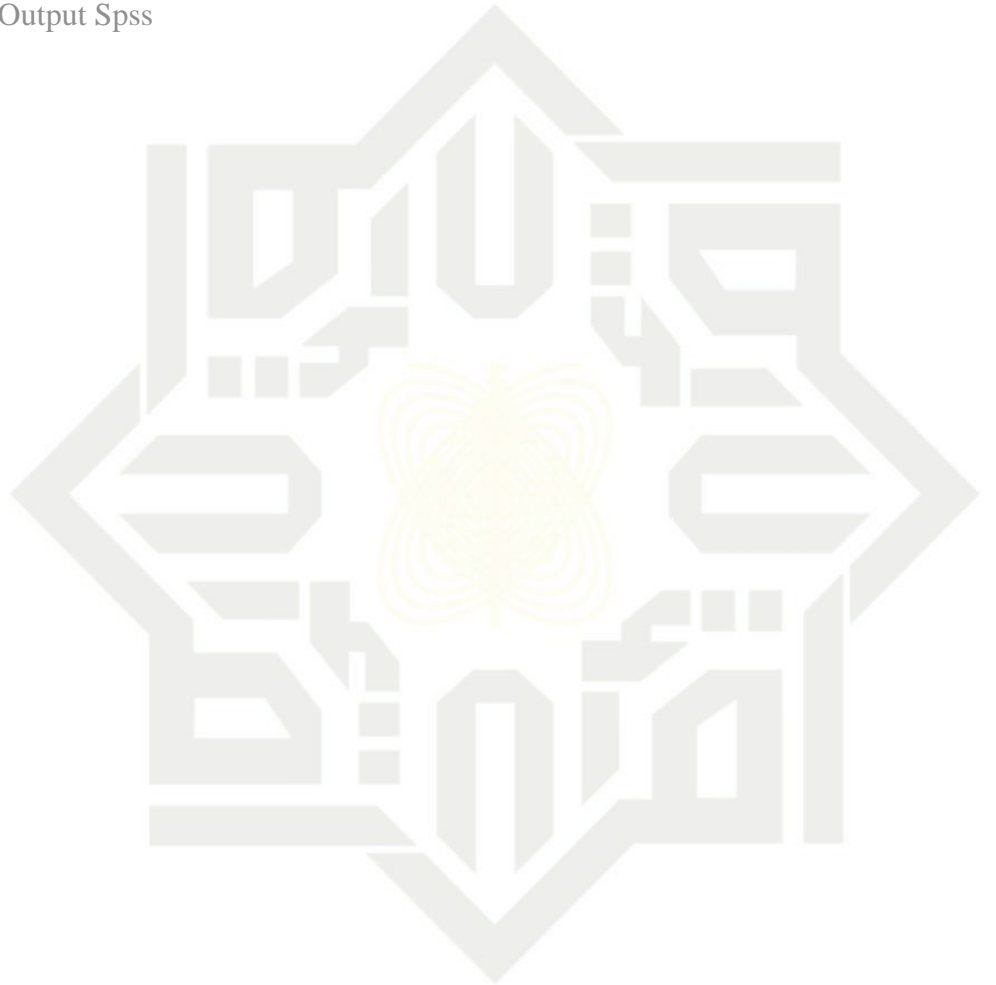
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT. Sela Express Tour	36
------------	---	----



- 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 LAMPIRAN

Lampiran 1	Angket Penelitian
Lampiran 2	Tabulasi Data Penelitian
Lampiran 3	Uji validitas dan reliabilitas
Lampiran 3	Output Spss



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Umrah merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu. Kewajiban ini merupakan rukun islam yang ke lima, kerana haji merupakan kewajiban, maka setiap orang yang mampu apabila tidak melakukannya maka ia berdosa, dan apabila dilakukan dia mendapatkan pahala. Haji dan umrah hanya diwajibkan sekali seumur hidup. Ini berarti bahwa seseorang telah melakukan haji yang pertama maka selesailah kewajibannya. Haji yang berikutnya, kedua, ketiga, keempat dan seterusnya merupakan ibadah sunnah.¹

Adapun ibadah umrah pada hakikatnya menjadi sarana dan media bagi kaum muslimin untuk beribadah ke tanah suci setiap saat dan waktu. Karena pada saat itu kaum muslimin datang dan menziarahi ka'bah untuk melakukan ibadah dan mendekati diri kepada Allah SWT. Ibadah umrah tidak hanya dilaksanakan pada saat tahun haji saja, akan tetapi pada setiap saat ketika orang ingin melakukan ibadah umrah, maka boleh melakukan ibadah umrah.²

Firman Allah Ta'ala di Qur'an Surat Al Haji ayat 27:

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

*Artinya: Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh.*³

Kegiatan ibadah umrah merupakan ibadah fisik yang memerlukan kesehatan atau ketahanan stamina yang prima maupun kekuatan mentalitas. Kekuatan tersebut diperlukan dalam seluruh prosesi ibadah haji semenjak dari

¹ Ahmad Thib Raya dan Siti Musdah Mulia, *Menyelemai Seluk Beluk Ibadah dalam Islam*, (Jakarta: Prenada Media, 2003), hlm. 227

² *Ibid*, hlm. 231

³ Tim Penerjemah Al-Qur'an, *Alqur'an dan Terjemahan*, (Jakarta: Mizan, 2008), hlm.

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.

tanah air sampai menuju Arab Saudi dan pulang kembali ke tanah air. Dalam pelaksanaan ibadah haji yang dilakukan oleh umat Islam dari seluruh dunia setiap tahunnya mengandung makna dan nilai-nilai moral yang tinggi yang diperlukan dalam rangka membangun sumberdaya manusia yang ideal dan unggul.

Setiap organisasi selalu ada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat lebih baik lagi dalam melayani para anggota. Berbagai perbaikan dan penyempurnaan dilakukan dari tahun ke tahunnya dari mulai pelayanan yang diberikan di Indonesia hingga di Saudi Arabia. Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional/global. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan produk mutunya lebih baik, harganya lebih murah, penyerahan produk lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik daripada para pesaingnya.⁴

Memberikan pelayanan yang maksimal merupakan tujuan perusahaan dalam meningkatkan pelayanan terhadap jamaah haji dan umrah, diupayakan melalui penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan haji dan umrah, penyempurnaan sistem dan manajemen tersebut dimaksudkan agar jamaah haji dan umrah lebih mudah dan terbantu dalam menunaikan ibadah haji dan umrah, sehingga dapat tercapainya umrah dan haji yang mabrur. Untuk tercapainya maksud tersebut diperlukan suasana yang kondusif bagi jamaah yang akan melaksanakan ibadah haji dan umrah, suasana kondusif tersebut akan tercapai dan terwujud apabila penyelenggara ibadah haji dan umrah tersebut memberikan pelayanan dan perlindungan kepada calon jamaah dan jamaah haji dan umrah.⁵

Keberhasilan sebuah perusahaan travel haji dan umrah bukan semata-mata ditentukan oleh sumberdaya alam yang tersedia, akan tetapi banyak ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia (SDM) yang berperan merencanakan, melaksanakan, memberi pelayanan, dan mengendalikan organisasi yang bersangkutan. Oleh karena itu, sumber daya manusia merupakan salah satu unsur

⁴ Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), hlm. 1

⁵ Departemen Agama RI, *Perundang-undangan Tentang Penyelenggaraan Haji*, (Jakarta: Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji, 2002), hlm. 19-20

yang paling vital bagi perusahaan, yang merupakan bagian terpenting dalam terlaksananya kegiatan pelayanan di perusahaan, khususnya di perusahaan biro perjalanan haji dan umrah.

Terdapat dua alasan dalam hal ini, pertama sumber daya manusia mempengaruhi efisiensi dan efektivitas organisasi, sumberdaya manusia merancang dan memproduksi barang dan jasa, mengawasi kualitas, memasarkan produk, mengalokasikan sumberdaya financial, serta menentukan seluruh tujuan dan tujuan organisasi. Kedua, sumberdaya manusia merupakan pengeluaran utama organisasi dalam menjalankan bisnis.

PT. Sela Express Tour sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang biro perjalanan haji dan umrah harus dapat menjaga kepuasan dan kepercayaan dari jamaahnya. Melalui pelayanan yang prima serta tetap menjaga kualitas pelayanan terhadap jamaah haji dan umrah sehingga jamaah tetap mempercayakan perjalanan haji dan umrahnya kepada PT. Sela Express Tour. Karena kepercayaan sangatlah penting, tanpa kepercayaan mustahil perusahaan dapat hidup dan berkembang. Berikut adalah data jamaah Umroh di PT. Sela Express Tour dari tahun 2015-2019:

Tabel 1.1.
Data Jamaah Umroh PT. Sela Express Tour 2015-2019

No	Tahun	Jumlah Jamaah Umroh
1	2015	196
2	2016	285
3	2017	267
4	2018	237
5	2019	187

Sumber: PT. Sela Express Tour, 2020

Data diatas menjelaskan bahwa jumlah jamaah umroh dari tahun ke tahun mengalami penurunan. Hal ini diakibatkan beberapa faktor seperti adanya jamaah yang komplain tentang penambahan biaya dengan berbagai alasan seperti adanya pajak devisa dan lain sebagainya. Adanya pegawai yang kurang menjelaskan tentang program umroh yang ada di perusahaan. Sedangkan di tahun 2019 jamaah umroh mengalami peningkatan dikarenakan adanya kegiatan umroh akbar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- 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.

Sebagian konsumen atau jemaah dalam menggunakan biro perjalanan akan menggunakan pertimbangan-pertimbangan yang mendasarinya, seperti dengan mempertimbangkan *Brand Equity*, *Service Quality*, dan *Promotion Mix*. PT. Sela Express Tour di Pekanbaru merupakan salah satu biro perjalanan yang memperhatikan ketiga unsur diatas, salah satunya adalah *Service Quality*.

Pelayanan disini maksudnya adalah pelayanan yang diberikan kepada jamaah mengenai informasi produk dan jasa yang akan ditawarkan. Hal demikian dimungkinkan karena kesesuaian, kejelasan informasi yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.⁶ Aktivitas yang dilakukan PT. Sela Express Tour adalah memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada jamaah mulai dari sistem, operasional, dan prosedur kerja sesuai dengan yang diharapkan. Dalam memberikan pelayanan posisi sumberdaya manusia (SDM) paling menentukan dibandingkan dengan mesin atau perangkat yang ada didalam perusahaan. Jadi untuk meningkatkan citra perusahaan yang baik, perusahaan perlu menyiapkan karyawan atau sumber daya manusia yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan jamaahnya.

Pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada jamaah adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi dengan jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah. Efektifitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas,kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar presentase target yang dicapai, makin tinggi efektifitasnya.

