

**ANALISIS PELAYANAN PERJALANAN WISATA
PT EKSIS TOUR AND TRAVEL**



UIN SUSKA RIAU

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu (S1) Sarjana Sosial (S.Sos)**

Oleh :

NASIHATUL MUNAWAROH
NIM. 11544204253

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU**

1443 H / 2022 M

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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

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

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 : Nasihatul Munawaroh
 NIM : 11544204253
 Judul : Analisis Pelayanan Perjalanan Wisata PT. Eksis Tour and Travel

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

Hari : Jum'at
 Tanggal : 01 Juli 2022

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, 12 Juli 2022



Imron Rosdiansy, Pd., M.A., Ph. D
 NIP. 198911182009011006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I

Khairuddin, M.Ag
 NIP. 197208172009101002

Penguji III

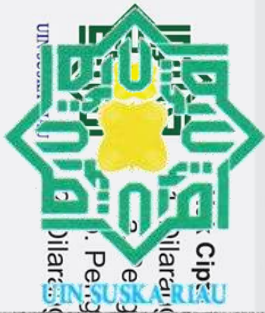
Dra. Silawati, M. Pd
 NIP. 196909021995032001

Sekretaris/ Penguji II

Nur Alhidayatillah, M. Kom. I
 NIK. 130 417 027

Penguji IV

Rafdeadi, S.Sos.L, MA
 NIP. 198212252011011011



PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Sebelum melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya

terhadap penulis skripsi saudara:

- : Nasihatul Munawaroh
- : 11544204253
- : Manajemen Dakwah
- : Analisis Pelayanan Perjalanan Wisata PT. Eksis Tour and Travel

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

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

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

Pekanbaru, 14 Juni 2022
Pembimbing,

Khairuddin, M. Ag
NIP. 197208 17200910 1 002

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

Khairuddin, M. Ag
NIP. 197208 17200910 1 002

Hak cipta milik UIN Suska Riau
 Cipta dilindungi Undang-Undang
 dilarang mengutip atau menyalin dalam bentuk apa pun tanpa izin UIN Suska Riau.
 Perizinan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 Perizinan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PENGESAHAN

: Nasihatul Munawaroh
 : 11544204253
 : Manajemen Dakwah / Dakwah Dan Komunikasi
 : **“Analisis Pelayanan Perjalanan Wisata Pt Eksis Tour And Travel”**

elah diseminarkan pada :

: Kamis
 : 21 maret 2019

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

Pekanbaru, 02 April 2019

Penguji Seminar Proposal

Khairuddin, M.Ag

NIP.19720817 200910 1 002

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tanpa ijin 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.



PTNo. : Nota Dinas
 Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
 Hal : Pengajuan Ujian Munaqosyah

Kepada yang terhormat,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau
 di Tempat.

Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan proposal skripsi sebagaimana mestinya terhadap Saudara :

Nama : Nasihatul Munawaroh
 NIM : 11544204253
 Program Studi : Manajemen Dakwah
 Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Perjalanan Wisata PT. Eksis Tour and Travel

Kami berpendapat bahwa mahasiswa tersebut dapat mengikuti Ujian sebagai salah satu syarat untuk mengikuti Ujian Munaqasyah.

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

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Pekanbaru, 14 Juni 2022
 Pembimbing,

Khairuddin, M. Ag
 NIP.197208172009101002

Mengetahui
 Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

Khairuddin, M. Ag
 NIP. 197208 17200910 1 002

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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nasihatul Munawaroh

NIM : 11544204253

Tempat/ tanggal lahir : Demak, 30 April 1996

Jurusan : Manajemen Dakwah

Judul Skripsi : **Analisis Pelayanan Perjalanan Wisata PT. Eksis Tour and Travel**

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

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan karya tulis ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta undang-undang yang berlaku.

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

Pekanbaru, 23 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,



NASIHATUL MUNAWAROH
NIM. 11544204253

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

Hak cipta dilindungi Undang-Undang
 Hak cipta dilindungi Undang-Undang
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Temporale Surat :

Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

: *Nasihatul Munawaroh*

: *11544204253*

: *Demak, 30 April 1996*

: *Dakwah dan Komunitasi*

: *Manajemen dakwah.*

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

*Analisis Pelayanan Perjalanan Wisata PT. Eksis
 Tour and Travel.*

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertai/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.

2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.

3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.

4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, *27* Juli 2022

Yang membuat pernyataan,

Nasihatul Munawaroh

 NASIHATUL MUNAWAROH
 NIM. 11544204253

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

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



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 mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : Nasihatul Munawaroh
Prodi : Manajemen Dakwah
Judul : Analisis Pelayanan Perjalanan Wisata PT. Eksis *Tour And Travel*

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penyelenggaraan perjalanan wisata terkait dengan tugas pelayanan. PT. Eksis *Tour and Travel* merupakan perusahaan yang bergerak di bidang usaha perjalanan wisata dan penjualan tiket pesawat. Perusahaan ini terletak di Jl. Garyda No. 120 Tangkerang Tengah Pekanbaru Riau. Persaingan yang terjadi antar perusahaan sejenis membuat perusahaan mencari strategi agar dapat meningkatkan strategi untuk meningkatkan jumlah pengunjung, sebagai factor utama untuk dapat meningkatkan jumlah pengunjung, yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada kosumen. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana analisis pelayanan PT Eksis *Tout and Travel*. Mengingat begitu besarnya pengaruh pelayanan sebagai factor utama dalam meningkatkan dan mempertahankan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis pelayanan perjalanan wisata PT. Eksis *Tour anf Travel*. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan teknik analisis deskriptif. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk analisis pelayanan perjalanan wisata PT. Eksis *Tour and Travel* . Penelitian ini memfokuskan permasalahan, sehingga penelitian ini dilakukan pada kantor PT. Eksis *Tour and Travel*. Agar penelitian tepat sasaran, maka peneliti menggunakan seluruh populasi sebagai informan dalam penelitian dan menggunakan trigulasi data untuk validitas data yang didapatkan. Informan pada penelitian ini yaitu staf pelayanan yang mengurus bagian pendataan konsumen, staff *tour guide* hingga konsumen, dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan bahwa pelayanan secara administrasi, transportasi, akomodasi, konsumsi dan pelayanan telah dilakukan secara maksimal, meskipun terdapat beberapa kendala seperti sarana dan prasarana yang ada, keterlambatan jadwal yang tidak sesuai dengan pemberitahuan. Konsumen yang tidak faham akan sistem pelayanan dan juga kadang akibat kurangnya komunikasi dengan pihak travel.

Kata Kunci : Pelayanan, *Tour and Travel*, Perjalanan Wisata



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

ABSTRACT

Name : Nasihatul Munawaroh
Department : Management of Dakwah
Title : Analysis of Travel Services PT. Exist Tour And Travel

This research is motivated by the organization of travel related to service tasks. PT. Eksis Tour and Travel is a company engaged in the business of travel and airline ticket sales. This company is located on Gardastreet Number 120 Central TangkerangPekanbaru Riau. Because of the competition between other companies, it makes this company needs to design some strategies to improve the number of visitors. The primary approach to increasing the number of customers is to provide the best service. The formulation of the problem in this study is how to analyze the services of PT Eksis Tour and Travel. The significant influence of service is a major factor in increasing and retaining customers. This study aims to determine the analysis of travel services PT. Exist Tour and Travel. The type of research used is qualitative research with descriptive analysis techniques. The purpose of this study is to analyze the travel services of PT. Exist Tour and Travel. This study focuses on the problem, so this research was conducted at the office of PT. Exist Tour and Travel. For the research to be right on target, the researchers used the entire population as informants. They used data triangulation for the validity of the data obtained. The informants of this study were service staff who took care of the consumer data collection section and tour guide staff to consumers. The research result found that administrative services, transportation, accommodation, consumption, and services had been carried out optimally. However, there were several obstacles, such as facilities and infrastructure. Existing infrastructure and schedule delays that are not by the notification. Consumers who do not understand the service system sometimes lack communication with the travel party.

Keywords: *Service, Tourand Travel,and Trip*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniannya, serta kesehatan jasmani dan rohani sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beserta salam tidak lupa penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umatnya dari alam kebodohan kealam yang berilmu pengetahuan sebagaimana yang kita rasakan pada saat sekarang ini.

Dalam kesempatan kali ini, terwujudlah bagi penulis sebuah skripsi guna memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul skripsi “ Analisis Pelayanan Perjalanan Wisata PT. Eksis Tour and Travel”.

Dan dengan selesainya skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada Ibunda tercinta yakni Ibu “Nor azizah” yang sangat bersabar dalam menghadapi dan mendidiki penulis hingga dapat menjadi seperti sekarang ini. Dan tidak lupa pula penulis ucapkan banyak terimakasih kepada Ayahanda tercinta yakni ayah “Khoiruddin” yang selalu penulis jadikan inspirasi dan motivasi bahwasanya “kehidupan adalah perjuangan, kesabaran dan kesederhanaan yang disertai dengan rasa syukur”. Tidak lupa penulis ucapkan terimakasih kepada saudara-saudaraku “Yusuf, Hasan dan Jamilah” yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk penulis. Dan pada akhirnya penulis hanya bisa mengucapkan terimakasih pada keluarga tercinta.

Selanjutnya, mungkin dalam penulisan skripsi ini penulis merasa jauhlah pada kesempurnaan dan kekurangan baik dari segi penulisan, tata bahasa dan lain sebagainya. penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada Dosen Pembimbing Bapak Khairuddin M.Ag yang telah membimbing, memberikan masukan dan arahan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam pelaksanaan penulisan skripsi ini takkan terwujud jika tanpa bantuan dari pihak-pihak tertentu. Dan untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Hj. Helmiati, M.Ag, selaku wakil Rektor I Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd, selaku wakil Rektor II Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph. D, selaku wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Imron Rosidi, S.Pd., M.A, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr. Masduki, MA.g, selaku wakil Dekan I Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Dr. Toni Hartono, M.Si, selaku Wakil Dekan II Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Bapak Dr. H. Arwan, M.Ag, selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Bapak Khairuddin, M.Ag, selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi sekaligus Pembimbing Akademik penulis.
10. Bapak Muhlasin, S.Ag., M.Pd.I selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
11. Dosen-dosen Jurusan Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu dan wawasannya buat penulis selama menjalani aktivitas perkuliahan.
12. Untuk teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Dakwah “Murni, Refniati, Dila, Mila” dan masih banyak lagi, mohon maaf apabila belum tertulis semuanya.
13. Untuk “Best Mine” Nia, Vela, Mila, Sidon, Irfan, Aspandra, Ridho yang selalu mengerti keadaan hati dan perasaan penulis.
14. Kepada geng sekosan Melly, Mariati, Nurhayati, Tasya, Sandora yang sudah penulis anggap seperti keluarga juga selalu memberikan semangatnya.