Bila melihat realita sekarang, banyak penyimpangan-penyimpangan yang seharusnya tidak layak diterapkan oleh manajemen biro perjalanan haji dan umroh seperti halnya para jama'ah yang tidak jadi berangkat, kasus demi kasus terkait pelanggaran yang dilakukan oleh biro perjalanan haji dan umroh yang lebih

⁶ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 129

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

mengejar keuntungan sepihak tanpa memikirkan orang-orang yang sudah meniatkan diri untuk beribadah, ini menjadi sesuatu yang sangat ironi mengingat harga yang telah di bayar mampu memberikaan fasilitas yang memadai dengan kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan para jama'ah haji dan umroh. Peneliti pun melakukan pra penelitian di PT. Sela Express Tour di Pekanbaru, ternyata ada beberapa jama'ah yang mengkritik terkait harganya yang terlalu mahal, ada beberapa fasilitaskurang sesuai seperti halnya dalam menu makan, dan kualitas pelayanan yang diberikan. Walaupun secara keseluruhan administrasi sudah sesuai dengan prosedur namun karena sifatnya manusia, ada saja jama'ah yang merasa tidak puas dengan presentase 0,001%. Pemberangkatan jama'ah umroh di PT. Sela Express Tour di Pekanbaru yang hampir setiap minggunya ada jadwal pemberangkatan, sehingga setiap bulan PT. Sela Express Tour di Pekanbaru dapat memberangkatkan tempat kloter jama'ah umroh dengan rata-rata pertahun ada 48 kloter pemberangkatan. Adapun dengan data jama'ah umroh pada tahun 2016 batas minimal jama'ah perkloter yaitu 39 jama'ah dan 88 jama'ah sebagai batas maksimalnya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis sangat tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan ini dengan sebuah karya ilmiah yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan PT. Sela Express Tour pada Jamaah Umroh Tahun 2019 di Pekanbaru”**

B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya kesalah pahaman dalam memahami judul penelitian diatas, maka perlu dipertegas istilah-istilah yang terdapat dalam judul penelitian tersebut sebagai berikut:

1. Efektivitas adalah ukuran tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan. Semakin sempurna atau baik pencapaian tujuan, artinya semakin efektif proses tersebut dilakukan.⁷ Dari pengertian efektivitas tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target

⁷M.Giatman, *Ekonomi Teknik*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2006), 12

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.

(kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.

2. Pelayanan adalah suatu tindakan nyata dan segera untuk menolong orang lain (pelanggan, mitra kerja, mitra bisnis dan sebagainya), disertai dengan senyuman yang ramah dan tulus.⁸
3. Jamaah diambil dari kata al-ijtima' yang berarti kumpul. Jamaah adalah sejumlah orang yang dikumpulkan oleh suatu tujuan.⁹
4. Umrah adalah mengunjungi ka'bah dengan serangkaian ibadah khusus di sekitarnya. Pelaksanaan umrah tidak terikat dengan *miqat zamani* dengan arti ia dapat dilakukan kapan saja, termasuk pada musim haji.¹⁰

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut: bagaimana Efektivitas Pelayanan PT. Sela Express Tour pada Jamaah Umroh Tahun 2019 di Pekanbaru?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Pelayanan PT. Sela Express Tour Terhadap Jamaah Umroh di Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

a. Kegunaan Teoritis

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

⁸ Majid, *Perencanaan Pembelajaran*, (Bandung: Remaja Rosda, 2009), hlm. 35

⁹ Said bin Ali bin Wahf Al-Qanthani, *Lebih Berkah dengan Sholat Berjamaah*, (Solo: Qadla, 2008), hlm. 19

¹⁰ Amir Syarifuddin. 2010, *Garis-garis Besar*, (Jakarta: Rineka Cipta), hlm. 70-72

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

b. Kegunaan Praktis

- 1) Bagi Penulis, memperluas dan menambah wawasan serta pengetahuan mengenai perusahaan pelayanan haji dan umrah, terutama bagaimana memberikan pelayanan yang maksimal kepada jamaah umrah.
- 2) Bagi perusahaan, hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan yang bermanfaat dalam menentukan langkah perusahaan selanjutnya kedepan yang lebih baik lagi pelayanannya.
- 3) Bagi dunia pustaka, sebagai sumber referensi dan kontribusi pemikiran dalam menunjang penelitian berikutnya dan dapat memperkaya koleksi dalam ruang lingkup karya-karya penelitian lapangan.
- 4) Bagi Akademisi, agar memberikan sumbangsih pemikiran dan informasi kepada mahasiswa guna penelitian selanjutnya.

E. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Bab ini menguraikan kajian teori, kajian terdahulu yang relevan dengan penelitian, dan kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang lokasi dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Bab ini akan menjelaskan sejarah berdirinya PT. Sela Express Tour, termasuk visi dan misinya, serta program unggulan PT. Sela Express Tour dan struktur organisasi PT. Sela Express Tour.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan data tentang efektivitas pelayanan jamaah umroh pada PT. Sela Express Tour sekaligus membahas analisa data yang telah didapat dari hasil observasi maupun wawancara penulis

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Kajian Teori

1. Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Efektivitas diambil dari kata “*efek*” yang bearti akibat atau pengaruh, kata efektif bearti adanya pengaruh , akibat dari sesuatu, jadi efektivitas mengandung arti sesuatu keberhasilan setelah melakukan sesuatu.¹¹ Efektivitas merupakan konsep yang sangat penting dalam organisasi karena mampu memberikan gambaran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan. Semakin sempurna atau baik pencapaian tujuan, artinya semakin efektif proses tersebut dilakukan.

Efektivitas merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari perencanaan, yang mana perencanaan harus memiliki alasan keefektivan. Keefektivan diukur berdasarkan variabel-variabel kriteria yang diciptakan dalam hubungan dengan pencapaian tujuan. Berdasarkan kriteria-kriteria ini maka kita dapat menilai apakah program yang dijalankan dapat dikategorikan berhasil atau tidak.¹²

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang (view point) dan dapat dinilai dengan berbagai cara dan mempunyai kaitan yang erat dengan efisiensi. Seperti yang dikemukakan oleh Arthur G. Gedeian dkk mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “*That is, the greater the extent it which an organization’s goals are met or surpassed, the greater its effectiveness*” (Semakin besar pencapaian tujuan-tujuan organisasi semakin besar efektivitas).¹³

Efektivitas menunjukkan tercapainya tujuan yang diinginkan melalui serangkaian tindakan yang dilakukan oleh organisasi atau perusahaan.¹⁴

¹¹Departemen P&K, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), 280

¹²RukmintoAdi, *Pemberdayaan, Pengembangan Dan Intervensi Komunitas*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 175

¹³Nasution, *Sosiologi Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1983), h. 56

¹⁴Solihin Ismail, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Erlangga, 2009), 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.

Brometer efektivitas dapat dilihat dari kualitas-kualitas program, ketepatan penyusunan, kepuasan, keluwesan, adaptasi, semangat kerja, pendayagunaan sarana, prasarana dan sumber daya dalam meningkatkan kualitas.¹⁵ Efektivitas, sebagai berikut: “Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.”¹⁶

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah kesesuaian antara hasil dari suatu usaha atau kegiatan dengan tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas pada dasarnya menunjukkan suatu ukuran tingkat kesesuaian antara hasil yang dicapai dengan hasil yang diharapkan. Sesuatu itu dapat dikatakan efektif jika tujuan yang dicapai sama dengan tujuan yang telah ditetapkan diawal. Tingkat pencapaian tujuan merupakan indikator tingkat efektivitas. Selain itu, efektivitas juga berkaitan dengan terlaksananya kegiatan yang direncanakan, tercapainya tujuan, ketepatan waktu dan adanya partisipasi aktif dari anggota pelaksana kegiatan tersebut.

b. Pengukuran Efektivitas

Efektivitas dapat diukur dari berbagai pendekatan, antara lain :

- 1) Pendekatan sasaran (*goal attainment approach*) mengemukakan bahwa efektivitas organisasi dinilai berdasarkan pencapaian atau hasil akhir. Misalnya produktivitas dapat diukur berdasarkan output dibagi input, dan lain sebagainya. Pada pendekatan ini, ukuran-ukuran yang lazim digunakan antara lain profitabilitas, pertumbuhan, *market share*, *social responsibility*
- 2) Pendekatan sistem (*system approach*) menekankan pada sasaran jangka panjang dengan mengindahkan interaksi antara organisasi dan lingkungannya. Atau penekanannya tidak hanya pada hasil akhir saja, namun sasaran juga diperhitungkan. Misalnya O/I di rumah sakit diukur dengan rasio antara jumlah pasien yang sembuh dengan jumlah pasien seluruhnya.

¹⁵Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya,2009), 88

¹⁶ Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2005), h. 92

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) Pendekatan *Stakeholder* (s) menekankan pada kepuasan konstituen dalam suatu lingkungan. Dalam hal ini, yang dimaksud konstituen antara lain pemasok, pelanggan, pemilik, karyawan, pemegang saham.
- 4) Pendekatan proses internal (internal process) mengukur kesehatan kondisi internal organisasi.
- 5) Pendekatan nilai bersaing menekankan pada penilaian subjektif seseorang pada organisasinya. Pendekatan ini lebih banyak digunakan untuk melakukan diagnosis budaya organisasi, namun banyak perusahaan menggunakannya sebagai sarana untuk mengukur efektivitas organisasi.¹⁷

Efektivitas kerja karyawan dapat diukur dari beberapa hal yaitu: kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan strategi pencapaian tujuan, proses analisa dan perumusan kebijaksanaan yang mantap, perencanaan yang matang, penyusunan program yang tepat, tersedianya sarana dan prasarana kerja, pelaksanaan yang efektif dan efisien, sistem pengawasan dan pengendalian yang mendidik. Untuk memahami aspek-aspek dari pengukuran efektivitas kerja di atas, penulis menguraikan sebagai berikut:

- 1) Proses pencapaian tujuan organisasi, akan lebih lancar, tertib, dan efektif apabila dalam pribadi anggota organisasi telah tertanam kesadaran dan keyakinan yang mendalam bahwa tercapainya tujuan organisasi pada dasarnya berarti tercapainya pula tujuan mereka secara pribadi.
- 2) Strategi pencapaian tujuan, merupakan langkah kedua dari pimpinan dalam mengelola organisasi secara efektif dan efisien. Pencapaian tujuan secara efektif dan efisien tentunya sangat ditentukan oleh efektivitas kerja karyawan. Sedangkan efektivitas kerja karyawan itu sendiri sangat mengharapkan kejelasan strategi pencapaian tujuan, sehingga hal itu menjadi salah satu aspek dasar pengukuran efektivitas kerja.
- 3) Proses analisa dan perumusan kebijakan yang mantap, untuk mencapai efektivitas kerja memerlukan job deskripsi yang tegas dengan job analisa

¹⁷ Andreas Budiharjo, *Organisasi : Menuju Pencapaian Kinerja Maksimal*, (Jakarta: Pustaka Mulya Publishing, 2011), hlm. 26

yang jelas, sehingga proses memanager karyawan dapat dilaksanakan dengan baik dan tepat.