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.

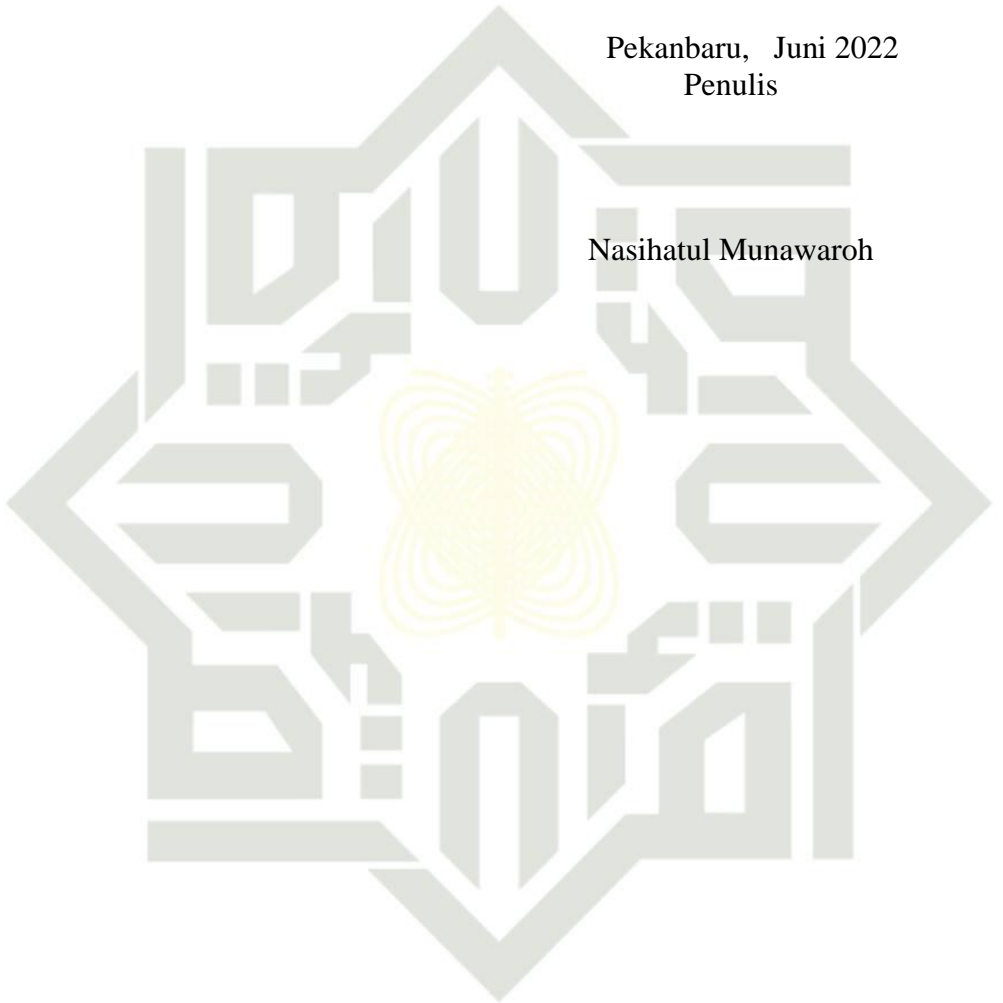
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

15. Tak terlupakan kepada sahabat ppdn-tb “ Devyana, Yuliana, Aini, Devi Novrizta, Anggraini, Yunita, Nita”.
16. Untuk suami “Feri Apriadi S.pd” yang selalu sabar memberi semangat.
17. Buat semua pihak yang telah banyak membantu penulis, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Pekanbaru, Juni 2022
Penulis

Nasihatul Munawaroh



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	7
A. Latar Belakang Masalah	7
B. Penegasan Istilah.....	10
1. Analisis	10
2. Pelayanan	10
3. Perjalanan Wisata.....	11
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	11
1. Tujuan Penelitian.....	11
2. Kegunaan Penelitian.....	12
3. Kegunaan Praktis.....	12
E. Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Landasan Teori.....	14
1. Pengertian Pelayanan	14
2. Perjalanan Wisata.....	20
B. Kajian Terdahulu.....	26
Kerangka Pikir	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Waktu dan Tempat Penelitian	30
C. Sumber Data.....	30
D. Informan Penelitian	31
E. Teknik Pengumpulan Data	31
F. Teknik Analisis Data.....	32



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	33
A. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan.....	33
1. Sejarah Singkat PT Eksis Tour and Travel	33
2. Struktur Perusahaan.....	35
2. Paket Perjalan Wisata PT. Eksis Tour And Travel	38
3. Rencana perjalanan (<i>Itinerary</i>).....	39
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Hasil penelitian.....	42
1. Prosedur Pelayanan	47
2. Macam-Macam Pelayanan	48
3. Kelebihan dan Kekurangan PT. Eksis Tour and Travel dan cara menanganinya. ...	51
B. Pembahasan	52
1. Prosedur Pelayanan Perjalanan Wisata.....	52
2. Pelayanan Pemandu Wisata Dalam Belanja Wisatawan	55
3. Kelebihan dan Kekurangan Pelayanan PT. Eksis Tour And Travel.....	56
BAB VI PENUTUP	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	64



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang memiliki banyak keunikan, kekhasan dan kekayaan alam serta budaya yang terdapat di Indonesia. Dari keberagaman yang ada membuat Indonesia merupakan salah satu negara yang potensi wisatawan yang cukup banyak diminati dikawasan asia tenggara.

Perkembangan teknologi saat ini sangat pesat, dengan berkembangnya teknologi maka semakin pesat daya saing perusahaan travel perjalanan wisata. Perusahaan travel wisata dituntut tidak hanya meningkatkan kualitas produk seperti paket wisata tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan supaya menarik wisatawan untuk melakukan perjalanan wisata, untuk itu perusahaan travel pariwisata berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dengan menerapkan manajemen tertentu. Kualitas pelayanan yang kurang baik maka akan memberikan efek tidak nyaman bagi wisatawan yang datang.

Pelayanan merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan wisatawan terhadap perusahaan travel wisata. Untuk mengukur kepuasan wisatawan perlu adanya sebuah perjalanan wisata. Sebagaimana disebutkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 pasal 4 tentang kepariwisataan, bahwa wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam waktu sementara.¹

Istilah pariwisata terlahir dari bahasa Sansekerta yang komponen-komponenya terdiri dari: Pari: Penuh, lengkap, berkeliling. Wis (man) :Rumah,

¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009, *Undang Undang Tentang Kepariwisataan Bab I Pasal 1. 2.*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

properti, kampung, komunitas. Ata : Pergi terus menerus, mengembara (roaming about). Bila dirangkai menjadi satu kata melahirkan istilah Pariwisata, berarti pergi meninggalkan rumah secara lengkap berkeliling terus menerus. Dalam operasionalnya istilah pariwisata sebagai pengganti istilah asing "Tourism" atau "Travel" diberi makna oleh Pemerintah Indonesia. "Mereka yang meninggalkan rumah untuk mengadakan perjalanan tanpa mencari nafkah di tempat-tempat yang dikunjungi sambil menikmati kunjungan mereka".²

Banyaknya lahan wisata di Indonesia yang beraneka ragam, sehingga keinginan berwisata baik local maupun mancanegara semakin bertambah, ditambah dengan kemajuan teknologi informasi melahirkan arus besar yang disebut globalisasi. Dampak yang begitu besar bagi kehidupan manusia. Hal ini juga sebagai pertimbangan pemerintah untuk menyeimbangkan pembangunan dan perkembangan pariwisata di Indonesia.

Islam melihat pariwisata itu penting dan perlu dilakukan bagi setiap mukmin untuk mengambil pelajaran darinya.

Firman Allah QS. Ali Imran : 137

قَدْ خَلَتْ مِنْ قَبْلِكُمْ سُنَنٌ فَسِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَانظُرُوا كَيْفَ كَانَ عَاقِبَةُ الْمُكَذِّبِينَ

"sesungguhnya telah berlalu sebelum kamu sunnah-sunnah Allah; karna itu berjalanlah kamu di muka bumi dan perhatikan bagaimana akibat orang-orang yang mendustakan (rasul-rasul)".³

Adapun ayat lainnya yang juga berbicara hal yang sama adalah firman Allah QS. Al-Mulk : 15

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمْ الْأَرْضَ دَلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِنْ رِزْقِهِ ۗ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ

² Nyoman S. Pendit, *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*, (Jakarta: Predya Paramita, 2002), hlm 1.

³ Departemen Agama RI, *Al-Jumanatul 'Ali Al-Quran Dan Terjemahnya*, (Bandung: J-ART, 2004). 67.



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 mass
 - 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.

“Dialah yang menjadikan bumi itu mudah bagi kamu, maka berjalanlah di segala penjurunya dan makanlah sebagian dari rezeki-Nya, dan hanya kepada-Nya lah kamu (kembali setelah) dibangkitkan” (QS. Al- Mulq: 15).⁴

Dari beberapa ayat diatas sudah jelas bahwa Allah SWT memerintahkan kita selaku khalifah di muka bumi untuk berpariwisata dan mengambil hikmah dari setiap perjalanan. Hal ini dapat dipahami bahwa islam menegaskan, mengisyaratkan, mengajarkan, bahkan memerintahkan umatnya untuk banyak melakukan perjalanan, wisata, traveling guna mendapatkan *refreshing* dan pelajaran *moral-spiritual*.