- 4) Perencanaan yang matang, merupakan acuan kerja setiap organisasi bila perencanaannya matang, maka pelaksanaan yang dilakukan memungkinkan lancarnya proses kerja yang efektif dan efisien. Karena perencanaan menjadi acuan untuk kerja, dimana dalam perencanaan tersebut tertuang berbagai tujuan dan target, maka rencana dapat dijadikan aspek dasar sebagai acuan pula untuk mengevaluasi hasil kerja
- 5) Penyusunan program, merupakan perumusan apa yang dikerjakan oleh orang untuk masa depan. Salah satu aspek efektivitas kerja adalah a) memperkirakan keadaan yang dicapai, b) mengambil keputusan dalam menghadapi masa depan, c) meningkatkan orientasi masa depan, d) mengambil resiko yang telah diperhitungkan, e) memperhitungkan faktor-faktor pembatas yang diduga akan dihadapi dalam berbagai segi kehidupan organisasi, f) memperhitungkan situasi lingkungan yang akan timbul baik yang bersifat politik, ekonomi, nilai-nilai sosial, ilmu pengetahuan dan teknologi.
- 6) Tersedianya sarana dan prasarana kerja, bila sarana kerja ternyata tidak lengkap, maka bagaimana mencapai efektivitas kerja yang tinggi dengan sarana dan prasarana yang ada.
- 7) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, kejelasan tujuan, tepatnya strategi, efektivitas proses perumusan kebijakan, matangnya rencana, kelengkapan sarana memadai, semua itu akan sangat kurang berarti bila pelaksanaan kerja secara operasional tidak efektif dan tidak efisien. Karena dengan pelaksanaan itulah yang akan mendekatkan suatu rencana atau harapan pada tujuan dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya. Pelaksanaan yang efektif dan efisien dapat dikatakan sebagai salah satu kunci yang akan menentukan efektivitas kerja karyawan dalam pencapaian tujuan yang tinggi.
- 8) Sistem pengawasan dan pengendalian yang mendidik merupakan aspek terakhir yang mudah diucapkan tetapi sukar dilaksanakan oleh seorang

© 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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

pimpinan. Banyak faktor yang dapat membentuk pimpinan menjadi seorang pengawas dan pengendali yang mendidik, misalnya dengan mendalami ilmu manajemen, pengalaman kerja, sifat bawaan, tingkat IQ yang tinggi dan lain-lain. Semua faktor itu dapat menjamin terbentuknya pengawas dan pengendali yang mendidik bila hanya berdiri sendiri, biasanya kelemahan yang lain akan mudah terlihat atau terasa oleh para karyawan.¹⁸

Aspek aspek yang dibutuhkan di atas harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, sebab aspek-aspek tersebut sangat menentukan berhasil tidaknya efektivitas kerja

c. Pendekatan Efektivitas

Pendekatan efektivitas digunakan untuk mengukur sejauh mana aktifitas itu efektif. Ada beberapa pendekatan yang digunakan terhadap efektivitas yaitu:¹⁹

1) Pendekatan sasaran (*Goal Approach*)

Pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Pendekatan sasaran dalam pengukuran efektivitas dimulai dengan identifikasi sasaran organisasi dan mengukur tingkatan keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran tersebut.

Sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas dengan pendekatan ini adalah sasaran yang realistis untuk memberikan hasil maksimal berdasarkan sasaran resmi "*Official Goal*" dengan memperhatikan permasalahan yang ditimbulkannya, dengan memusatkan perhatian terhadap aspek output yaitu dengan mengukur keberhasilan program dalam mencapai tingkat output yang dencanakan.

Dengan demikian, pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana organisasi atau lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Efektivitas juga selalu memperhatikan faktor waktu pelaksanaan. Oleh karena itu dalam efektivitas selalu terkandung unsur waktu pelaksanaan dan tujuan

¹⁸ Steers, Richard, *Efektivitas Organisasi Kaidah Perilaku*, (Jakarta: Erlangga, 1985), hal. 34

¹⁹ Dimianus Ding, *Efektivitas Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan*, *Jurnal Ilmu Pemerintah*, Vol. 2, No. 2

tercapainya dengan waktu yang tepat maka program tersebut akan lebih efektif. Contoh dari pendekatan sasaran yaitu apabila suatu pekerjaan mempunyai target menjual habis barangnya dalam waktu satu minggu, dan barang tersebut terjual habis dalam waktu satu minggu, maka pekerjaan tersebut dapat dikatakan efektif.

2) Pendekatan Sumber (*System Resource Approach*)

Pendekatan sumber mengukur efektivitas melalui keberhasilan suatu lembaga dalam mendapatkan berbagai macam sumber yang dibutuhkannya. Suatu lembaga harus dapat memperoleh berbagai macam sumber dan juga memelihara keadaan dan sistem agar dapat menjadi efektif. Pendekatan ini didasarkan pada teori mengenai keterbukaan sistem suatu lembaga terhadap lingkungannya, karena lembaga mempunyai hubungan yang merata dalam lingkungannya, dimana dari lingkungan diperoleh sumber-sumber yang terdapat pada lingkungan seringkali bersifat langka dan bernilai tinggi. Pendekatan sumber dalam kegiatan usaha organisasi dilihat dari seberapa jauh hubungan antara anggota binaan program usaha dengan lingkungan sekitarnya, yang berusaha menjadi sumber dalam mencapai tujuan.

3) Pendekatan Proses (*Internal Process Approach*)

Pendekatan proses menganggap sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal. Pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan lancar dimana kegiatan bagian-bagian yang ada berjalan secara terkoordinasi. Pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan melainkan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki lembaga, yang menggambarkan tingkat efisiensi serta kesehatan lembaga.

d. Kriteria Efektivitas Organisasi

Gibson berpendapat bahwa kriteria efektivitas meliputi: pertama, kriteria efektivitas jangka pendek yang terdiri dari produksi, efisiensi, dan kepuasan. Kedua, kriteria efektivitas jangka menengah yang terdiri dari persaingan dan pengembangan. Ketiga, kriteria efektivitas jangka panjang yaitu kelangsungan hidup. Efektivitas dikatakan berhasil apabila memenuhi kriteria produktivitas,

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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

kemampuan ber laba, dan kesejahteraan pegawai. Sementara dalam konteks perkantoran efektivitas dapat diukur dengan kriteria berikut:

- 1) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai.
- 2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan.
- 3) Proses analisa dan perumusan kebijakan yang mantap.
- 4) Perencanaan yang matang.
- 5) Penyusunan program yang tepat.
- 6) Tersedianya sarana dan prasarana kerja.
- 7) Pelaksanaan yang efektif dan efisien.
- 8) Sistem pengawasan dan pengendalian yang mendidik.²⁰

e. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Organisasi

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas organisasi, diantaranya adalah sebagai berikut:

1) Karakteristik Organisasi

Hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

2) Karakteristik lingkungan

Mencakup dua aspek. Pertama adalah lingkungan ekstern, yaitu lingkungan yang berada diluar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim organisasi, yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.

3) Karakteristik pekerja

²⁰ Priansa, D.J dan Garnida, A. *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien dan Profesional*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 11

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.

Merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Di dalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.

4) Karakteristik manajemen

Merupakan strategi dan mekanisme kerja yang di rancang untuk mengkondisikan semua hal yang di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktik manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. dalam melaksanakan kebijakan dan praktik manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi.

2. Pelayanan
a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain dan masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.²¹ Sedangkan menurut Barata bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.²²

²¹ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), hal. 17

²² Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta :PT Elex Media Komputindo, Cet. II, 2004), 10

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.

Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun kepada yang menerimanya.²³ Pelayanan adalah segala usaha penyediaan fasilitas dalam rangka mewujudkan kepuasan para calon pembeli atau pelanggan sebelum atau sesudah terjadinya transaksi.²⁴

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.²⁵ Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Beberapa unsur yang terkandung dalam pengertian pelayanan yaitu:

- 1) Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan lembaga atau aparat pemerintah maupun swasta.
- 2) Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik) berdasarkan kebutuhannya.
- 3) Bentuk pelayanan yang diberikan berupa barang atau jasa.
- 4) Ada aturan atau sistem dan tata cara yang jelas dalam pelaksanaannya.²⁶

Dari beberapa pendapat diatas penulis menyimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas yang terjadi antara konsumen dengan

²³ Philip Kotler, *Marketing Manajemen: Analisis Planning, Implementation and Control*, Eight Edition, New Jersey, (Prentice Hall, 1994), h.445

²⁴ Atep Adya Brata, *Bisnis dan Hukum Perdata dasas SMK*, (Bandung: armico, 1999), h. 8

²⁵ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pengembangan: Model Konseptual, Penerapan Citizen Character & Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), cet. Ke-1, h.3

²⁶ Sinambela. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karyawan (pemberi pelayanan) yang bersifat tidak kasat mata dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

b. Dimensi Mutu Pelayanan

Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin hubungan kerja atau partner yang saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kerjasama yang baik antara pelanggan dengan perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.²⁷

Lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi utama kualitas pelayanan tersebut adalah:

a) Bukti fisik (*Tangible*)

Tampilan fisik yang diberikan perusahaan kepada konsumen meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.

b) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan yang diberikan perusahaan dalam bentuk kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, keakuratan dan memuaskan.

yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

c) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap yang diberikan perusahaan dalam bentuk keinginan para staff untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

d) Jaminan (*Assurance*)

²⁷ Hanik Ulwiyati, Pengaruh Layanan Jasa Pick Up Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Amanah Ummah Surabaya, (Skripsi-Surabaya: 2018), 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.

Jaminan yang diberikan perusahaan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan.

e) Perhatian (*Emphaty*)

Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.²⁸

Dimensi kualitas di atas dapat dijadikan dasar bagi pelaku bisnis untuk mengetahui apakah ada kesenjangan atau perbedaan antara harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Harapan pelanggan sama dengan keinginan pelanggan yang ditentukan oleh informasi yang mereka terima dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal melalui iklan dan promosi. Jika kesenjangan antara harapan dan kenyataan cukup besar, hal ini menunjukkan bahwa perusahaan tidak mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggannya.

c. Pelaksanaan Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan jamaah. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan didefinisikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain dan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Kegiatan pelaksanaan pelayanan haji dan umrah meliputi:

1) Administrasi

Administrasi adalah seluruh proses kegiatan melibatkan semua orang secara bersama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran dan surat keimigrasian.

²⁸ Tjiptono, Fandy. *Pemasaran, Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian.* (Yogyakarta: Pustaka Andi, 2014), hlm, 24

© 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.

2) Bimbingan Manasik

Bimbingan Manasik Haji dan Umrah dapat dilakukan menjadi tiga bagian, yaitu:

- a) Prahaji, bimbingan yang dilakukan sebelum berangkat ke Tanah Suci agar calon jamaah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji dan umrah ketika berada di Tanah Suci nanti.
- b) Bimbingan yang dilakukan ketika berada di Tanah Suci. Pembimbing mendampingi dan memberi pengarahan kepada jamaah agar pelaksanaan ibadah haji dan umrah nya sesuai dengan tata cara ibadah haji.
- c) Pascahaji, bimbingan yang dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umrah, untuk mempertahankan kemabruran haji dan umrah.

3) Transportasi

Transportasi memegang peran yang cukup menentukan dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Pergerakan jamaah dari daerah asal menuju ke Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut (orang dan barang).

4) Akomodasi

Akomodasi adalah salah satu unsur penting yang harus diperhatikan oleh para penyelenggara ibadah haji dan umrah. Penyelenggaraan harus memberikan akomodasi dengan baik dan memuaskan sehingga para jamaah lebih khusuk dalam menjalankan ibadah. Pelayanan akomodasi dimaksud antara lain pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan, minum serta jasa lain.

5) Konsumsi

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan pelayanan yang menjadikan jamaah merasa nyaman dan puas. Bila dibandingkan dengan fasilitas yang mereka terima dan rasakan, biaya yang mereka keluarkan untuk bisa melaksanakan ibadah haji dan umrah seimbang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

6) Kesehatan

Pelayanan kesehatan dilakukan sebelum berangkat ketanah suci, seperti medical chek-up, suntikan vaksin meningitis dan H1n1. Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan kesehatan agar jamaah tetap dalam keadaan sehat, tidak menularkan atau tertular penyakit selama menjalankan ibadah haji dan umrah serta telah kembali ketanah air.²⁹

P. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut :³⁰

1) Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan jamaah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan dan menarik, disamping itu karyawan harus tetap tanggap, pandai berbicara, menyenangkan, serta pintar, karyawan harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah, sehingga jamaah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.

2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya jamaah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani jamaah salah satu hal yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumberdaya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan fasilitas sehingga membuat jamaah merasa nyaman dan betah berada di ruangan tersebut.

3) Bertanggung jawab kepada setiap jamaah

Karyawan harus bertanggung jawab kepada jamaah sejak awal hingga selesai. Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan, karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai, jamaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang

²⁹ Tata Sukayat, Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), 133.

³⁰ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 186

diinginkanya. Jika terjadi sesuatu, maka karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut secara segera mengambil alih tanggung jawabnya.

- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat
Mampu melayani dengan cepat dan tepat, artinya dalam melayani jamaah diharapkan karyawan harus melakukannya dengan prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah.
- 5) Mampu berkomunikasi
Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada jamaah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jamaah, selain itu karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani jamaah harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi masalah jamaah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.
- 6) Berusaha memahami kebutuhan jamaah
Berusaha memahami kebutuhan jamaah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh jamaah. Karyawan yang lamban akan membuat jamaah lari, usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jamaah secara cepat.
- 7) Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah
Kepercayaan calon jamaah kepada perusahaan mutlak diperlukan, sehingga calon jamaah mau menjadi jamaah perusahaan tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

e. Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan

Untuk meningkatkan mutu dalam pelayanan, Parasuraman, Zeithaml dan Berry mengutip pendapat Philip Kotler menyusun faktor utama yang menjadi penentu dalam meningkatkan mutu pelayanan, antara lain:

- 1) Akses
Pelayanan harus sudah dijangkau dalam lokasi yang mudah dicapai pada saat yang tidak merepotkan dan cepat.
- 2) Komunikasi
Pelayanan harus diuraikan dengan jelas dalam Bahasa yang mudah dimengerti oleh klien.
- 3) Kompetensi Pegawai atau karyawan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
- 4) Kesopanan
Pegawai atau karyawan harus bersikap ramah, penuh hormat dan penuh perhatian.
- 5) Kredibilitas
Instansi atau pegawai harus bisa dipercaya dan memahami keinginan utama yang diharapkan klien.
- 6) Reabilitas
Pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dan cermat.
- 7) Cepat tanggap
Pegawai harus memberikan tanggapan dengan cepat dan kreatif atas permintaan dan masalah klien.
- 8) Kepastian
Pelayanan harus bebas dari bahaya, resiko atau hal-hal yang meragukan.
- 9) Hal-hal yang berwujud
Hal-hal yang berwujud pada sebuah pelayanan harus dengan cermat memproyeksikan mutu pelayanan yang akan diberikan.
- 10) Memahami atau mengenali masyarakat

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.

Pegawai harus memahami kebutuhan masyarakat atau klien dengan memberikan perhatian secara individu.³¹

3. Jamaah Umrah

a. Pengertian Jamaah

Secara etimologi, jamaah berasal dari bahasa arab yang memiliki arti berkumpul. Misalnya jamaah pasar berarti perkumpulan orang yang ada di pasar. Jamaah menurut istilah dapat diartikan sebagai pelaksanaan ibadah secara bersama-sama yang dipimpin oleh seorang imam. Misalnya jamaah shalat, jamaah umrah.

b. Pengertian Umrah

Sedangkan pengertian umrah ialah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan thawaf, sa'i, dan tahallul demi mengharap ridha Allah swt. Jadi pengertian jamaah umrah adalah warga negara Indonesia yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk melaksanakan umrah sesuai dengan persyaratan dan ketentuan yang telah ditetapkan.

c. Hukum Umrah

Adapun hukum mengerjakan ibadah umrah menurut pendapat terkuat juga wajib hukumnya sekali seumur hidup bagi yang mampu, Para ulama berdalil dengan firman Allah Ta'ala :

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

“Dan sempurnakanlah ibadah haji dan „umrah karena Allah.” (QS. Al Baqarah: 196).

Pada ayat ini, haji dan umrah disebut secara bergandengan menunjukkan kesatuan yang wajib. Dalil lainnya bahwa wanita diperintahkan wajib berjihad, yaitu dengan haji dan umrah. Jika wanita saja wajib maka bagaimana dengan laki-laki.

Dengan hadits „Aisyah radhiyallahu „anha, ia berkata, “Wahai Rasulullah, apakah wanita juga wajib berjihad?” Beliau shallallahu „alaihi

³¹ Philip Kotter, Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, (Jakarta: Erlangga 1995), 107.



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.

wa sallam menjawab, “ Iya. Dia wajib berjihad tanpa ada peperangan di dalamnya, yaitu dengan haji dan ‘umroh’.³²

d. Waktu Mengerjakan Umrah

Waktu mengerjakan umrah dapat dilakukan kapan saja, kecuali ada beberapa waktu yang dimakruhkan melaksanakan umrah yaitu pada saat jamaah haji wukuf di padang arafah pada hari arafah, hari Nahr (10 Dzulhijjah) dan hari-hari Tasyriq.

B. Kajian Terdahulu

Sebelum penulis mengadakan suatu penelitian, penulis terlebih dahulu membaca karya-karya penelitian terdahulu yang telah ada, untuk menghindari kesamaan judul pada karya-karya penelitian sebelumnya. Adapun karya penelitian tersebut adalah:

1. Nur Siti Aliyah (Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2009) : “Strategi pelayanan prima kantor Kementerian Agama Jakarta Barat terhadap calon jamaah haji”. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan metode deskriptif analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Strategi Pelayanan Prima Kandepag Jak-Bar merupakan proses rencana bantuan utama dalam kebaikan yang bermanfaat dan saling menghasilkan satu sama lain yang juga bersifat menyeluruh dan terintegrasi berisikan sasaran dan program jangka panjang yang dirumuskan berdasarkan keunggulan dan kelemahan perusahaan atau instansi guna menghadapi peluang dan ancaman dari luar. Perbedaan dalam penelitian ini adalah Nur Siti Aliyah meneliti tentang strategi sedangkan penulis meneliti tentang efektivitas. Sedangkan persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pelayanan kepada calon jamaah haji.
2. Dzulkilfi (Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2010) : “Manajemen pelayanan jamaah haji dan umrah PT. Patuna Tour dan

³² R. Ibnu Majah no. 2901, shahih <https://muslimah.or.id/6453-haji-dan-umrah-wajib-sekali-seumur-hidup.html>

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

Travel “. Penulis menggunakan metode penelitian dalam bentuk deskriptif, yaitu menggambarkan keadaan secara apa adanya. Dari beberapa persyaratan penelitian ditemukan bahwa PT Patuna Tour dan Travel sudah memberikan pelayanan yang baik. Terbukti dengan respon dan kenyamanan yang di alami oleh para jamaah. Mulai dari pemberangkatan hingga kembali ke Indonesia. Ini merupakan nilai plus yang dimiliki PT Patuna Tour dan Travel. Ini semua tentunya di dukung oleh para karyawan yang berkualitas dan alat teknologi yang memadai sehingga dapat mengetahui kedaah Negara yang akan di tuju yaitu Arab Saudi. Namun demikian, meskipun sudah terbukti pelayanannya yang baik, namun PT. Patuna Tour dan Travel terkadang mengalami sedikit kendala seperti para jamaah yang kurang mengetahui manasik haji, dan sudah tua. Sehingga butuh pembimbing yang berkualitas. Perbedaan dalam penelitian ini adalah Dzulkifli meneliti tentang manajemen sedangkan penulis meneliti tentang efektivitas. Sedangkan persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pelayanan kepada calon jemaah haji.

3. Sa’ban Rizkiyadi (Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2016): “Efektivitas pelayanan jamaah umroh pada PT. Wahana Mitra Wisata”. Penulis menggunakan metode penelitian dengan pendekatan deskriptif, yaitu menggambarkan keadaan secara apa adanya. Dari beberapa hasil penelitian penulis temukan bahwa PT. PT. Sela Express Tour sudah memberikan pelayanan yang baik. Terbukti dengan kepuasan yang para jamaah umrah rasakan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Wahana Mitra Wisata. Ini semua tentunya di dukung oleh para karyawan yang berkualitas dan alat teknologi yang memadai sehingga dapat mendukung terlaksananya pelayanan yang maksimal. Perbedaan dalam penelitian ini adalah Sa’ban Rizkiyadi dengan penulis adalah tempat penelitian dan waktu penelitian. Sedangkan persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang efektivitas pelayanan kepada calon jemaah haji.

C. Konsep Operasional

Konsep ini digunakan untuk menjelaskan kerangka teoritis dan memberi batasan agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam bentuk penulisan, konsep ini

perlu dioperasionalkan agar lebih mudah dipahami oleh orang-orang nantinya. Adapun indikator efektivitas pelayanan Jamaah Umroh pada Jamaah Umroh Tahun 2019 di Pekanbaru yaitu:

1. Efektivitas merupakan penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok dan organisasi. Indikator efektivitas adalah:
 - a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai
 - b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan
 - c. Proses analisa dan perumusan kebijaksanaan yang mantap
 - d. Perencanaan yang matang
 - e. Penyusunan program yang tepat
 - f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja
 - g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien
 - h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang mendidik
2. Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang terjadi antara konsumen dengan karyawan yang bersifat tidak kasar mata dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Indikator pelayanan adalah:
 - a. Bukti fisik (*Tangible*)
 - b. Keandalan (*Reliability*)
 - c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
 - d. Jaminan (*Assurance*)
 - e. Perhatian (*Emphaty*)

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

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Jenis dan Sumber Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan³³.