Usaha perjalanan umumnya bekerja sama dengan usaha. Usaha perjalanan membutuhkan sarana penginapan bagi peserta wisata yang dibuat dan diselenggarakannya. Selain itu, usaha perjalanan juga dapat memberikan pelayanan pemesanan kamar hotel oleh konsumen dan akan memperoleh komisi sesuai dengan perjanjian kedua belah pihak antara usaha perjalanan dan usaha hotel. Pihak usaha perjalanan akan mendapat harga kamar lebih murah dibanding bila konsumen sendiri yang langsung memesan.⁵

PT. Eksis tour and Travel merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa perjananan wisata mulai dari pesawat, perhotelan dan akomodasi. Memberikan pelayanan terhadap wisatawan yang menggunakan jasa travel Eksis dan juga memberikan pelayanan liburan baik didalam dan luar negeri. Berdasarkan pengamatan saya terhadap PT. Eksis ditemukan pelayan yang kurang efektif seperti halnya kurang tepat waktu dalam kegiatan yang di lakukan sehingga ada bagian dari *itinerary* yang tidak terlaksana dengan baik. Selain itu kurangnya tenaga karyawan sehingga pelayanan tidak terkoordinasi secara keseluruhan.

⁴*Ibid.*, 563.

⁵Muljadi A.J. *Kepariwisataan dan Perjalanan*, (Jakarta: Rajawali pres,2012), 147.


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 dari pengamatan yang telah dilakukan, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut dengan mengangkat permasalahan ini ke dalam suatu karya ilmiah dengan judul :“**Analisis Pelayanan Perjalanan Wisata PT. Eksis Tour And Travel.**”

B. Penegasan Istilah

Dalam penelitian yang berjudul “Analisis Pelayanan Perjalanan Wisata Pt Eksis Tour And Travel” ini, penulis perlu mempertegas beberapa istilah dalam judul, terutama pada beberapa kata kunci yang penulis anggap penting. Dengan maksud, untuk menghindari terjadinya penyimpangan dan kesalah pahaman terhadap judul penelitian ini, maka penulis perlu memberikan penegasan pada istilah-istilah berikut :

1. Analisis

Kata analisis mempunyai makna yaitu penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaah bagian itu sendiri serta berhubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.⁶ Sedangkan pendapat lain mengatakan bahwa analisis adalah pekerjaan meneliti sambil menguraikan bagian-bagian dari yang diteliti, memilah-milah sesuai dengan jenis-jenisnya.⁷

Berdasarkan dua pengertian diatas maka yang dimaksud analisis adalah proses menguraikan sesuatu atas bagian-bagiannya untuk memperoleh pemahaman secara keseluruhan.

2. Pelayanan

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan jual beli atau jasa.⁸ Menurut H.A.S

⁶Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1989, 32.

⁷J.S Badudu, *Kamus Kata-Kata Serapan Asing Dalam Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Penerbit Buku Kompas, 2003), 20

⁸Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), Edisi ke 3, cet. Ke 2, 446



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.

Moenir, pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan seseorang dengan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.⁹

Pelayanan adalah bagian dari marketing. Pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak ke pihak lainnya.¹⁰

3. Perjalanan Wisata

Perjalan wisata adalah suatu perjalan bagi seseorang yang merencanakan untuk mengadakan kegiatan bepergian dari suatu tempat ke tempat tujuan lain diluar tempat tinggalnya.¹¹

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang di atas, maka penulis dapat merumuskan yaitu : Bagaimana Pelayanan Perjalanan Wisata Pt Eksis Tour And Travel?"

D Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan diatas, maka tujuan penelitian adalah untuk melihat bagaimana Analisis Pelayanan Perjalanan Wisata Pt Eksis *Tour And Travel*.

⁹ AS.Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, ed.1, cet.10, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014), 17.

¹⁰ Malayu S.P.Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), 152.

¹¹ Erlangga Brahmanto, "Magnet paket wisata dalam menarik kunjungan wisatawan asing berujung ke yogyakarta, *Jurnal Media Wisata*, Vol. 3 No. 2, (2015), 339.



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 mass
 - 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. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

- 1) Penelitian ini bertujuan sebagai bahan informasi ilmiah terkait dengan Analisis Pelayanan Perjalanan Wisata PT Eksis Tour And Travelsehingga dapat menjadi rujukan jika nantinya ada yang melakukan penelitian yang sama.
- 2) Memperkaya khasanah Ilmu Manajemen Dakwah, khususnya yang berhubungan dengan pelayanan pada organisasi ataupun perusahaan yang bergerak dibidang jasa pariwisata.
- 3) Sebagai bahan bacaan bagi Jurusan Manajemen Dakwah pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

3. Kegunaan Praktis

- a. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk menerapkan Analisis Pelayanan Perjalanan WisataPT Eksis Tour And Traveldalam rangka meraih tujuan yang telah ditetapkan.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengkajian dan pembelajaran pada Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
- c. Sebagai syarat menyelesaikan perkuliahan program Sarjana Strata Satu (S1) dan sebagai syarat memenuhi gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Jurusan Manajemen Dakwah Konsentrasi Manajemen Travelling Haji, Umrah Dan Wisata Agama Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - 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. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, penulisannya dilakukan berdasarkan sistematika pembahasan dalam bentuk bab dan sub bab sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang pendahuluan skripsi yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, penegasan istilah, tujuan, manfaat, serta sistematika penulis.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA FIKIR

Bab ini berisi tentang kajian teori, kajian terdahulu, dan kerangka fikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data, informasi penelitian teknik pengumpulan data validasi data dan tehnik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Bab ini menjelaskan tentang pelayanan perjalanan wisata PT. Eksis Tour and Travel.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasan Pelayanan perjalanan wisata PT. Eksis Tour and Travel.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yaitu Bab yang berisi hasil penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan sesuatu barang atau benda yang bersifat berwujud (*tangible*) atau tidak berwujud (*intangibile*) yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain yang memerlukan dan merasa bermanfaat atas pemberian tadi. Pelayanan pemanduanC wisata diartikan sebagai suatu gerak usaha untuk memberikan pertolongan kepada wisatawan dalam mencapai tujuan dari perjalanan wisatanya.

Suatu aktivitas atau rangkaian 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 memecah permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah satu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), jasa; kemudahan yang diberikan sehubungan dengan menjual beli barang atau jasa (Poerwadarminto, 1993 :646)

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada konsumen dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Banyak perusahaan yang ingin dianggap selalu terbaik di mata konsumen. Karena konsumen akan menjadi setia terhadap produk yang ditawarkan. Karena konsumen akan menjadi setia terhadap produk yang ditawarkan. Disamping itu, perusahaan yang berharap



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 yang diberikan kepada konsumen dapat ditularkan kepada konsumen lain.

Yang memengaruhi pelayanan konsumen yang baik, pertama adalah factor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Kedua, pelayanan yang baik juga harus diikuti sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaan. Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan atau biro wisata dan karyawan yang bertugas melayani konsumen.

Pelayanan Publik atau Pelayanan Umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹²

Pelayanan dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan perusahaan tidak akan berjalan. Asset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu tugas utama perusahaan adalah menarik dan memperhatikan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan jasa dalam pelayanan yang baik.

Definisi pelayanan yang lebih rinci sebagaimana dikutip oleh Gronroos yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan

¹² Indo Yama Nasarudin, Hemmy Fauzan, *Pengantar Bisnis Dan Manajemen*, (Jakarta: UIN Jakarta Press, 2006), hlm.171-172.

**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.

oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.¹³

Berdasarkan diskusi tentang pengertian manajemen pelayanan di atas, manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan.

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004, standart pelayanan, sekurang kurangnya meliputi :

- a) Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b) Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c) Biaya pelayanan atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d) Saran dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁴

a. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik

Ciri pelayanan yang baik adalah dapat memberikan kepuasan pelanggan, adapun caranya dengan memiliki karyawan yang profesional di bidang pelayanan, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada pelanggan dari awal hingga

¹³ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar 2007), hlm.2.

¹⁴ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013), hlm. 23.



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.

selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan sesuai dengan apa yang dijanjikan dalam program jasa yang ditawarkan.¹⁵

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standart yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sara prasarana yang dimiliki. Banyak perusahaan yang ingin dianggap selalu yang baik dimata jamaah. Karna jamaah akan menjadi setia terhadap produk yang akan di tawarkan. Disamping itu, perusahaan juga berharap pelayanan yang diberikan kepada jamaah di tularkan kepada calon jamaah lainnya. Hal ini merupakan promosi tersendiri bagi perusaan yang terus berjalan secara berantai dari mulut ke mulut. Dengan kata lain, pelayanan yang baik dapat meningkatkan image perusahaan di mata calon jamaah haji, image ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan dapat selalu meningkat.

Dalam prakteknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir perusahaan menggunakan ceteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik.terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan.¹⁶

Pelayanan yang baik adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melayanin jamaah harus punya kemampuan melayani jamaah secara cepat dan tepat. Di samping itu karyawan juga harus mempunyai kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap jamaah.

Kedua pelayanan yang baik juga diikuti oleh tersediannya sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya sarana dan prasarana yang di miliki juga harus dioperasikan oleh manusia

¹⁵ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta :PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm.9.