Adapun jenis sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh melalui kegiatan yang dilakukan di lokasi penelitian (lapangan), melalui penyebaran questioner (membuat daftar pertanyaan), wawancara, dan observasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah diolah dan sudah ada sebelumnya yang diperoleh dari dokumen atau publikasi laporan penelitian dari dinas atau instansi terkait maupun sumber data lainnya yang menunjang.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT. Sela Express Tour. Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan November – Desember 2020.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah direktur atau pengelola PT. Sela Express Tour.

³³Sugiyono, *Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2011) hlm.56.

2. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Efektivitas Pelayanan PT. Sela Express Tour Terhadap Jamaah Umroh di Pekanbaru.

Populasi dan Sampel

Adapun populasi dari penelitian ini adalah jamaah umroh di PT. Sela Express Tour tahun 2019 sebanyak 187. Mengingat jumlah populasi tidak terlalu banyak, maka penulis pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan teknik *purposive sampling*. Besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus *slovin* sebagai berikut.³⁴

$$n = \frac{N}{1 + \{N(e)^2\}}$$

Keterangan :

N = jumlah populasi

n = jumlah sampel yang dicari

E = tingkat kesalahan / batas toleransi kesalahan (*error*) sebesar 10%

$$n = \frac{N}{1 + \{N(e)^2\}} = \frac{187}{1 + \{187(0,1^2)\}} = \frac{187}{2,87} = 65,16$$

Maka, diperoleh hasil jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebanyak 65 responden.

E. Teknik Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

1. Angket yaitu yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi tentang aspek-aspek atau karakteristik yang melekat pada responden.³⁵ Angket dalam penelitian ini merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk yang akan dijawabnya. Angket yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala likert yaitu dengan menyusun butir-butir pernyataan dan diikuti dengan beberapa respon yang menunjukkan tingkatan.

³⁴Saripah Faisal, *Format-format Penelitian Sosial*, (Jakarta: Raja Wali Press, 2010), 63

³⁵Hartono, *Metode Penelitian*, (Pekanbaru: Zanafa, 2011), 59

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

2. Wawancara, merupakan kegiatan pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan informasi melalui dialog langsung dengan responden terpilih dengan berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah di siapkan sebelumnya. Wawancara dilakukan kepada informan adalah wawancara terstruktur. Pedoman wawancara yang digunakan dalam melakukan wawancara hanya garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Hal ini dilakukan untuk menggali data mengenai data umroh dan haji tahun 2019.
3. Dokumentasi, merupakan suatu teknik dimana data diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada pada benda-benda tertulis seperti buku-buku, notulensi, arsip dan sebagainya. Dalam hal ini peneliti memperoleh gambaran umum tentang permasalahan ini serta data-data yang relevan dengan judul ini.³⁶ Melalui dokumentasi peneliti melihat yang meliputi efektivitas pelayanan PT. Sela Express Tour pada Jamaah Umroh Tahun 2019 di Pekanbaru. Berdasarkan data tersebut peneliti dapat mengidentifikasi bagaimana efektivitas pelayanan PT. Sela Express Tour pada Jamaah Umroh Tahun 2019 di Pekanbaru.

F. Uji Validitas dan Reliabilitas
1. Uji Validitas

Validitas adalah berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukuran (tes) dalam melakukan fungsi ukurnya.³⁷ Untuk mengetahui apakah skala yang dibuat sesuai dengan tujuan pengkuran maka perlu diadakan uji validitas, dan uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas isi.

Validitas isi merupakan validitas yang diestimasi lewat pengujian terhadap isi tes dengan analisis rasional atau lewat *professional judgement*. Validitas isi tes menunjuk kepada sejauh mana tes yang merupakan seperangkat soal-soal atau angket, dilihat dari isinya memang mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur dalam hal ini disebut validitas isi. Validitas

³⁶Suharsimi, Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2016),231

³⁷ Azwar, 2012. *Penyusunan Skala Psikologi*. Cetakan ke-2. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2. 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

alat ukur pada skala ini dilakukan dengan meminta pendapat dari profesional yaitu dosen pembimbing dan narasumber.³⁸

2. Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabilitas adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.³⁹ Untuk menguji reliabilitas aitem soal, peneliti menggunakan teknik koefisien *Alpha Cronbach* yang dihitung dengan menggunakan *SPSS 22.0 for windows*.

Koefisien reliabilitas berada dalam rentang angka 0 samapai dengan 1,00. Sekalipun bila koefisien semakin tinggi mendekati angka 1,00 berarti pengukuran semakin reliabel, namun kenyataan pengukuran psikologis koefisien sempurna yang mencapai angka 1,00 belum pernah dijumpai.

G. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis data deskriptif kuantitatif persentase, yaitu menggambarkan atau memaparkan fenomena-fenomena permasalahan yang diteliti dalam bentuk angka-angka, selanjutnya diproses dengan menggunakan tabel persentase.⁴⁰

Setelah adanya analisis antara data dilapangan dengan kepustakaan kemudian diadakan perhitungan hasil kuesioner agar hasil analisis dapat teruji dan dapat diandalkan. Setiap masing-masing item dari kuesioner memiliki nilai yang berbeda, yaitu:

Tabel 3.1
Ukuran Alternatif Jawaban Kuesioner

Pilihan Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Berhasil	5
Berhasil	4
Cukup Berhasil	3
Tidak Berhasil	2
Sangat Tidak Berhasil	1

³⁸ *Ibid*

³⁹ Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta

⁴⁰ Suharsimi, Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, 241

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.

Dimana pengolahan data ini menentukan berapa besar Efektivitas Pelayanan Jamaah Umroh pada Jamaah Umroh Tahun 2019 di Pekanbaru, dengan rumus:

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

Keterangan: P = Persentase jawaban
 F = Frekuensi (jumlah responden yang memilih jawaban)
 N = Total Jumlah Responden⁴¹

Dan untuk mengukurnya, dikategorikan penilaian sebagai berikut:

1. 76 – 100 % termasuk kedalam kategori efektif.
2. 56 - 75 % termasuk kedalam kategori kurang efektif.
3. 0 – 55 % termasuk kedalam kategori tidak efektif.

Hal ini merujuk pada klasifikasi yang diungkapkan oleh Suharsimi Arikunto bahwa 76-100% termasuk kategori efektif, 56-75% termasuk kategori kurang efektif, dan 0-55% kategori tidak efektif.⁴²

⁴¹Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 130

⁴²Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian*, 248

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN

Sejarah Singkat PT. Sela Express Tour

PT. Sela Express Tour atau disebut juga Selatour merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang perjalanan jasa travel umroh dan haji khusus. PT. Sela Express Tour berdiri pada tahun 2002 yang mana pada awalnya selatour bernama Muna Tour, namun seiring dengan perkembangannya berubah menjadi PT. Sela Express Tour. Selatour didirikan oleh Bapak H. Yunamarsyah Mathure dan Ibu Hj. Darhelmiwati, dan sudah beroperasi selama 18 tahun, yang mana pada awalnya perusahaan ini bekerja sama dan menumpang izin dengan travel lain. Usaha ini kemudian tumbuh dan berkembang, hingga ratusan jamaah berhasil diberangkatkan setiap tahun. Kemudian seiring berkembangnya Selatour adalah salah satu perusahaan yang mendapatkan izin penyelenggaraan haji khusus dan umroh dari Kementrian Agama, dengan nomor izin HAJI : D/57/2015 dan UMROH : D/127/2015. Selain itu Selatour merupakan anggota HIMPUH (Himpunan Penyelenggara Umrah dan Haji) dengan nomor anggota 179/HIMPUH/2010.⁴³

Sejalan dengan perkembangannya, PT. Sela Express Tour memiliki kantor pusat di Jl. Soekarno Hatta No. 1B. Kota Pekanbaru, dan telah memiliki cabang di berbagai daerah seperti Jakarta, Banda Aceh, Padang, Payakumbuh dan Bukit Tinggi. Perusahaan ini bukan satu-satunya atau yang pertama dalam bidang travel Umroh dan Haji Khusus, tetapi banyak perusahaan lain yang sama dan sejenis.

⁴³ PT. Sela Express Tour Pekanbaru, 2019

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.

Yang menjadi beda dengan lainnya bahwa Selatour adalah travel haji dan umroh yang sangat disiplin dalam pelaksanaannya sesuai sunnah serta menyelenggarakan kajian sunnah/majlis ilmu syar'i selama umroh.⁴⁴

PT. Sela Express Tour adalah salah satu dari sekian banyak perusahaan yang bergerak dalam bidang penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh. Khusus disini dapat diartikan sebagai pemberian perhatian lebih kepada para jamaah, Selatour memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik kepada para jamaah ketika masih di tanah air maupun di Arab Sau di. Sehingga membuat para jamaah nyaman dan dapat mempercayakan perjalanan ibadah umrohnya pada PT. Sela Express Tour.

PT. Sela Express Tour sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa perjalanan ibadah Haji dan Umrah mempunyai komitmen menjalankan ibadah sesuai sunnah dengan pembimbing yang berpengalaman, dan memberikan fasilitas yang berkualitas serta professional.

B. Visi dan Misi PT. Sela Express Tour

Dalam hal pencapai suatu tujuan di perlukan suatu perencanaan dan tindakan nyata untuk dapat mewujudkannya, dimana visi misi perusahaan PT. Sela Tour adalah sebagai berikut:⁴⁵

1. Visi

- a. Menjadikan penyelenggaraan haji khusus dan umroh dengan pelayanan prima dan memberikan pendidikan serta pengembangan dakwah sunnah di

⁴⁴ *Ibid*

⁴⁵ *Ibid*

bidang haji dan umroh dengan bimbingan ibadah sesuai Al-qur'an dan sunnah.

- b. Memberikan pelayanan tour&travel dengan kualitas pelayanan terbaik yang dapat memberikan kontribusi nyata bagi masyarakat dan lingkungan sekitarnya dengan mengutamakan kepuasan jamaah.

2. Misi

- a. Menjadikan pilihan utama bagi masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji dan umroh sesuai sunnah serta berperan aktif dalam pengembangan dakwah sunnah untuk mencapai haji dan umroh yang mabrur.