¹⁶ *Ibid. Hal.13*



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.

berkualitas pulak. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lain.¹⁷

Parasuraman, zeithaml, dan berry sebagaimana dikutip oleh philip kottler menyusun faktor utama sebagai penentu dalam meningkatkan mutu pelayanan, antara lain.¹⁸

- 1) Akses pelayanan harus mudah dalam kondisi yang dapat di jangkau dan mudah di capai pada saat yang tidak merepotkan dan cepat.
- 2) Komunikasi pelayanan harus diuraikan dengan jelas dalam bahasa yang mudah di mengerti.
- 3) Kompetensi pegawai atau karyawan harus memiliki keterampilan dan pegetahuan yang dibutuhkan.
- 4) Kesopanan pegawai atau karyawan harus bersikap ramah, penuh hormat dan penuh perhatian.
- 5) Kredibilitas intansi dan pegawai harus bisa percaya dan memenuhi keinginan utama yang dibutuhkan atau diharapkan oleh jamaah.
- 6) Reabilitas pelayanan harus dilaksanakan dengan konsisten dan cermat.
- 7) Cepat tanggap
- 8) Kepastian pelayanan harus bebas dari bahaya, resiko, atau hal-hal yang meragukan.
- 9) Hal-hal yang berwujud pada sebuah pelayanan harus dengan tepat memproyeksikan mutu pelayanan yang akan diberikan.
- 10) Memahami atau mengenali masyarakat kebutuhan masyarakat atau jamaah dengan memberikan perhatian secara individu.

b. Bentuk pelayanan

Bentuk pelayanan tidak terlepas dari 3 macam, *pertama* layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas dibidang humas, bidang layanan informasi, dan

¹⁷ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada 2005) hal. 14.

¹⁸ Philip Kottler, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Erlangga, 1995) hal. 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan. Layanan secara garis besar dari segi teknis pelaksanaan yang terjadi langsung di lapangan. *Kedua*, layanan dengan tulisan yaitu dalam bentuk petunjuk yang harus dan perlu diketahui umum dan layanan dalam bentuk surat menyurat. Layanan dalam bentuk surat menyurat hendaknya mengikuti pedoman yang berlaku dalam tata persuratan baik yang bersifat umum maupun khusus. *Ketiga*, layanan dengan tindakan/perbuatan yaitu layanan dalam bentuk perbuatan, perlu disertai kesungguhan dalam melakukan pekerjaan, keterampilan, dan pelaksanaan pekerjaan dan disiplin dalam hal waktu, prosedur, dan metode yang telah ditentukan, agar hasilnya memenuhi syarat atau ketentuan yang memuaskan bagi yang berkepentingan¹⁹

c. Pelayanan Public

Beberapa pengertian dasar yang dituliskan didalam keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, yaitu :

- 1) Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upayah penemuan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2) Penyelenggaraan pelayanan publik adalah intansi pemerintah.
- 3) Intansi pemerintahan adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementerian, departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi, tinggi negara dan intansi pemerintahan yang lainnya, baik pusat maupun daerah, termasuk badan usaha milik negara dan badan usahannya milik daerah.

¹⁹Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2010),172.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- 4) Unit penyelenggaraan pelayanan publik adalah unit kerja intansi pemerintahan yang langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
- 5) Pemberian pelayanan publik adalah pejabat/pengawas intansi pemerintahan yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.²⁰

Perjalanan Wisata

a. Biro Perjalanan Wisata dan Agen Perjalanan Wisata

Menurut Suwanto (2004) Biro Perjalanan Wisata adalah perusahaan yang menyelenggarakan kegiatan paket wisata dan agen perjalanan. Perjalanan wisata adalah suatu perjalanan bagi seseorang yang merencanakan untuk mengadakan kegiatan bepergian dari suatu tempat ke tempat tujuan lain diluar tempat tinggalnya.²¹ Wisata berasal dari bahasa sansekerta VIS yang berarti tempat tinggal masuk dan duduk. Kemudian kata tersebut berkembang menjadi Vicata dalam bahasa Jawa Kawi kuno disebut dengan wisata yang berarti bepergian. Kata wisata kemudian memperoleh perkembangan pemaknaan sebagai perjalanan atau sebagian perjalanan yang dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati obyek dan daya tarik wisata.²²

Adapun kegiatan-kegiatan usaha biro perjalanan wisata adalah:

- 1) Menyusun dan menjual paket wisata luar negeri atas dasar permintaan.
- 2) Penyelenggarakan atau menjual pelayaran wisata (cruise).
- 3) Menyusun dan menjual paket wisata dalam negeri kepada umum atau atas dasar permintaan.
- 4) Penyelenggarakan pemanduan wisata.
- 5) Menyediakan fasilitas untuk wisatawan.

²⁰ Ratminto, *Manajemen Pelayanan* (Pustaka Pelajar Pada Tahun 2005) hlm. 18

²¹ Suwanto, Gamal. (2004). *Dasar-dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi Offset. Hlm. 73.

²² Khodiyat, Ramaini. *Kamus Pariwisata dan Perhotelan*, (Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia, 1992), 123.



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) Menjual tiket/karcis sarana angkutan, dan lain-lain.
- 7) Mengadakan pemesanan sarana wisata.
- 8) Mengurus dokumen-dokumen perjalanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Agen Perjalanan Wisata adalah perusahaan yang melakukan kegiatan penjualan tiket (karcis), sarana angkutan, dan lain-lain serta pemesanan sarana wisata. Agen perjalanan wisata melakukan kegiatan sebagai berikut:²³

- 1) Menjual tiket dan lain-lain.
- 2) Mengadakan pemesanan sarana wisata.
- 3) Mengurus dokumen-dokumen perjalanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Biro Perjalanan Wisata atau Agen Perjalanan Wisata berada di bawah kepemimpinan ASITA (Association of The Indonesian Tours and Travel Agencies).

Berdasarkan dua definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Biro Perjalanan Wisata adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perjalanan wisata dengan kegiatan menyelenggarakan kegiatan wisata berupa jasa untuk tujuan perjalanan bisnis, ataupun berlibur. Sedangkan Agen Perjalanan Wisata menjual karcis atau kebutuhan berpariwisata.

b. Penyusunan Acara Wisata (*Itinerary*)

Menurut R.S Damardjati (2001) *itinerary* adalah suatu daftar dan jadwal acara tour dengan data-data yang lengkap mengenai hari, jam, tempat-tempat (objek wisata), hotel tempat menginap, tempat pemberangkatan, tempat tiba, acara-acara yang disuguhkan, sehingga dalam keseluruhannya akan menggambarkan jadwal pelaksanaan maupun waktu-waktu dari keseluruhan acara tour (dari awal sampai akhir).²⁴

²³ Erlangga Brahmanto, *Loc. Cit.*

²⁴ Damardjati, RS. 2001. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita. 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.

Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa itinerary merupakan inti dari sebuah perjalanan wisata agar perjalanan tersusun sebaik mungkin. Hal-hal lain yang harus diperhatikan juga yaitu:

- 1) Rute Perjalanan: Sebaiknya berbentuk putaran (*Circle route*).
- 2) Variasi Objek: Secara berurutan dikunjungi dengan memperhatikan variasi dan tidak monoton.
- 3) Tata Urutan Kunjungan: Pemilihan objek-objek mana yang didahulukan atau diletakkan dibagian akhir dan objek-objek mana yang waktunya sudah ditentukan (*catching time*).
- 4) Tingkat Kebosanan dan Daya fisik wisata: lamanya wisatawan mengunjungi objek wisata harus diperhitungkan.

Dari uraian di atas, disimpulkan bahwa dalam melakukan penyusunan paket wisata diperlukan sarana yang dapat menggambarkan penyelenggaraan wisata, saran tersebut berupa acara wisata atau tour itinerary yang di dalamnya menjelaskan mengenai rute perjalanan selama berwisata, objek wisata yang akan dikunjungi, serta tata urutan objek wisata mana yang akan lebih dulu sampai objek wisata terakhir dikunjungi.

c. Manfaat Perencanaan Wisata

Menurut Suyitno (2001), menerangkan manfaat dari perencanaan wisata, yaitu:²⁵

- 1) Sebagai pedoman penyelenggaraan wisata.
- 2) Sebagai sarana untuk memprediksi kemungkinan timbulnya hal-hal di luar dugaan sekaligus alternatif pemecahaannya.
- 3) Sebagai sarana untuk mengarahkan penyelenggaraan wisata sehingga dapat mencapai tujuannya, yaitu mewujudkan wisata secara efektif dan efisien.

²⁵ Suyitno. (2001). *Perencanaan Wisata*. Yogyakarta: Kanisius. Hlm. 45.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- 4) Sebagai alat ukur tingkat keberhasilan wisata. Sebagai upaya pengawasan atau evaluasi dalam rangka memberikan umpan balik bagi penyelenggaraan wisata berikutnya (Suyitno, 2001).

Berdasarkan penjelasan-penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa wisata sangat penting dalam perencanaan wisata. Dengan kata lain, acara wisata merupakan komponen penting dalam perencanaan wisata.

d. Pendistribusian waktu

Menurut Suyitno (2001) Pendistribusian waktu adalah suatu runtutan dari jadwal perjalanan wisata, hal-hal yang harus direncanakan di dalam melakukan acara wisata, yaitu :²⁶

- 1) Nama tur/Transfer.
- 2) Lama penyelenggaraan.
- 3) Nama-nama objek kunjungan, dimulai dengan tempat pemberangkatan dan diakhiri dengan tempat pengantaran.

Tempat pemberangkatan dan pengantaran ini biasanya adalah hotel. Dua hal yang harus ditulis adalah :

- 1) Objek antara (objek A-objek B), menunjukkan waktu tempuh antara objek A dan B.
- 2) Objek kunjungan, yaitu nama objek tertentu (objek B), menunjukkan lama kegiatan di objek B, diantaranya waktu kegiatan perjalanan, waktu kegiatan di objek, waktu istirahat, jumlah kunjungan, jumlah masing-masing kolom, jumlah waktu keseluruhan tour, jadwal waktu transformasi.

e. Jenis-Jenis Daya Tarik Wisata

Banyak sekali macam jenis-jenis daya tarik wisata. Jenis wisata ini erat kaitannya dengan atraksi yang menjadi daya tarik wisatawan untuk melakukan perjalanan. Menurut Samsuridjal (1997) mengemukakan bahwa

²⁶ Suyitno. (2001). *Perencanaan Wisata*. Yogyakarta: Kanisius. Hlm 82.



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.

jenis-jenis wisata dapat dikelompokkan berdasarkan aktifitasnya antara lain:²⁷

- 1) Wisata Rekreasi, wisata yang dilakukan orang untuk memanfaatkan waktu libur di rumah, misalnya menikmati pemandangan.
- 2) Wisata Bahari, wisata dengan objek kawasan laut misalnya menyelam, berselancar, berlayar, dan memancing.
- 3) Wisata Alam, wisata dengan objek Alam seperti berpetualang.
- 4) Wisata Budaya, wisata yang menawarkan objek wisata berupa tradisi dan budaya mengenai suatu daerah ataupun adat istiadat masyarakat yang unik.
- 4) Wisata Olahraga, wisata yang dilakukan dengan tujuan pertandingan dan meningkatkan prestasi olahraga.
- 5) Wisata Bisnis, perjalanan yang dilakukan untuk keperluan bisnis.
- 7) Wisata Konvensi, wisata yang dilakukan ke suatu negara untuk keperluan rapat atau sidang.
- 6) Wisata Berburu, wisata yang dilakukan di negara-negara yang memiliki daerah atau hutan tempat berburu yang diperbolehkan atau dilegalkan oleh pemerintah.
- 7) Wisata bulan madu, perjalanan yang dilakukan oleh pasangan pengantin baru yang sedang berbulan madu dengan fasilitas khusus dan tersendiri.
- 8) Wisata jenis lain, keinginan dan ketertarikan masyarakat beraneka ragam.

Menurut Kesrul (2003), berdasarkan aktifitasnya perjalanan wisata dapat dibagi menjadi:²⁸

- 1) Wisata Peleisir, wisata untuk bersenang-senang dan menikmati keadaan sekitar daerah tujuan wisata.
- 2) Wisata Rekreasi, wisata untuk memulihkan kesegaran jasmani dan rohani.

²⁷ Samsuridjal, D, 1997. *Peluang di Bidang Pariwisata*. Jakarta: PT. Mutiara Sumber Widya.

²⁸ Kesrul M, S.E., M.B.A, 2003; *Penyelenggaraan Operasi Perjalanan Wisata*, Jakarta: PT. Grafindo, hlm 54.

**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) Wisata Budaya, wisata yang menyuguhkan informasi dan atraksi wisata tentang budaya setempat, seperti tradisi, pakaian adat, juga upacara adat.
- 4) Wisata Petualang, wisata yang dilakukan di alam terbuka dan kegiatan yang dilakukan biasanya dapat memacu adrenalin dan diperlukan keberanian, kesehatan yang prima serta keahlian khusus.
- 5) Wisata Olahraga, wisata yang dilakukan untuk ikut serta atau hanya melihat pertandingan olahraga, seperti World Cup, Uber Cup, dan lain sebagainya.
- 6) Wisata Bisnis, wisata yang dilakukan atas dasar tuntutan suatu jabatan atau pekerjaan yang berkaitan dengan kegiatan bisnis.
7. Wisata Konvensi, wisata yang dilakukan untuk menghadiri berbagai event, seperti seminar, pameran, dan lain sebagainya.
8. Wisata Minat Khusus, wisata yang dilakukan atas keinginan khusus dari wisatawan dan biasanya jenis wisata ini jarang dilakukan oleh wisatawan lainnya.

Berdasarkan seluruh jenis-jenis wisata yang telah dijelaskan, dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh kegiatan wisata yang dilakukan dari setiap wisatawan didasari atas keinginan atau kebutuhan dari wisatawan itu sendiri.

Dari defenisi diatas penulis berpendapat bahwa wisata adalah suatu aktivitas perjalanan yang di lakukan oleh seorang atau kelompok orang yang singgah di suatu tempat dan kembali lagi ketempat asalnya setelah tujuan yang ingin di capainya telah terpenuhi.

Berbicara mengenai perjalanan wisata, terlebih dahulu harus dipahami mengenai fenomena perjalanan. Perjalanan diartikan sebagai aktivitas seseorang dengan mobilitas atau berpindah tempat, dari satu tempat ketempat lain, dengan pergerakan yang mempunyai tujuan tertentu.

Fenomena perjalanan terdiri dari elemen :

- 1) Manusia sebagai pelaku.
- 2) Tempat yang menunjukkan titik awal gerak perjalanan dan titik akhir dari kegiatanperjalanan.



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 mass
 - 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) Waktu yang dikonsumsi dari gerak perjalanan.
- 4) Mobilitas perpindahan tempat dari awal gerak perjalanan sehingga akhir gerak perjalanan.
- 5) Tujuan dari perjalanan.

Adapun dimensi perjalanan terdiri dari jarak, tempat dan waktu. Bentuk perjalanan secara umum dikenal menjadi 2 macam yaitu bentuk perjalanan bisnis (*business travel*) mempunyai tujuan perjalanan yang jelas dan bentuk perjalanan (*leisure travel*) yang dilakukan secara santai, dalam waktu senggang untuk bersenang-senang.

B. Kajian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penulis akan mendeskripsikan pada penelitian-penelitian lain yang berbentuk skripsi dan ada relevansinya dengan judul di atas. Adapun penelitian yang hampir mirip dan sama namun berbeda dengan penelitian ini yaitu penelitian yang berjudul:

Pertama, “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Kunjung Pada Objek Wisata Pantai Widuri di Pemalang*”. Skripsi ini ditulis oleh Willy Yunantias dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen, Universitas Diponegoro Semarang yang dibuat pada tahun 2015. Pembahasan dalam skripsi tersebut menggunakan penelitian kuantitatif yaitu untuk menjelaskan mengenai Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Kunjung Pada Objek Wisata Pantai Widuri di Pemalang yang memfokuskan pengelola obyek wisata pantai Widuri memperhatikan kembali kualitas layanan yang mereka berikan kepada pengunjung agar pengunjung puas dan memiliki minat untuk berkunjung sehingga dapat meningkatkan jumlah pengunjung pada obyek wisata pantai Widuri.

Kedua, “*Pelayanan Biro Wisata Parikesit Tour Semarang dalam Upaya Peningkatan Religiusitas Wisatawan*”. Skripsi ini ditulis oleh Muhammad Asfaal



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.

Fuad, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Walosongo Semarang yang dibuat pada tahun 2015. Pembahasan dalam skripsi tersebut menggunakan penelitian kualitatif yaitu untuk menjelaskan mengenai Pelayanan Biro Wisata Parikesit Tour Semarang dalam Upaya Peningkatan Religiusitas Wisatawan yang memfokuskan bagaimana pelayanan Biro Wisata Parikesit Tour Semarang dan bagaimana upaya peningkatan religiusitas wisatawan di Biro Wisata Parikesit Semarang.

Ketiga, "*Pelayanan Prima (Service Excellence) Di Pt. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour Dan Travel Umroh Dan Haji Mabrur Mandiri) Surabaya*". Skripsi ini ditulis oleh Deny Indrawan Saputra, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya pada tahun 2018. Pembahasan dalam skripsi tersebut menggunakan penelitian kualitatif yaitu untuk menjelaskan mengenai Pelayanan Prima (Service Excellence) Di Pt. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour Dan Travel Umroh Dan Haji Mabrur Mandiri) yang memfokuskan bagaimana konsep pelayanan prima (Service Excellence) di PT. Nur Dhuha Wisata.

Keempat, "*Analisis Manajemen pelayanan Di Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh (PHU) Kantor kementerian Agama Kabupaten Purworejo Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2016*". Skripsi ini ditulis oleh Dinal A'laa Shofi Zahro, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta pada tahun 2017. Pembahasan dalam skripsi tersebut menggunakan penelitian kualitatif yaitu untuk menjelaskan mengenai Analisis Manajemen pelayanan Di Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh (PHU) Kantor kementerian Agama Kabupaten Purworejo Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2016 yang memfokuskan untuk menganalisa dan mendeskripsikan manajemen pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo.

Berbeda dari empat penelitian diatas, selain dari segi objek yang berbeda, penelitian menekankan pada analisis pelayanan Perjalanan wisata. Tujuan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

penelitian ini yaitu untuk mengkaji bagaimana. Untuk mengetahui Analisis Pelayanan Perjalanan Wisata Pt. Eksis Tour and Travel.

Kerangka Pikir

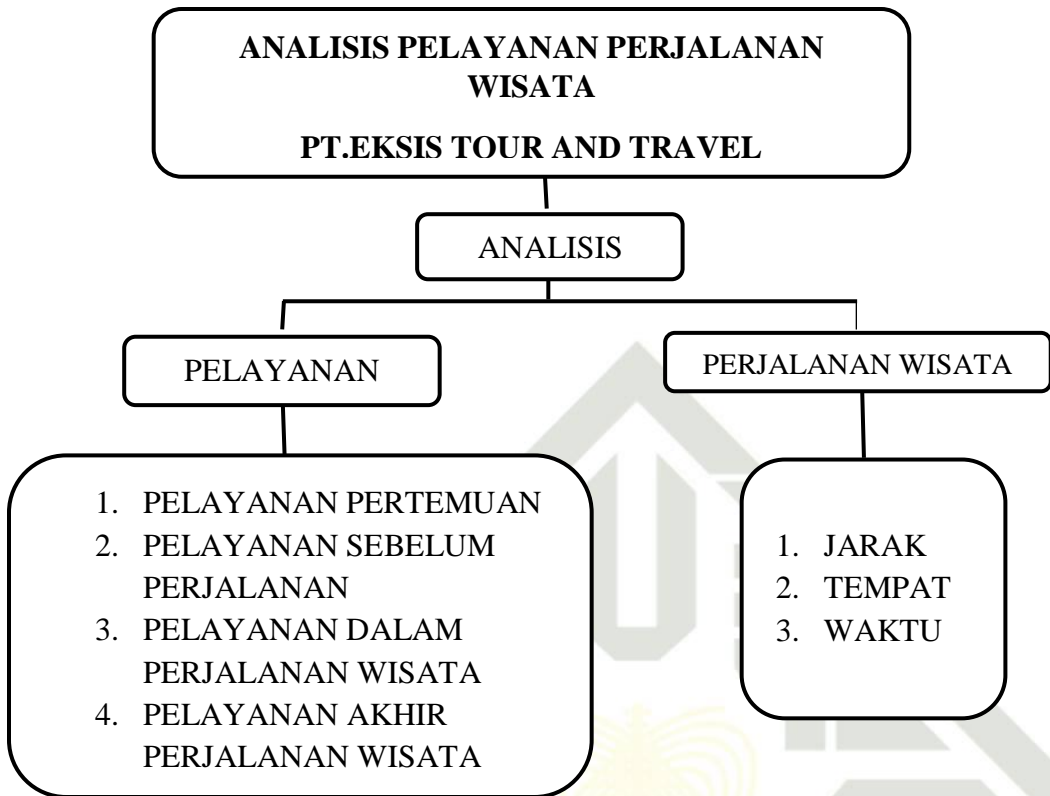
Kerangka berfikir dapat berupa kerangka teori dan dapat pula berupa kerangka penalaran logis. Kerangka berfikir merupakan uraian ringkas tentang teori yang digunakan dan cara menggunakan teori tersebut dalam menjawab pertanyaan penelitian. Kerangka berfikir itu bersifat operasional yang diturunkan dari satu atau beberapa teori atau dari beberapa pernyataan-pernyataan logis.²⁹

Di dalam kerangka berfikir inilah akan didudukkan masalah penelitian yang telah diidentifikasi dalam kerangka teoritis yang relevan dan mampu mengungkap, menerangkan serta menunjukkan perspektif terhadap atau dengan masalah penelitian. Ada dua bagian umum dalam berfikir yang selalu digunakan baik dalam berfikir sehari-hari maupun berfikir dalam sebuah penelitian ilmiah, yaitu: *Pertama*, Deduksi, proses berfikir yang menggunakan premis-premis umum bergerak menuju premis khusus. Dari umum ke khusus. *Kedua*, Induksi, proses berfikir yang menggunakan premis-premis khusus bergerak menuju premis umum, dari khusus ke umum.

Kerangka berfikir merupakan kerangka penalaran logis, urutan berfikir logis sebagai suatu ciri dari cara berfikir ilmiah yang digunakan dan cara menggunakan logika tersebut dalam memecahkan masalah di PT. Eksis Tour and Travel dalam pelayanan biro perjalanan wisata. Dasar penelitian ini menjelaskan tentang Analisis Pelayanan Perjalanan Wisata PT. Eksis Tour And Travel.³⁰

²⁹ Cik Hasan Bisri, *Penuntun Penyusunan Rencana Penelitian dan Penulisan Skripsi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2001), 43.

³⁰ Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula* (Yogyakarta : Gajah Mada University Press, 2006), 88.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

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 mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini berjenis deskriptif, sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun fenomena tertentu.³¹

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Lokasi Penelitian ini bertempat di PekanbaruJl. Garuda No. 120 H Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru-Riau. Sedangkan waktu penelitian ini dilaksanakan setelah proposal ini diseminarkan.

C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini ada dua, yaitu :

1. Data Primer, Sumber data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya.³² Terkait dengan penelitian ini, data primer tersebut diperoleh langsung dari objek atau sumber utama, yaitu dari pimpinan dan staf PT. Eksis Tour and Travel .
2. Data Skunder, yaitu sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui informasi dari instansi terkait, buku-buku,

³¹Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : Kencana, 2007), 68.

³² Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1995), 84-

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.

media-media, dan laporan-laporan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini.

D Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian.³³

Dalam penelitian ini penulis menggunakan informan berjumlah 4 orang pada penelitian dari pimpinan dan para staf di Pt Eksis Tour and Travel.

E Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian ini diperoleh dengan beberapa cara, yakni:

1. Observasi

Data untuk menjawab masalah penelitian dapat dilakukan pula dengan cara pengamatan. Pengamatan (observasi) yakni mengamati gejala yang diteliti. Dalam hal ini panca indra manusia (penglihatan dan pendengaran) diperlukan untuk menangkap gejala yang diamati. Apa yang ditangkap tadi, dicatat dan selanjutnya catatan tersebut dianalisis.

2. Wawancara

Secara sederhana, wawancara diartikan sebagai seni menyakan sesuatu dengan alat pertanyaan yang benar.³⁴ Wawancara atau *Interview* adalah sebuah percakapan langsung (*face to face*) antara peneliti dan informan, dalam proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab.³⁵

Dalam penelitian ini, proses *interview* (wawancara) dilakukan untuk mendapatkan data dari informan tentang Analisis Pelayanan Perjalanan Wisata Pt Eksis Tour and Travel. Dalam hal ini peneliti mengajukan

³³ Burhan Bungin, *Op. Cit.*, 76.

³⁴ Asep Saeful Muhtadi, Agus Ahmad Syaifei, *Metode Penelitian Dakwah*, (Bandung : Pustaka Setia, 2003), 161.

³⁵ W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2004), 119.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

wawancara kepada 4 orang informan, terkait dengan penelitian yang dilakukan. Sedangkan informan bertugas untuk menjawab wawancara yang diajukan oleh pewawancara. Meskipun demikian, informan berhak untuk tidak menjawab pertanyaan yang menurutnya *privasi* atau rahasia.

Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.³⁶

Teknik ini penulis lakukan dengan cara mengumpulkan data atau informasi secara tertulis melalui dokumen-dokumen, foto-foto dari kegiatan yang dilakukan PT. Eksis Tour and Travel dalam pelayanan perjalanan wisata.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah difahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.³⁷ Teknik analisis data bertujuan untuk menganalisa data yang telah terkumpul dalam penelitian ini. Setelah data dari lapangan terkumpul dan disusun secara sistematis, maka langkah selanjutnya penulis akan menganalisa data tersebut.³⁸

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Teknik analisis data deskriptif kualitatif yaitu data analisa dengan menggambarkan atau memaparkan fenomena-fenomena dengan kata-kata atau kalimat, kemudian data tersebut dianalisis dan memperoleh kesimpulan.

³⁶ Suharsimi dan Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 231.

³⁷ Sugiyono, *Op. Cit.*, 88.

³⁸ Suharsimi dan Arikunto, *Op. Cit.*, 59.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan

1. Sejarah Singkat PT Eksis Tour and Travel

Sejak pertama kali didirikan pada tahun 15 Mei 2015, PT. Eksis Tour And Travel merupakan perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang pariwisata. PT. Eksis Tour And Travel yang sebelum memulai usahanya bergerak dalam bidang tiket pesawat saja. PT Eksis Tour And Travel telah mampu mensejajarkan diri dengan perusahaan jasa yang sama-sama bergerak dalam bidang pariwisata lainnya. Pada tahun 2015 sampai sekarang PT Eksis Tour And Travel telah mengalami kemajuan begitu pesat ditandai dengan adanya penyelenggaraan paket perjalanan wisata didalam Negeri maupun di Luar Negeri. Kepemilikan saham PT. Eksis Tour And Travel di pindahkan pada satu orang saja yang mana pada sebelumnya kepemilikan saham PT Eksis Tour di jalankan oleh dua orang dan pada akhirnya tahun 2015 sampai saat ini dioperasikan atau dijalankan oleh satu Pemilik saham.

Alamat	: Jl. Garuda No. 120 Tangkerang Tengah Pekanbaru-Riau
Telepon	: 081270077083
Faksimili	: 8401051
Email	: Eksist.tnt.Pekanbaru@gmail.com

Dalam perkembangannya mengalami kemajuan yang sangat pesat ditandai dengan meningkatnya penjualan tiket pesawat dan paket perjalanan wisata dari tahun ke tahun. Hal itu didukung oleh beberapa hal yang sangat kental : Pertama, sistim manajemen yang Amanah, Profesional dan Inovatif.

**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 mass
 - 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.

Kedua, Infra struktur yang cukup menunjang dan yang ketiga Sistem jaringan yang sangat luas mencapai ke daerah pelosok. Kami sangat berharap apa yang dimiliki oleh PT. Eksis Tour And Travel saat ini dan yang akan datang dapat dipersembahkan menjadi sebuah pelayanan terbaik khususnya bagi para pelanggan dan masyarakat pada umumnya.³⁹ PT Eksis Tour and Travel memiliki visi dan Misi sebagai berikut :

a. Visi Eksis Tour And Travel

Visi PT Eksis Tour And Travel yaitu berusaha menjadi penyedia jasa layanan pariwisata yang terdepan dalam kualitas pelayanan dan armada, sehingga kenyamanan dan keamanan anda akan terjamin dan menjadikan perjalanan wisata anda semakin menyenangkan dan berkesan.

b. Misi Eksis Tour And Travel

- 1) Menjadi penyedia layanan pariwisata yang memberikan kualitas layanan yang terbaik dan melekat di hati pelanggan.
- 2) Menjadikan perjalanan wisata anda menjadi lebih berkesan.
- 3) Menjadi penyedia layanan pariwisata yang selalu mengedepankan kenyamanan dan keamanan penumpang.
- 4) Menjadi penyedia layanan wisata yang berusaha menjadi yang terbaik dan memberikan yang terbaik sesuai kebutuhan yang diinginkan pelanggan.⁴⁰

³⁹ Dokumentasi PT. Eksis Tour And Travel 2019

⁴⁰ Dokumentasi PT. Eksis Tour And Travel 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.

Sruktur Perusahaan

Adapun nama-nama pegawai PT. Eksis Tour And Travel sebagai berikut

.⁴¹



- a. Direktur
Bertugas dalam memimpin perusahaan.
- b. Operal Manager
Bertugas dalam memberikan pengarahannya dan penetapan kebijakan yang umum dan erat kaitannya dengan kegiatan perusahaan. Menetapkan serta mengkoordinir antara kegiatan perusahaan dengan kegiatan bagian agar saran yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik.

⁴¹ Dokumentasi PT. Eksis Tour And Travel 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.

c. Admin

Staf yang bertanggung jawab untuk pelayanan administrasi di bagian kantor. untuk wistawan yang ingin melakukan perjalanan wisata di PT. Eksis Tour and Travel untuk pendaftaran dan pembayaran biaya perjalanan wisata di lakukan transaksi di kator PT. Eksis Tour and Travel dengan admin kantor PT. Eksis Tour and Travel.

d. Ticketing dan Tour Planer

Ticketing adalah seorang ahli jasa yang melayani segala kebutuhan perjalanan wisata. Staf yang bertanggung jawab untuk pemesanan tiket maskapai penerbangan maupun tiket transportasi bus untuk perjalanan wisata. Dan juga bertanggung jawab untuk membuat itinerary untuk perjalanan wisata. Tugas tickeing yaitu:

- 1) Memberikan informasi secara lengkap tentang apa yang dibutuhkan oleh wisatawan, seperti jadwal penerbangan, harga tiket, jenis pesawat.
- 2) Meyakini wisatawan terhadap paket/jasa yang kita tawarkan.
- 3) Memberikan kepuasan pelayanan maupun paket terhadap wisatawan
- 4) Melayani dengan sebaik mungkin segala jenis kebutuhan perjalanan sehingga membuat wisatawan akan dating kembali.

e. Tour leader

Staf yang bertanggung jawab penuh untuk perjalanan wisata selama perjalanan wisata berlangsung. Tour leader harus menemani wisatawan dan mengikuti seluruh rangkaian tour dari awal hingga akhir. Tugas utama seorang tour leader adalah memimpin rombongan agar perjalanan wisata dapat berlangsung dengan lancar. untuk menjadi tour leader yang baik tour leader harus:

- 1) Mempunyai penampilan yang menarik.

Biasanya seorang wistawan akan cenderung lebih tertarik dengan pemandu yang berpenampilan menarik, unik, bersih, dan menyenangkan. Menyenangkan dalam artian disini adalah, seorang 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.

leader yang mampu membuat wisatawan senang dan tidak merasa sedang dalam perjalanan. Seorang tour leader bias saja membuat games atau berkaraoke selama perjalanan untuk membuat wisatawan senang. Apalagi tour leader yang memiliki suara bagus, wisatawan pasti akan senang untuk berkaraoke bersama. Tapi dengan catatan kendaraan yang di naiki bias untuk melakukan hal tersebut, seperti bus.

- 2) Memiliki wawasan yang luas.

Seorang tour leader yang memiliki pengetahuan yang luas tentu akan lebih disenangi oleh para peserta. Apalagi jika tour leader memiliki pengetahuan diluar obyek wisata yang sedang dikunjungi.

- 3) Memiliki jam terbang yang tinggi (Banyak pengalaman).

Wisatawan tentu akan lebih tertarik dengan tour leader yang sudah memiliki banyak pengalaman dibandingkan dengan tour leader yang baru. Namun tidak menutup kemungkinan juga tour leader baru tidak akan disenangi para wisatawan. Tour leader baru juga bis disenangi para wisatawan dengan cara mereka sendiri. Maka dari itu, lebih baik tour leader yang masih baru jangan memikirkan fee yang akan diterima dulu, anggap saja fee itu adalah bonus untuk menambah pengalaman. Nanti jika sudah memilii banyak pengalaman dan lebih diseegani, baru bisa memilih-memilih.

- 4) Mempunyai skill

Misalnya, seorang tour leader tersebut juga memiliki skill fotografi. Sudah pasti para wisatawan akan lebih merasa senang dengan tour leader tersebut di banding tour leader yang tidak memiliki skill. Seorang fotografi juga biasanya akan lebih mengeksplor suatu obyek lebih dalam sebelum akhirnya menghasilkan karya yang bisa di publikasikan.

- 5) Ramah kepada semua wisatawan

Semua orang tak hanya wisatawan rombongan akan lebih senang dengan orang yang ramah, bukan spmbong apalagi sok tahu.

**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) **Humoris dan Mudah Akrab**
Wisatawan rombongan juga akan lebih senang dengan tour leader yang humoris. Dengan begitu, peserta bisa merasa seperti sedang berbicara dengan teman sendiri. Perjalanan tersebut juga akan lebih berkesan di hati para peserta.
- 7) **Cekatan dan Kreatif**
Biasanya orang-orang cenderung lebih tertarik ke orang-orang yang bekerja secara cekatan dibanding dengan orang yang bekerja lamban karena akan lebih memakan waktu. Kreatif juga dibutuhkan untuk menjadi tour leader yang di dambakan. Tour leader bisa menggunakan ke kreatifannya untuk membuat perjalanan mereka lebih mengesankan dan akan terkenang bagi peserta.
- 8) **Pandai berkomunikasi**
Tour leader yang pandai berkomunikasi juga akan lebih disenangi. Karena tour leader yang pandai berkomunikasi akan lebih terdengar menyenangkan saat menyampaikan cerita.⁴²

2. Paket Perjalan Wisata PT. Eksis Tour And Travel

PT. Eksis tour and Travel menyediakan beberapa paket perjalanan wisata. Paket wisata daerah, wisata nasional dan wisata manca negara.⁴³

- a. **Bangkok On March (3 hari 2 malam paket dengan harga Rp. 3.936.636/pax) Include :**
 - 1) Tiket PP. Hotel.
 - 2) Sarapan, makan siang, makan malam.
 - 3) Air mineral.
 - 4) Tour guide bahasa indonesia.
 - 5) Tipping guide dan driver.

⁴² Nur Yana Selaku Staff Admin, 25 Februari 2020, Pukul 14.15 Wib

⁴³ Dokumentasi PT. Eksis Tour And Travel 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.

- 6) Asuransi perjalanan.
- b. Sumbar-mandeh (Tour 3 hari 2 malam paket dengan harga Rp. 1.600.000/pax) Fasilitas termasuk :
 - 1) Bus PP
 - 2) Transportasi boat pulau mandeh PP.
 - 3) Jacket pelampung.
 - 4) Tiket masuk kepulau makan siang.
 - 5) Prasmanan dipulau.
 - 6) Kopi, teh, buah dan air mineral.
 - 7) Snorkling + photo anderwater.
 - 8) Crew boat / pemandu, asuransi.
 - 9) Berangkat antara 08.00-09.00 pagi.
 - 10) Pulang antara 16.00-17.00 sore.

Tour 3 hari 2 malam :

- 1) Mesjid raya sumbar.
- 2) Bagus.
- 3) Kawasan mandeh.
- 4) Padang.
- 5) Bukit tinggi.
- 6) Kelok sembilan.

3. Rencana perjalanan (Itinerary)

Selama perjalanan wisata berlangsung pemandu wisata akan memberikan *itinerary* kepada wisatawan. Supaya wisatawan bisa mengatur waktu sesuai dengan rencana perjalanan yang telah di berikan pemandu wisata. Adapun contoh itinerary dari perjalanan wisata PT. Eksis Tour and Travel:⁴⁴

Paket Tour Bali 4 hari 3 malam terdiri dari :

- a. Hari pertama:

⁴⁴ Dokumentasi PT. Eksis Tour And Travel 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 mass
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

- 1) Penjemputan di Airport
 - 2) Checkin hotel
 - 3) Dinner di sanur
 - 4) Balik ke hotel
 - 5) Free program
- b. Hari kedua
- 1) Breakfast
 - 2) Mengunjungi objek wisata Tirta/wisata air
 - 3) Mengunjungi taman budaya Graha Wisnu Kencana (GWK)
 - 4) Lunch
 - 5) Mengunjungi pantai pandawa yang tersembunyi dibalik bukit atau sering dikenal dengan *secret beach*
 - 6) Mengunjungi pura uluwatu serta menonton tari kecak api uluwatu
 - 7) Dinner di pantai sanur sekaligus menikmati suasana pantai di malam hari
 - 8) Kembali ke hotel
- c. Hari ketiga
- 1) Breakfast
 - 2) Mengunjungi tanjung benoa (biaya permainan dan tiket di water sport personal account)
 - 3) Makan siang di tanjung benoa
 - 4) Pergi ke krisna gallery untuk membeli oleh-oleh
 - 5) Pergi ke joger gallery untuk membeli oleh-oleh
 - 6) Dinner di jimbaran
 - 7) Kembali ke hotel
 - 8) Free program
- d. Hari Keempat
- 1) Breakfast
 - 2) Pengantaran menuju airport

**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 mass
 - 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) Pemberian souvenir/parcel sebagai kenang-kenangan
 - 4) Perjalanan selesai pulang kerumah masing-masing
- Paket Tour Singapore 3 hari 2 malam terdiri dari
- a. Hari pertama
 - 1) Penjemputan di Airport
 - 2) Tiba di changi Airport
 - 3) Menuju hotel untuk menitipkan barang
 - 4) Makan siang ke kampong glam
 - 5) Visit masjid sultan
 - 6) Hunting foto ke haji lane dan makan malam
 - 7) Menikmati suasana malam di haji lane
 - 8) Kembali ke hotel
 - b. Hari kedua
 - 1) Breakfast
 - 2) Menuju little india dan makan siang
 - 3) Beralih ke merlion park
 - 4) Menuju marina bays sands
 - 5) Jalan kaki menuju gardens by the bay
 - 6) Makan malam ke orchard road
 - 7) Kembali ke hotel
 - c. Hari ketiga
 - 1) Breakfast
 - 2) Menuju bugis street untuk berburu oleh-oleh
 - 3) Beralih ke Chinatown (option, kalau kamu masih banyak waktu sebelum pulang)
 - 4) Check out hotel
 - 5) Menuju airport
 - 6) Pemberian souvenir dan parcel sebagai kenang-kenangan
 - 7) Pulang kerumah masing-masing



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

Berikut ini adalah beberapa kesimpulan penulis mengenai analisis pelayanan perjalanan wisata di PT. Eksis Tour and Travel. Pelayanan perjalanan wisata di mulai dari pelayanan administrasi, pelayanan pertemuan (*meeting service*), pelayanan sebelum perjalanan, pelayanan dalam perjalanan wisata, pelayanan akhir perjalanan wisata. Adapun dimensi perjalanan wisata terdiri dari jarak, tempat dan waktu.

Konsep pelayanan dan strategi pelayanan yang diterapkan oleh biro perjalanan PT. Eksis Tour and Travel bukan hanya untuk mendapatkan pelanggan ataupun wisatawan saja akan tetapi agar mampu memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi wisatawan sehingga menjadikan kepuasan bagi karyawan. Dalam pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada wisatawan atau konsumen PT, Eksis Tour and Travel menggunakan strategi pelayanan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan pelanggan. Dengan memberikan pelayanan yang prima menjadikan biro perjalanan PT. Eksis Tour and Travel mempunyai kualitas pelayanan yang tinggi dan bersifat fleksibel.

Pelayanan yang diberikan PT. Eksis Tour and Travel dalam upaya meningkatkan pelayanan membuat wisatawan tidak hanya mendapat kepuasan lahiriyah tapi juga kepuasan batiniyah. PT. Eksis Tour and Travel juga memberikan pelayanan sesuai dengan syariat Islam dalam hal sarana prasarana, jadwal dan pemandu wisata yang kompeten untuk menjalankan system PT. Eksis Tour and Travel.



B. Saran

Bagi pengelola PT. Eksis Tour and Travel Tour diharapkan melakukan perekrutan dan pelatihan yang baik karena akan berkontribusi pada keberhasilan suatu program pelayanan konsumen.

Bagi pimpinan PT. Eksis Tour and Travel sebagiknya melakukan tindak lanjut kepada pimpinan grup yang telah menerima pelayanan dalam perjalanan wisata untuk meminta kesan pesannya selama perjalanan wisata bersama PT. Eksis Tour and Travel. Pimpinan harus mendengar evaluasi dari karyawan di lapangan serta konsumen.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

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 mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an Al-Karim, Al-Azhar, XII, 1421 H.
- Al-Bassam, Abdullah bin Abdurrahman. *Syarah Bulughul Maram*, Jakarta: Pustaka Azzam, 2006.
- Al-Qaradhawi, Yusuf. *Ibadah Dalam Islam*, Jakarta: Akbar Media Eka Sarana, 2005.
- Alfoname, *Revitalisasi Asrama Haji*, Surakarta, Donohudan: tt.
- AZZ, Abdul dan Kustini. *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan. 2007.
- Az-Zuhaili, Wahbah. *Fiqh Islam Wa Adillatuhu* 3, Jakarta: Darul Fikri, 2011.
- Daryanto, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Surabaya: Apollo, 1998.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1995.
- Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013.
- Hakim, Muhammad Saifuddin. *Kesalahan dan Kemungkaran dalam pelaksanaan Ibadah Haji*, tkp: Belajar Tauhid.
- J. Moelong, Lexy. *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rineka Cipta, 2000.
- Johannes, Supranto. *Sampling dalam Auditing*, Jakarta: Rajawali Press, 2007.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Tajwid dan Terjemahannya Dilengkapi dengan Asbabun Nuzul dan Hadits Sahih*. Bandung : PT Syigma Examedia Arkanleema. 2007
- Koeswinarno, *Efektivitas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dalam Memberikan Pelayanan Dan Bimbingan Terhadap Jamaah Haji*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang Dan Diklat Kementrian Agama RI, 2014.



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 mass

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.

- Manullang, Laurence A. *Teori Manajemen Komprehensif Integralistik*, Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Marno & Trio Supriyanto, *Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam*, Bandung: P.T Refika Aditama, 2008.
- Mawardi, *Ekonomi Islam*, Pekanbaru: Alfa Riau Graha UNRI PRESS, 2007.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Mujahidin, Akhmad . *Ekonomi Islam 2*, Pekanbaru: al-Mujtahadah Press, 2014.
- Nizam, Achmad dan Hanan Alatief. 2004. *Manajemen Haji (Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Workers)*. Jakarta: Nizam Press.
- Priyono, *Pengantar Manajemen*, Sidoarjo: Zifatama, 2014.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006.
- Rianto, M.Nur. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sadili, Samsudin. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Pustaka Setia. 2006.
- Sarwat, Ahmad . *Seri Fiqih Kehidupan Haji*, Jakarta: DU Publishing, 2011.
- Soesilo, Nining I. *Ekonomi Perencanaan dan Manajemen Kota*. Jakarta. Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik Universitas Indonesia. 1999.
- Soetrisno Hadi, *Metodelogi Riset*, Yogyakarta: Andi Offset. 1997.
- Stephen P. Robbins, Marry Coulter, *Manajemen Edisi Kesepuluh Jilid 1*, Jakarta, Erlangga, 2010.
- Suhyabrata, Sumadi. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. Raja. Grafindo Persada, 2011.
- Suanto, Herry. Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Suarto, *Dasar-Dasar Organisasi*, Cetakan Ke-18 Yogyakarta., Gadjah Mada University Press. 1988.



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 mass

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.

- Syafaruddin & Nurmawati, *Pengelolaan Pendidikan Mengembangkan Keterampilan Manajemen Pendidikan Menuju Sekolah Efektif* . Medan: perdana Publishing, 2011.
- Syafaruddin, *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*, Jakarta: Ciputat Press, 2005.
- Syafrida, Nurhayati Zein, *Fiqh Ibadah*, Pekanbaru: Mutiara Pesisir Sumatera, 2015.
- Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Religi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media. 2016.
- Tim Dosen Administrasi Pendidikan UI, *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Tjiptono, Fandy. *Gregorius Chandra, Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi, 2011.
- Tjiptono, Fandy. *Service Managemen Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta : Andi, 2008.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah haji.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 1999.
- Walgito, Bimo. *Psikologi Sosial (Suatu Pengantar)*, Yogyakarta. Penerbit Andi, 1978.
- Yusni, Muhammad Ali. “*Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda*”, e-Journal Ilmu Pemerintahan, vol.3 Nol. 2015.
- Zaero, Dinal Ala Zofi. *Analisis Manajemen Pelayanan Di Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2016*, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2017.

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.



Eksis
TAMBAH TAMBAK
Cita Hati Anda Adalah Cita Kami

Bangkok on March

3 Hari 2 Malam

Rp. 3.936.636/Pax

Include:

- Tiket PP, Hotel
- Sarapan, Makan Siang, Makan Malam
- Air mineral
- Tour Guide Bahasa Indonesia
- Tipping Guide & Driver
- Asuransi perjalanan

Bee shop, Chaopraya, Wat Arun, MBK Mall, Madame Taussad, Platinum shopping Mall, Asia Tique night market.

Alamat: Jl. Garuda, tangkerang tengah No.120 H Pekanbaru Riau No. Telp 0761 8402012
Email Eksis.tnt.pekanbaru@gmail.com eksistour_pekanbaru



Eksis
TAMBAH TAMBAK
Cita Hati Anda Adalah Cita Kami

Sumbar-Mandeh

Rp 1.600.000/Pax

Tour 3 Hari 2 Malam

Fasilitas Termasuk :

- Bus PP
- Transportasi boat pulau mandeh PP
- Jacket pelampung
- Tiket masuk ke pulau
- Makan siang
- Prasmanan di Pulau
- Kopi, Teh, Buah, Air mineral
- Snorkling + foto underwater
- Crew boat / pemandu, asuransi
- Berangkat antara 08.00-09.00 pagi
- Pulang antara 16.00 - 17.00 sore

Tour 3 Hari 2 Malam

- Mesjid Raya Sumbar
- Bagus
- Kawasan Mandeh
- Padang
- Bukit Tinggi
- Harau
- Kelok Sembilan

Alamat: Jl.Garuda, Tangkerang Tengah No. 120 H Pekanbaru, Riau
No. Telp. + 62 812 700 77083 / 0761 8402012
Email : eksis.tnt.pekanbaru@gmail.com



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

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

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

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diinangungi Undang-Undang

© Hak Cipta UIN Suska Riau

Ur. 04/F.IV/PP.00.9/289/2019
1 berkas
Penunjukan Pembimbing
a. **Nasihatul Munawaroh**

Pekanbaru, 17 Jumadil Awal 1440 H
23 Januari 2019 M

Kepada Yth,

Sdra. Khairuddin, M.Ag

Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau

Assalamu'alaikum wr. wb.,

Dengan hormat,

Berdasarkan hasil musyawarah Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penentuan judul Skripsi dan pembimbing mahasiswa bernama **Nasihatul Munawaroh** NIM 11544204253 Dengan judul "**Strategi PT. Eksis Tour dan Travel Dalam Pelayanan Perjalanan Wisata**"(sinopsis terlampir), maka kami harapkan kesediaan Saudara menjadi pembimbing penulisan Skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Bimbingan yang Saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi Skripsi
2. Metodologi Penelitian

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

Atas kesediaan dan perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
Dekan,



Dr. Nurdin, MA
NIP. 19660620 200604 1 015

Ditanggungjawabkan oleh penulis. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. Dilarang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



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

كآبة الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

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

© Hak cipta: milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

Un.04/F.IV/PP.00.9/3124/2019

Pekanbaru, 29 Rajab 1440 H

Biasa

05 April 2019 M

Mengadakan Penelitian.

Kepada Yth:

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

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

Nama : Nasihatul Munawaroh
NIM : 11544204253
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Manajemen Dakwah
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi

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

"Analisis Pelayanan Perjalanan Wisata PT. Eksis Tour and Travel"

Adapun sumber data penelitian adalah:

"PT. Eksis Tour and Travel"

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

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
a.n. Rektor,
Dekan,



Dr. Nurdin, MA ct
NIP.19660620 200604 1 015

Tembusan :

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



RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nasihatul Munawaroh, lahir di Demak, pada tanggal 30 April 1996. Penulis merupakan anak pertama dari enam bersaudara dari pasangan Ayahanda Khoiruddin dan Ibunda Nor Azizah . Pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis adalah SD Negeri 004 Pangkalan Kerinci pada tahun 2004 dan tamat pada tahun 2009. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan di Ms.n Pangkalan Kerinci dan tamat di tahun 2012. Dan melanjutkan MA Daarun Nahdhah Bangkinang selama 3 tahun dan tamat pada tahun 2014. Kemudian pada tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Program Studi Manajemen Dakwah S1 pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

Dengan berkat Rahmat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"Analisis Pelayanan Perjalanan Wisata PT. Eksis Tour and Travel"** dibawah bimbingan bapak Khairuddin M.Ag, dan pada tanggal 1 Juli 2022 dipanggil untuk mengikuti ujian munaqasah dan dinyatakan lulus dan menyandang gelar Sarjana Akuntansi (S.sos).

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.