3. Kelebihan

- a. Selatour adalah travel haji dan umroh resmi berizin dari Kementerian Agama.
- b. Insya Allah pesawat Saudi Airline atau maskapai lainnya dengan rute Pekanbaru-Jakarta langsung Medinah, sehingga tidak ada jalan darat dari Jeddah ke Medinah yang biasanya menyita waktu 6 jam perjalanan dengan bus.
- c. Insya Allah selalu berangkat sesuai jadwal dan tidak ada tambahan biaya lainnya, semua biaya sudah termasuk dalam paket.
- d. Setiap rombongan di bimbing sejak manasik sampai kembali ke tanah air oleh ustadz yang mengikuti Sunnah.
- e. Selama umroh mengikuti kajian sunnah/ majlis ilmu syar'i.
- f. Pelayanan datang ke alamat untuk memberikan penjelasan

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

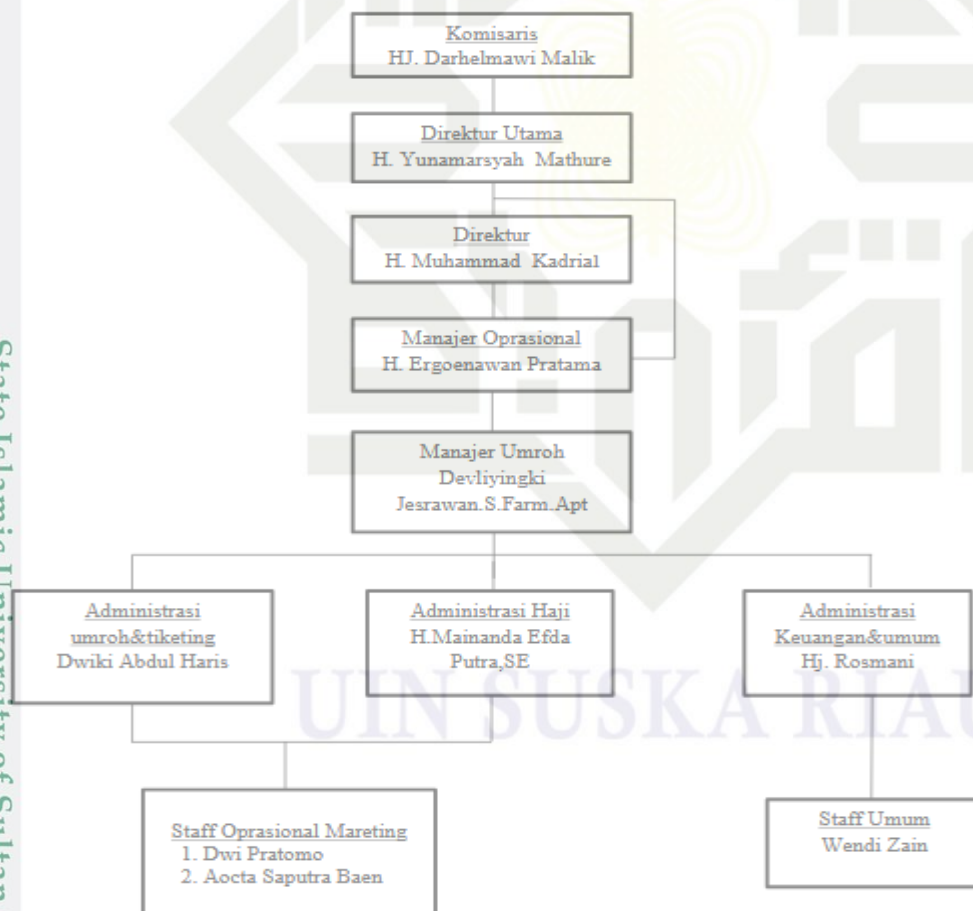
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

g. Dikelola oleh management profesional dan kekeluargaan & insya Allah amanah.

Struktur Organisasi PT. Sela Express Tour

Hal terpenting dalam menyusun struktur organisasi yang baik adalah kejelasan tugas, tanggung jawab, wewenang masing-masing unit kerja yang jelas serta hubungan koordinasi masing-masing bagian atau unit kerja dan antar bagian yang harus jelas. PT.Sela Express Tour telah menentukan struktur organisasinya sebagaimana terlihat pada bagan struktur organisasi berikut ini.⁴⁶

Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT. Sela Express Tour



Sumber: PT.Sela Express Tour 2020

⁴⁶ Ibid

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.

Berdasarkan gambar diatas, secara singkat mengenai tugas dan wewenang dari masing-masing bagian yang terdapat dalam struktur organisasi adalah:

1. Komisaris

Komisaris merupakan jabatan tertinggi dalam perusahaan dan bisa juga sebagai pemilik perusahaan/pemilik saham, bekerjasama dengan Direksi dan bertanggung jawab atas kemajuan perusahaan serta membawahi bawahan secara efektif.

Tanggung Jawab :

- a. Mengawasi jalannya perusahaan secara berkala, serta mempunyai kewajiban untuk mengevaluasi tentang hasil yang diperoleh perusahaan.
- b. Menentukan siapa yang menjadi Direktur.
- c. Menyetujui planning yang akan di ajukan oleh Direktur.
- d. Memberikan masukan-masukan yang berguna bagi perusahaan.

2. Direktur Utama

Tugas Direktur Utama Perusahaan adalah sebagai koordinator, komunikator, pengambil keputusan, pemimpin, pengelola dan eksekutor dalam menjalankan dan memimpin perusahaan Perseroan Terbatas.

Adapun tugas dan wewenang direktur utama adalah sebagai berikut :

- a. Memutuskan dan menentukan peraturan dan kebijakan tertinggi perusahaan
- b. Bertanggung jawab dalam memimpin dan menjalankan perusahaan

- c. Bertanggung jawab atas kerugian yang dihadapi perusahaan termasuk juga keuntungan perusahaan
- d. Merencanakan serta mengembangkan sumber-sumber pendapatan dan pembelanjaan kekayaan perusahaan

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

3. Direktur

Dalam perusahaan direktur adalah orang yang berhak atas segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan perusahaan. Tugas-tugas direktur antara lain sebagai berikut:

- a. Menentukan dan mengkoordinasi serta mengawasi semua kegiatan perusahaan
- b. Mengadakan hubungan relasi
- c. Menyampaikan laporan kepada pemegang saham
- d. Meningkatkan performance perusahaan

4. Manajer Oprasional

Adapun tugas manajer oprasional dalam perusahaan yaitu bertanggung jawab untuk memastikan organisasi berjalan sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan dan memenuhi harapan para pelanggan. Tugas-tugas manajer oprasional antara lain:

- a. Mengelola dan meningkatkan efektifitas dan efesiensi operasi perusahaan
- b. Mengawasi produksi barang atau penyedia jasa (perusahaan jasa)
- c. Mengawasi persediaan, distribusi barang dan tata letak fasilitas oprasional

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. Meningkatkan sistem operasional

5. Manajer Umroh

- a. Bertanggung jawab penuh dengan devisa umroh
- b. Menyiapkan program umroh
- c. Membuat kontrak dengan agen arab saudi
- d. Penyusunan birokrasi dengan instansi terkait

6. Ticketing

- a. Bertanggung jawab atas segala sesuatu yang berhubungan dengan tiket seperti mengecek status ketersediaan tiket maskapai
- b. Bertanggung jawab atas segala sesuatu yang berhubungan dengan pengurusan jadwal perjalanan konsumen, jumlah peserta, serta mengecek status ketersediaan kamar hotel yang dituju jamaah.
- c. Melakukan pemesanan tiket terhadap maskapai penerbangan.

7. Administrasi keuangan

Adapun tugas administrasi keuangan pada perusahaan adalah menyusun anggaran belanja, menentukan sumber biaya dan cara penggunaannya, serta membuat pembukuan tentang semua hal yang berkaitan dengan proses pembiayaan dan pengeluaran keuangan agar penggunaan biaya dapat efektif dan efisien .

8. Administrasi Umroh&tiketing

Tugas dari administrasi Umroh adalah mengatur semua tentang prosedur pendaftaran calon jamaah, serta biaya keberangkatan calon jamaah umroh.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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.

9. Administrasi Haji

Tugas dari administrasi haji adalah mengatur semua tentang prosedur pendaftaran calon jamaah, serta biaya keberangkatan calon jamaah haji khusus.

10. Staff Oprasional dan Marketing

Tugas Staff Oprasional dan Marketing adalah bertanggung jawab untuk membantu seluruh aktifitas kegiatan operasional perusahaan. Dan memasarkan paket-paket haji plus maupun umroh.

11. Staff umum

Tugas dari staff umum adalah menyiapkan segala perlengkapan haji dan umrah seperti:

- a. Koper, tas sandang/ tas jinjing
- b. Kain ihram, mukena, jilbab
- c. Pakaian seragam
- d. Buku manasik
- e. Bimbingan manasik teori & praktek
- f. Pesawat nya menggunakan Sriwijaya dan Saudi Airlines.

D. Kantor Cabang PT. Sela Express Tour

Perkembangan PT. Sela Express Tour semakin meningkat seiring dengan berjalanya waktu, hal ini terbukti dengan semakin banyaknya kantor cabang PT. Sela Express Tour di berbagai kota. Perkembangan tersebut disebabkan karena PT. Sela Express Tour semakin banyak dipercaya oleh masyarakat sebagai

penyelenggara ibadah haji dan umrah yang profesional dan terpercaya, yang dibuktikan melalui pelayanan yang mereka berikan kepada para jamaah.

Tabel 4.1
Kantor Cabang PT. Sela Express Tour

Kantor Cabang PT. Sela Express Tour	
1. Jakarta Ruko Kranggan Permai Blok RT 12 A Kelurahan Jatisampurna Bekasi HP : 0851 0056 7070 WA : 0912 1078 417 Email cs@selatour.com	2. Padang Jl. Alai Timur No. 25 kel. Parak Kopi Kec Padang Utara Kota Padang HP : 0822 1005 4338 Wa : 0812 1234 259
3. Pasaman Barat Jl. Tuanku Imam Bonjol Dusun Kp. Pasia. Jorong Simpang Nagari Lingsuang Aua HP/WA: 0821 6983 5960	4. Payakumbuh Jl. Malaka C7 Simpang Bunian, Payakumbuh 26111 HP : 0823 8282 5599 WA : 0852 7282 4404
5. Batu Sangkar RM Mak Sari, Jl. Raya Sijangkek Km 2, Simpurut-Batusangkar HP : 08221359 7079 WA: 0852 7282 4403	6. Banda Aceh Jl. Mr Moh Hasan Blangcut no 110. Lhong Bata HP/WA: 0823 8384 1818

E. Aktivitas PT. Sela Express Tour

Aktivitas perusahaan disini menyangkut proses menyiapkan paket-paket, baik paket umrah maupun paket haji plus.

1. Umroh

Kata lain dari Umrah adalah Haji kecil, yang waktu pelaksanaannya bisa kapanpun selain bulan haji. Paket umroh yang ditawarkan PT. Sela Express Tour terdiri dari beberapa paket antara lain:

- Paket Umroh Promo
- Paket Umroh Reguler
- Paket Umroh Plus
- Paket Umroh VIP
- Paket Umroh Ramadhan
- Haji Khusus

Persyaratan Pendaftaran Umroh:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

- a. Fotokopi KTP yang masih berlaku.
- b. Buku paspor yang masih berlaku (min. 9 bulan ke depan). Nama dalam paspor minimal terdiri dari 3 kata, misal : MUHAMMAD ZAKY ILHAM.
- c. Pas photo berwarna terbaru (Latar belakang putih, close up muka 75 s/d 80%) 4×6 = 6 lembar, 3×4 = 4 lembar.
- d. Buku nikah bagi peserta suami istri yang pergi bersama.
- e. Fotokopi Kartu Keluarga asli bagi yang ada hubungan keluarga
- f. Akte Kelahiran asli bagi yang membawa putra / putrinya.
- g. Penyerahan dokumen min. 30 hari sebelum keberangkatan.
- h. Dp USD 100.

2. Haji Khusus

Haji Plus berbeda dari haji reguler. Setiap perusahaan penyelenggara Haji akan mendapatkan kuota jamaah yang akan diberangkatkan ketanah suci. Adapun yang membedakan haji plus dengan haji reguler adalah pada haji plus akan diberikan pelayanan yang benarbenar maksimal seperti konsumsi, hal ini benar-benar diperhatikan karena ini merupakan keunggulan dari haji plus dibanding dengan haji reguler, dan fasilitas pemberangkatan, sampai kefasilitas-fasilitas yang didapatkan di tanah suci. Program haji plus yang ditawarkan oleh travel Silver Silk pada dasarnya sama dengan program haji plus yang ditawarkan oleh perusahaan penyelenggara haji plus lainnya.

Persyaratan Pendaftaran Haji Khusus:

- a. Fotokopi KTP yang masih berlaku.
- b. Fotokopi Kartu Keluarga asli bagi yang pergi haji secara bersama.
- c. Fotokopi Buku Nikah asli bagi suami isteri yang pergi haji secara bersama-sama.
- d. Pas Photo warna terbaru, Close up wajah 75 –80%, Label belakang putih tidak memakai kacamata dan Pakaian Dinas,
- e. Pas foto 2x3 sebanyak 10 lembar, 3x4 sebanyak 15 lembar, dan 4x6 sebanyak 5 lembar.
- f. Deposit USD 4.200 (USD 4000 untuk disetorkan ke KEMENAG) dan pelunasan 6 bulan sebelum keberangkatan

© 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.


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Efektivitas Pelayanan PT. Sela Express Tour pada Jamaah Umroh Tahun 2019 di Pekanbaru, maka berikut ini penulis dapat mengambil kesimpulan yaitu kualitas pelayanan PT. Sela Express Tour pada Jamaah Umroh Tahun 2019 di Pekanbaru berada pada kategori baik, adapun nilai rata-rata adalah 3.80. Pelayanan yang diberikan PT. Sela Express Tour sudah efektif, terbukti dari pendapat alumni yang penulis wawancarai tentang pelayanan yang diberikan PT. Sela Express Tour pada jamaah umrah yang meliputi:

1. Pelayanan administrasi yang mudah diakses secara online sehingga lebih membantu dan memudahkan jamaah dalam melengkapi dokumen ibadah umrah, mengisi formulir, membayar pendaftaran dan pelunasan ibadah umrah, sehingga jamaah yang berhalangan untuk datang ke kantor dapat melengkapinya secara online.

Pelayanan bimbingan umrah yang sangat membantu jamaah umrah dalam mempersiapkan diri dan mental untuk menjalankan ibadah umrah.

Pelayanan manasik umrah yang membahas tentang tata cara ibadah, hal-hal yang harus dilakukan dan ditinggalkan dalam melaksanakan ibadah umrah, materi dan doa-doa yang harus dibaca pada saat melaksanakan ibadah umrah, persiapan sebelum melaksanakan ibadah umrah, yang sangat

membantu jamaah umrah baik yang sudah pernah maupun yang belum melaksanakan ibadah umrah

Pelayanan ibadah umrah saat di Makkah dan Madinah yang diterapkan sesuai dengan teori dan praktek, membantu segala keperluan dan kebutuhan jamaah dalam melaksanakan ibadah umrah sehingga jamaah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Serta akomodasi yang memadai dengan fasilitas hotel bintang 4 dan bintang 5 internasional, serta transportasi yang nyaman sehingga jamaah umrah dapat merasakan ketenangan, kenyamanan, keamanan dala baribadah.

B. Saran

1. Pelayanan yang diberikan PT. Sela Express Tour yang sudah baik agar dipertahankan, dan untuk kedepannya agar lebih ditingkatkan lagi, agar menimbulkan kesan yang mendalam serta kepuasan bagi jamaah umrah.
2. Agar PT. Sela Express Tour tetap eksis dalam menjalankan programnya, maka harus meningkatkan lagi semua departemen yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
3. Apabila PT. Sela Express Tour memberangkatkan jamaah umrah, agar memfokuskan dan menentukan paket yang akan dipilih untuk keberangkatan, agar pembimbing dan muthawwif lebih fokus dalam melayani jamaah umrah.
4. Mempertahankan hubungan yang baik antara departemen yang satu dengan departemen yang lain agar terciptanya kerjasama yang baik disemua departemen.

© 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.

5. Meningkatkan kembali kontroling dan evaluasi program yang dilaksanakan, dengan tujuan agar pelayanan perjalanan umrah kedepannya lebih baik lagi.



© 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

- Amad Thib Raya dan Siti Musdah Mulia, *Menyelemai Seluk Beluk Ibadah dalam Islam*, Jakarta: Prenada Media, 2003
- Andreas Budiharjo, *Organisasi : Menuju Pencapaian Kinerja Maksimal*, Jakarta: Prasetya Mulya Publishing, 2011
- Amir Syarifuddin. 2010, *Garis-garis Besar*, Jakarta: Rineka Cipta
- Andi Prastowo, *Memahami Metode-metode Penelitian*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2011
- Acep Adya Brata, *Bisnis dan Hukum Perdata dagas SMK*, Bandung: armico, 1999
- Departemen Agama RI, *Perundang-undangan Tentang Penyelenggaraan Haji*, (Jakarta: Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji, 2002
- Departemen P&K, *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1989
- Hartono, *Metode Penelitian*, Pekanbaru: Zanafa, 2011
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005
- M.Giatman, *Ekonomi Teknik*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2006
- Majid, *Perencanaan Pembelajaran*, Bandung: Remaja Rosda, 2009
- Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2009
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000
- Philip Kotler, *Marketing Manajemen: Analisis Planning, Implementation and Control, Eight Edition, New Jersey*, Prentice Hall, 1994
- Raminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pengembangan: Model Konseptual, Penerapan Citizen Character & Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005
- Rohih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta, 2010
- R Ibnu Majah no. 2901, shahih <https://muslimah.or.id/6453-haji-dan-umrah-wajib-sekali-seumur-hidup.html>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

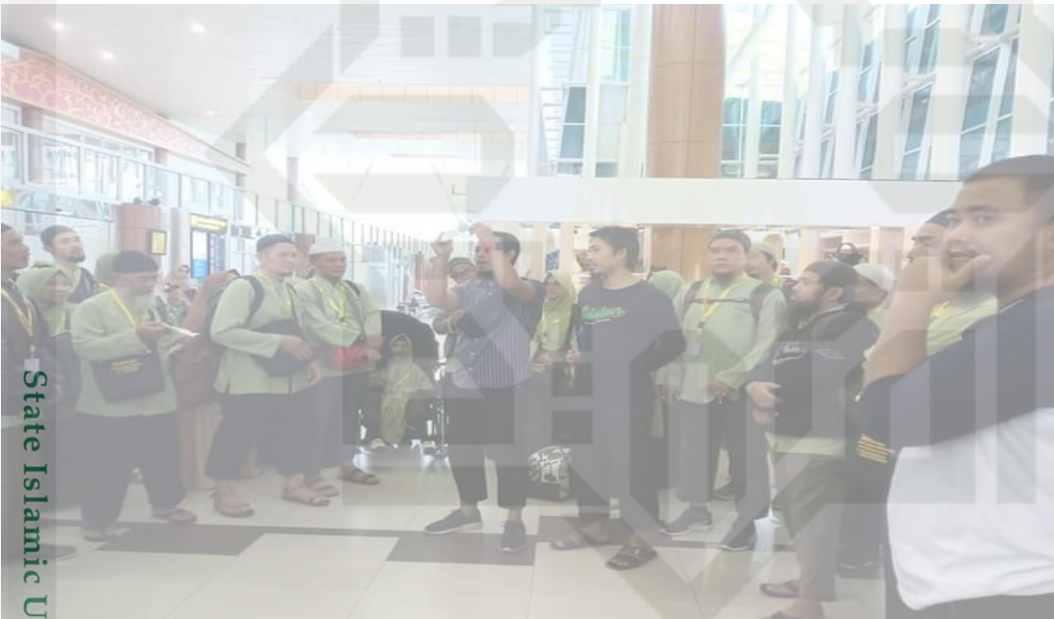
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- RekmintoAdi, *Pemberdayaan, Pengembangan Dan Intervensi Komunitas*, Jakarta: Bumi Aksara, 2003
- Suhinin Ismail, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Erlangga, 2009
- Saad bin Ali bin Wahf Al-Qanthani, *Lebih Berkah dengan Sholat Berjamaah*, Solo: Qaula, 2008
- Steers, Richard, *Efektivitas Organisasi Kaidah Perilaku*, Jakarta: Erlangga, 1985
- Sudarwan Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2013
- Saripah Faisal, *Format-format Penelitian Sosial*, Jakarta: Raja Wali Press, 2010
- Suharsimi, Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2016
- Suharsimi, Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*
- Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006
- Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran, Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2014

DOKUMENTASI



Gambar 1. Foto Jamaah PT. Sella Exspress Tour Menunggu Keberangkatan



Gambar 1. Foto Jamaah PT. Sella Exspress Tour

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.

Lampiran 1.

NO. Responden :

KUESIONER

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PT. SELA EXPRESS TOUR PADA
JAMAAH UMROH TAHUN 2019 DI PEKANBARU**

Petunjuk Pengisian Angket

1. Isilah angket ini sesuai dengan kenyataan yang Bapak/Ibu alami, karena angket ini bukan untuk mengetahui apa yang benar dan apa yang salah.
2. Pengisian angket ini tidak berpengaruh terhadap karier Bapak/Ibu dimasa yang akan datang, karena ini hanya untuk kepentingan ilmiah.
3. Mohon dengan hormat Bapak/Ibu mengisi seluruh pernyataan yang ada.
4. Beri tanda ceklis (✓) pada kolom yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
5. Ada lima alternatif jawaban yang akan dipilih, yaitu:

Sangat Baik	(SS)	di berikan skor 5
Baik	(S)	di berikan skor 4
Ragu-ragu	(CS)	di berikan skor 3
Tidak Baik	(TS)	di berikan skor 2
Sangat Tidak Baik	(STS)	di berikan skor 1

Identitas Responden

Nama/inisial : * tidak wajib diisi

Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan

Usia : 20-35 36-45 46-55
 56-65 66-65 76-85

Pendidikan : SD SLTP SLTA Diploma
 Sarjana

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Indikator Reliability (Kehandalan)

Pertanyaan	Harapan				
	SB	B	RG	TB	STB
Karyawan PT. Sela Express Tour memberikan pelayanan yang akurat tanpa kesalahan dan tepat waktu dalam melayani Jemaah Haji.					
Dalam memberikan pelayanan PT. Sela Express Tour selalu bersedia untuk membantu jemaah mulai awal hingga akhir.					
Pelayanan yang diberikan PT. Sela Express Tour sesuai prosedur dan memuaskan					
Karyawan berusaha memahami kebutuhan Jemaah sesuai dengan yang dijanjikan.					

Indikator Responsiveness (Daya Tanggap)

NO	Pertanyaan	Harapan				
		SB	B	RG	TB	STB
1.	PT. Sela Express Tour memiliki karyawan dengan kesigapan yang tinggi membantu memenuhi keinginan Jemaah.					
2.	Keluangan waktu karyawan PT. Sela Express Tour untuk menanggapi permintaan konsumen dengan cepat.					
	Para karyawan akan memberitahu pelanggan secara pasti kapan suatu layanan akan diberikan.					
	Para karyawan memberikan layanan yang cepat, tepat dan akuntabel kepada jemaah.					

Indikator Assurance (Jaminan)

Pertanyaan	Harapan				
	SB	B	RG	TB	STB
Dalam melayanani tamu karyawan PT. Sela Express Tour penuh dengan keramahan, perhatian dan bersikap sopan					
PT. Sela Express Tour memiliki karyawan yang berpengetahuan dalam menjawab pertanyaan pelanggan.					
PT. Sela Express Tour mampu menepati janji sesuai harapan Konsumen					

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.

	Para pelanggan PT. Sela Express Tour merasa aman dalam bertaransaksi				

Indikator Empathy(Empati)

No	Pertanyaan	Harapan				
		SB	B	RG	TB	STB
	Karyawan PT. Sela Express Tour akan memenuhi kebutuhan spesifik para pelanggan.					
	PT. Sela Express Tour memiliki karyawan yang mampu berkomunikasi dengan pelanggan secara baik					
	PT. Sela Express Tour memiliki karyawan yang mampu memberikan solusi yang dapat menenangkan jemaah haji					
4.	PT. Sela Express Tour akan memberikan perhatian secara individual kepada kepada pelanggannya.					

Indikator Tangible (Bukti Fisik)

NO	Pertanyaan	Harapan				
		SB	B	RG	TB	STB
1	Fasilitas-fasilitas dan Fisik bangunan PT. Sela Express Tour tampak menarik.					
	Kebersihan, kerapian, kenyamanan dalam ruangan PT. Sela Express Tour selalu dalam kondisi baik					
	PT. Sela Express Tour memiliki kelengkapan fasilitas seperti sistem komputerisasi, ruangan ber AC dan sistem keamanan yang terjamin dan modren.					
	Karyawan yang selalu bersikap ramah dan berpenampilan rapi.					

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
Lampiran 2.

Tabulasi Data Penelitian

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	5	3	4	4	4	5	3	3	2	4	4	2	3	3	3	2	4	4	4	4
2	5	5	3	2	3	2	3	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	3	2	3
3	3	2	4	4	4	4	3	5	3	5	5	4	3	5	3	5	2	4	4	4
4	4	5	4	5	5	5	4	4	2	5	4	4	2	5	5	5	4	3	5	5
5	3	5	3	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	2	5	2	5	3	4	4
6	4	3	3	2	4	5	5	5	5	3	4	4	5	3	3	2	3	3	2	4
7	4	5	5	3	3	5	5	3	5	3	4	2	5	5	5	2	5	5	3	3
8	3	3	4	4	4	3	3	4	5	3	2	3	3	3	3	5	5	3	4	4
9	3	4	5	2	3	2	4	5	4	4	5	4	3	4	3	5	4	5	2	3
10	5	3	3	4	4	3	3	2	4	2	4	4	3	2	2	2	5	3	4	4
11	4	4	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3
12	4	3	4	5	4	2	4	3	3	5	4	5	2	5	3	3	4	3	5	4
13	4	3	3	4	4	5	5	5	5	2	4	5	3	3	3	5	5	3	4	4
14	4	5	5	5	5	2	4	4	3	2	5	2	3	5	3	2	5	3	5	5
15	4	3	4	3	4	2	3	3	5	4	4	5	2	5	2	5	3	3	3	4
16	2	5	2	4	4	5	2	3	5	5	5	4	3	5	3	2	5	2	4	4
17	4	4	5	4	5	3	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5	4	3	4	5
18	4	3	4	3	2	2	3	2	2	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	2
19	5	3	3	5	2	5	5	2	3	3	2	3	3	3	5	3	4	3	5	2
20	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	5	4	3	5	3	5	3	3	4	4
21	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	5	3	4	4	2	4
22	3	3	3	3	5	3	3	5	4	2	2	4	5	3	5	4	3	3	3	5
23	3	3	4	4	4	2	3	4	3	2	3	4	3	5	3	5	4	4	4	4
24	4	3	4	2	2	5	3	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2
25	3	4	3	4	3	5	3	2	4	2	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3
26	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4
27	3	3	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	3	3	3	5	3	4	4	4
28	4	3	3	5	5	3	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3	4	3	5	5
29	3	4	3	3	5	4	4	5	5	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	5
30	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	3
31	2	4	3	4	4	5	3	4	2	4	4	2	5	3	3	5	4	3	4	4
32	3	3	4	3	3	2	3	3	2	5	3	4	4	2	4	4	3	4	3	3
33	3	2	4	3	4	4	3	3	5	5	5	4	2	2	4	2	2	4	3	4
34	4	2	3	4	5	5	4	4	2	5	5	4	2	5	5	4	2	3	4	5
35	3	3	4	3	4	4	5	3	5	3	4	4	2	2	4	5	3	4	3	4
36	4	2	4	5	5	5	4	4	2	5	3	4	3	3	5	5	2	4	5	5
37	3	3	5	3	4	4	4	3	4	3	5	3	3	2	3	5	3	5	3	4
38	4	3	2	4	3	4	5	3	5	3	4	4	3	5	5	5	3	2	4	3
39	4	3	4	2	4	4	5	3	5	3	4	4	3	5	2	4	3	4	2	4
40	3	2	3	5	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	2	3	5	3
41	5	3	5	4	4	4	5	5	3	4	3	3	3	2	2	4	3	5	4	4
42	4	5	4	5	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	2	5	5	4	5	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 milik UIN Suska Riau

43	4	3	3	4	2	4	4	5	3	4	2	3	3	3	5	5	3	3	4	2
44	5	5	3	5	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	2	5	5	3	5	4
45	5	5	2	4	4	2	5	2	2	5	4	5	4	3	5	3	5	2	4	4
46	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	2	5	3	4	3	4
47	4	5	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	5	3	3	4
48	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	3	3	5	3	5	4	4	4
49	5	2	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	3	3	5	3	2	4	4	4
50	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	3	3	5	3	5	4
51	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	3
52	5	2	4	5	5	2	4	5	3	5	5	3	4	2	4	4	2	4	5	5
53	5	2	2	4	4	4	5	3	4	4	3	2	4	5	3	4	2	2	4	4
54	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	2	4	5	5	4	4	5	3	4	3
55	4	3	4	2	4	4	5	3	5	3	4	4	3	5	2	4	3	4	2	4
56	3	2	3	5	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	2	3	5	3
57	5	5	3	5	3	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	3
58	4	2	5	5	3	3	5	5	4	5	3	4	5	3	2	5	2	5	5	3
59	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	2	3	5	4	4	5	4	4	4
60	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	3	4
61	4	2	3	4	3	2	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	2	3	4	3
62	5	5	3	5	3	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	3
63	3	3	5	3	4	4	4	3	3	5	3	4	3	5	5	4	3	5	3	4
64	4	3	2	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3
65	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Lampiran 3.

Uji Validitas dan Reliabilitas

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007
VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014
VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 Total
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR
SUMMARY=TOTAL.
```

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	65	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	65	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.825	.758	21

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	144.37	107.955	.314	.809	.809
VAR00002	144.72	102.672	.457	.892	.892
VAR00003	144.62	111.959	.465	.826	.826
VAR00004	144.48	107.878	.362	.811	.811
VAR00005	144.49	108.660	.384	.812	.812
VAR00006	144.63	111.080	.370	.827	.827
VAR00007	144.25	104.845	.475	.897	.897

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

VAR00008	144.46	106.784	.377	.809
VAR00009	144.55	112.032	.441	.828
VAR00010	144.46	107.534	.363	.811
VAR00011	144.57	109.874	.352	.820
VAR00012	144.58	111.528	.307	.823
VAR00013	144.78	112.765	.318	.829
VAR00014	144.48	108.347	.486	.817
VAR00015	144.66	110.384	.407	.823
VAR00016	144.38	111.115	.376	.826
VAR00017	144.57	104.718	.354	.801
VAR00018	144.77	113.430	.415	.831
VAR00019	144.48	107.878	.362	.811
VAR00020	144.49	108.660	.384	.812
Total	74.12	28.453	1.000	.800

© Hak Cipta Ditam Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

TABEL III
NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			



**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/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/35605
TENTANG



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

1.04.02.01

Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Rekomendasi Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : 100/FW/PP.009/7312/2020 Tanggal 30 September 2020**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- 1. Nama : **AINURRAHIM**
- 2. NIM / KTP : 11644102684
- 3. Program Studi : MANAJEMEN DAKWAH
- 4. Jenjang : S1
- 5. Alamat : PEKANBARU
- 6. Judul Penelitian : **&LDQUO;EFEKTIVITAS PELAYANAN PT. SELA EXPRESS TOUR PADA JAMAAH UMROH TAHUN 2019 DI PEKANBARU&RDQUO;**
- 7. Lokasi Penelitian : "PT. SELA EXPRESS TOUR 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.

Dengan rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 2 Oktober 2020



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU**

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

- 1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- 2. Pimpinan PT. Sela Express Tour Pekanbaru
- 3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
- 4. Yang bersangkutan

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- 1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber;
- a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BIOGRAFI PENULIS



AINURRAHIM, lahir di Teluk Pantai 20 Mei 1998. Anak ke 1, dari pasangan Murdi dan Zainila Pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis adalah MI Baiturrahman Desa Tegal Rejo Jaya Kabupaten Indragiri Hilir, Kecamatan Pelangiran lulus pada tahun 2010. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan ke MTs Desa Tegal Rejo Jaya Kecamatan Pelangiran lulus pada tahun 2013. Setelah itu, penulis melanjutkan ke SMA Negeri 1 Gaung Anak Serka.

Kemudian pada tahun 2016 juga melanjutkan studi ke Jurusan Manajemen Dakwah pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Pada tahun 2019 penulis melaksanakan PKL di PT. Sella Exspress Tour Kota Pekanbaru pada bulan July pada tahun yang sama penulis melaksanakan KKN di Indragiri Hulu dan penulis melakukan penelitian di PT. Sella Express Tour dengan judul "Efektivitas Pelayanan PT. Sella Exspress Tour pada Jamaah Umroh Tahun 2019 di Pekanbaru, yang di bimbing oleh Drs. H. Syahril Romli, M.Ag, Alhamdulillah, pada tanggal 08 Februari 2021 akhirnya penulis telah menyelesaikan studi dengan predikat *Sangat Memuaskan* dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos).