

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.

**STUDI KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN PT. MANDIRI
CEMERLANG WISATA (BIRO PERJALANAN HAJI DAN
UMRAH) KOTA PEKANBARU DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN CALON JAMAAH MENURUT TINJAUAN
EKONOMI SYARIAH**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Syariah Pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri
Sultan Syarif Kasim Riau



Oleh

SUSWOYO
11525104192

**PROGRAM S1
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
1443 H/2022 M**



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul "Studi Kualitas Pelayanan Karyawan Haji Dan Umrah Dan Tingkat Kepuasan Jamaah Di PT. Mandiri Cemerlang Wisata Kota Pekanbaru, yang ditulis

Nama : SUSWOYO
NIM : 11525104192
Jurusan : Ekonomi Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 23 Juni 2022

Pembimbing Skripsi

Ahmad Hamdalah, SE.I, M.E.Sy

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.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **Studi Kualitas Pelayanan Karyawan PT. Mandiri Cemerlang Wisata (Biro Perjalanan Haji dan Umrah) Kota Pekanbaru dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jamaah Menurut Tinjauan Ekonomi Syariah** yang ditulis oleh :

Nama : SUSWOYO
Nim : 11525104192
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : Kamis, 14 Juli 2022 M
Waktu : 08.00 WIB
Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, Juli 2022 M

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. H. Muh. Said, HM, MA, MM

Sekretaris
Nuryanti, SE.I., ME.Sy

Penguji I
Dr. H. Heri Sunandar, M.CL

Penguji II
Wali Saputra, SE., Ak., MA

Mengetahui :
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Zulkfli, M.Ag
NIP. 19741006 200501 1 005

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

ate Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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



Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : SUSWOYO
 NIM : 11525104192
 Tempat/Tgl. Lahir : SUNGAI SEGAJAH, 01-10-1996
 Fakultas/Pascasarjana : SYARIAH DAN HUKUM
 Prodi : EKONOMI SYARIAH

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

STUDI KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN PT. MANDIRI CEMERLANG WISATA (BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMRAH) KOTA PEKANBARU DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN CALON JAMAAH MENURUT TINJAUAN EKONOMI SYARIAH

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/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.

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

Pekanbaru, 19 Agustus 2022
 Yang membuat pernyataan



Suswoyo
 NIM : 11525104192

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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



ABSTRAK

Suswoyo, (2022): Studi Kualitas Pelayanan Karyawan PT. Mandiri Cemerlang Wisata (Biro Perjalanan Haji dan Umrah) Kota Pekanbaru dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jamaah Menurut Tinjauan Ekonomi Syariah

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pengamatan penulis mengenai Kualitas Pelayanan Karyawan Haji Dan Umrah di PT. Mandiri Cemerlang Wisata Kota Pekanbaru dirasa masih kurang baik itu sarana dan prasarana yang bisa mempengaruhi proses perjalanan Haji dan Umrah. Tidak adanya sarana dan prasarana untuk penyandang disabilitas. Untuk memenuhi target kepuasan pelanggan yang menyandang status disabilitas dalam melakukan Haji dan Umrah perlu kiranya dibuat sebuah konsep perjalanan Haji dan Umrah yang ramah terhadap penyandang disabilitas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan haji dan umrah terhadap tingkat kepuasan jamaah di PT. Mandiri Cemerlang Wisata Kota Pekanbaru, untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan haji dan umrah terhadap tingkat kepuasan jamaah di PT. Mandiri Cemerlang Wisata Kota Pekanbaru

Penelitian ini bersifat lapangan (*field research*) dengan menggunakan metode *kualitatif* adapun Informan dalam penelitian ini berjumlah 96 orang diantaranya, 1 orang pimpinan, 2 orang tour leader, 5 orang karyawan dan 88 orang jamaah yang terlibat di PT. Mandiri Cemerlang Wisata Kota Pekanbaru. teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian di PT. Mandiri Cemerlang Wisata Kota Pekanbaru menunjukkan bahwa PT. Mandiri Cemerlang Wisata Kota Pekanbaru telah menerapkan 5 lima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* yang sudah berjalan dengan baik seperti (*tangible*) yang mempunyai tempat pelayanan yang sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. (*emphaty*) mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah, sopan, santun, tidak diskriminatif dan menghargai, sudah diterapkan. (*reliability*) standart pelayanan yang jelas, tidak adanya keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dimensi keandalan. (*responsiveness*) merespon cepat, tepat, cermat dan merespon keluhan jamaah. sudah berhasil diterapkan. Karena tidak ada keluhan dari jamaah terkait indikator dalam dimensi (*responsiveness*). (*assurance*) jaminan kepastian biaya, kesehatan, konsumsi, penginapan, transportasi juga sudah diterapkan sesuai dengan kebutuhan jamaah. Dan dari kelima kualitas pelayanan yang diterapkan oleh PT. Mandiri cemerlang wisata kota Pekanbaru telah sesuai dengan prinsip ekonomi syariah. Namun ada beberapa yang belum terpenuhi yaitu kurangnya sarana dan prasarana untuk penyandang disabilitas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Karyawan, Tingkat Kepuasan, PT.Mandiri Cemerlang Wisata Kota Pekanbaru



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya kepada kita bersama sehingga penyusunan Skripsi ini dapat berjalan dengan lancar. Sholawat dan salam atas junjungan alam nabi Muhammad SAW, mudah-mudahan dengan seringnya bersholawat kita termasuk umat yang mendapat syafaat beliau di akhir kelak nanti. Amin.

Skripsi ini berjudul **“STUDI KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN PT. MANDIRI CEMERLANG WISATA (BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMRAH) KOTA PEKANBARU DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN CALON JAMAAH MENURUT TINJAUAN EKONOMI SYARIAH”**. Skripsi ini hasil karya ilmiah yang disusun untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E.) Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan oleh berbagai pihak yang telah memberikan uluran tangan dan kemurahan hati kepada penulis untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih banyak dan yang tulus dari lubuk hati yang paling dalam kepada:

1. Ayahanda tercinta Sukiman dan Ibunda tercinta Sunarmi dengan tulus dan tidak henti-hentinya memberikan doa, motivasi, dukungan penuh baik



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

moril maupun materil selama penulis kuliah di UIN SUSKA RIAU. Semoga ayahanda dan ibunda selalu dalam lindungan rahmat dan karunia-Nya.

2. Bapak Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag. beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di UIN Suska Riau.
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Bapak. Drs. Zulkifli, M.Ag. beserta Bapak/ Ibu Wakil Dekan Fakultas Syariah dan Hukum dan seluruh jajarannya yang telah mempermudah proses penyelesaian skripsi ini.
4. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Bapak Muhammad Nurwahid, Mag, dan Sekretaris Jurusan Bapak Syamsurizal, SE., M.Sc.Ak. serta staf Jurusan Ekonomi Syariah, yang telah banyak membantu, membimbing penulis selama perkuliahan dan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Ahmad Hamdalah, SE.I., M.E.Sy telah membimbing dan memberikan arahan serta meluangkan waktunya demi penyelesaian skripsi ini
6. Bapak Dr. Amrul Muzan, S.H.I., M.A selaku Dosen Penasehat Akademis penulis yang selalu membimbing dan memberi solusi ketika penulis mengalami masalah selama perkuliahan.
7. Bapak/ Ibu dosen yang telah mendidik dan memberikan Ilmu-ilmunya kepada saya, sehingga saya bisa seperti ini mengerti apa yang belum penulis mengerti. Semua ilmu yang telah diberikan sangat berarti dan berharga demi kesuksesan saya di masa mendatang.



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.

8. Bapak H. Devi Aprianto Nasir. Lc. MA.g sebagai komisaris di PT. Mandiri Cemerlang Wisata yang telah memberikan data dan informasi serta telah meluangkan waktunya dalam pengumpulan data selama penulisan skripsi.

9. Bapak Kepala Perpustakaan UIN Suska Riau beserta staf yang telah membantu dalam meminjamkan buku sebagai referensi bagi penulis.

Do'a dan harapan penulis semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak dengan kebaikan yang melimpah baik di dunia ini terlebih di akhirat kelak, Aamiin.

Penulis mengharapkan kritik dan saranya yang bersifat membangun dan memperbaiki skripsi ini kedepan. Atas kritik dan sarannya penulis ucapkan terima kasih. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pekanbaru, 22 Juli 2022

Penulis,

SUSWOYO

Nim : 11525104192



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Lokasi Penelitian	37
B. Subjek dan Objek Penelitian	43
C. Populasi dan Sampel	43
D. Sumber Data.....	44
E. Teknik Pengumpulan Data.....	45
F. Teknik Analisa Data.....	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jamaah di PT. Mandiri Cemerlang Wisata Kota Pekanbaru	47
B. Pandangaan Ekonomi Syariah Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Haji Dan Umrah di PT. Mandiri Cemerlang Wisata Kota Pekanbaru	61

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian.....	35
Tabel IV.1 Identitas Responden	48
Tabel IV.2 Data Responden Berdasarkan Jumlah Umur.....	48
Tabel IV.3 Tanggapan Responden Tentang Penampilan Petugas PT.	
Mandiri Cemerlang yang Sangat Rapi.....	51
Tabel IV.4 Tanggapan Responden Lebih Mendahulukan Kepentingan	
Jamaah.....	53
Tabel IV.5 Tanggapan Adanya Kemudahan Untuk Jamaah Saat Melakukan	
Pendaftaran.....	55
Tabel IV.6 Petugas Memiliki Kemampuan Untuk Membantu Jamaah Dalam	
Memutuskan Masalah Yang Berkaitan Dengan Pelayan.....	57
Tabel IV.7 Petugas Bertanggung Jawab Terhadap Keamanan Jamaah Selama	
Pelaksana Umrah.....	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.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Struktur Organisasi PT. Mandiri Cemerlang Tour and Travel Pekanbaru.....	40
------------	--	----



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

A. Latar Belakang

Semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa perjalanan ibadah. Maka kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk memenangkan persaingan. Dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan didapat suatu nilai tambah tersendiri bagi perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan.

Kualitas pelayanan adalah yang berkaitan dengan pemberian jasa purna jual atau bimbingan manasik haji kepada para jamaah, sering terlibat dengan penanganan keluhan dan menangani kebutuhan jamaah yang memerlukan penggantian atau perbaikan yang bijaksana yang dilakukan secara ikhlas dan istikomah.

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menurut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan Service quality sebagaimana yang telah dikembangkan oleh Parasuraman yang dikutip dari Lupiyoadi.¹

¹Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006) h. 181.



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.

- a. Kualitas yaitu proses penilaian suatu produk atau jasa yang akan dirasakan langsung dari pelanggan atau si penerima pelayanan itu sendiri, ada juga yang menilai sebagai mutu dari produk maupun jasa.²
- b. Pelayanan yaitu serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh karyawan untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Mengacu pada pengertian kualitas pelayanan tersebut maka konsep kualitas pelayanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berasal dari persepsi pelanggan.³

Menurut Zeithami, Berry dan Parasuraman, dalam Zulian Yamit telah melakukan berbagai penelitian jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para konsumen dalam evaluasi kualitas pelayanan.⁴ Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) sangat bergantung kepada tiga hal yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi terbesar sehingga kualitas layanan relative lebih sulit ditiru dibandingkan kualitas produk dan harga. Salah satu konsep kualitas layanan yang populer adalah *ServQual*. Berdasarkan konsep ini, kualitas layanan diyakini memiliki lima dimensi, yaitu *Tangibles*, *Empaty*,

²Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PPM, 2004), h. 45.

³Wisnalmawati, *Pengaruh Persepsi dimensi kualitas Pelayanan Terhadap Nilai-Nilai Pembelian Uang*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis.No. 3 Jilid.10 2005, h.153-165.

⁴Parasuraman, Y.A Zeithami, Leonard L Berry. 1998. *Servqual: "Multi-Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality: Jurnal Retailing.* "Vol 164, No. 1



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Reliability Responsiveness, Assurance. Dalam kasus pemasaran jasa, dimensi kualitas ini yang selalu menjadi acuan untuk mengukur kepuasan pelanggan.

Pelayanan yang diberikan travel Haji dan Umroh PT. Mandiri Cemerlang Wisata Kota Pekanbaru yakni memasarkan jasa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah khusus kepada umat Islam yang mempunyai kemampuan secara fisik dan finansial. Adapun sebelum keberangkatan para jamaah akan di berikan bekal berupa manasik untuk umrah atau haji agar lebih mudah dan lancar pada waktu melaksanakan ibadah di tanah suci. Untuk menjaga ketenangan, ketertiban dan kekhusyukan ibadah maka setiap rombongan akan di dampingi oleh seorang *Tour Leader*, jadi jamaah akan selalu dibimbing sejak keberangkatan, sampai pulang ke tanah air.

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah akan memberikan kepuasan pelayanan tersendiri kepada para jamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah kepada pengelola (travel) yang bersangkutan. Sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterima tidak begitu baik kepada para jamaahnya maka akan memberikan ketidakpuasan kepada para jamaah tersebut karena mendapatkan lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk.⁵

PT. Mandiri Cemerlang Wisata merupakan salah satu biro perjalanan yang menyediakan pelayanan seperti tiket pesawat pengurusan perjalanan haji dan umrah, perjalanan wisata religi serta pengurusan dokumen-dokumen penting seperti paspor dan visa, baik kepada pelanggan langsung (*Walk In*

⁵Agus Dwiyanto, *Pelayanan Publik*, (Bandung: Salemba, 2005), h. 141.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Sarjan Kasim Riau

Guest) maupun pelanggan tidak langsung (*Indirect Guest*) yang melakukan transaksi hanya dengan memanfaatkan media komunikasi seperti telepon, sms, dan email. Maka peluang inilah yang dilirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh biro-biro penyelenggara ibadah haji dan umrah yang berkompetisi untuk menarik simpati jamaah, semuanya berlomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda-beda untuk popularitas.⁶

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di PT. Mandiri Cemerlang Wisata Kota Pekanbaru terdapat beberapa masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, yaitu: Tidak adanya sarana dan prasarana untuk penyandang disabilitas. Kualitas pelayanan atau *Costumer service*. Kualitas pelayanan ini bukanlah termasuk suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi.⁷

Masalah dalam Kualitas pelayanan ini, yakni tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan tamu ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Bagaimana tidak, jika suatu perusahaan sudah mendapat nilai

⁶Muhammad Syafi'i Antonio, *Ekonomi Of Haji : Dinamika Perspektif Haji di Indonesia*, (Jakarta: Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2008) h.237

⁷H. Shafwan (Pengguna Jasa Layanan PT. Mandiri Cemerlang), Wawancara, Hari Senin 22 September 2020, Pukul 10.00 WIB.



positif dimata konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan *feedback* yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap atau *repeat buyer*. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan. Jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramahtamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada konsumen, terutama konsumen yang menjadi penyandang disabilitas.

Penyandang disabilitas yaitu seseorang yang mempunyai kelainan fisik atau mental, yang dapat menghambat seseorang untuk melakukan aktivitas secara seleyaknya, yang terdiri dari penyandang cacat fisik, penyandang cacat mental. Penyandang disabilitas merupakan seseorang yang mengalami keterbatasan mental maupun fisik secara permanen, bisa juga disebabkan oleh penyakit. Aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan bagi penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan.⁸

Masalah Kedua dalam kualitas pelayanan , terdapat dalam dunia usaha itu sendiri, yakni untuk bersaing dengan perusahaan atau intuisi yang lain, kepuasan pelayanan menjadi salahsatu faktor utamanya. Menurut sebuah teori, semakin bagus pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan kepada masyarakat, maka minat masyarakat untuk memilih sebuah perusahaan sebagai mitra kerja akan semakin meningkat. Oleh karena itu pelayanan menjadi syarat mutlak dalam keberhasilan sebuah perusahaan. Oleh karena

⁸W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi 3, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), h, 1259.

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.



itu, penelitian tertarik untuk meneliti tentang kualitas pelayanan dalam perusahaan ini.

Kualitas pelayanan pada PT. Mandiri Cemerlang Wisata Kota Pekanbaru saat ini belum memenuhi target kepuasan pelanggan karena tidak adanya sarana dan prasarana untuk penyandang disabilitas. Untuk memenuhi target kepuasan pelanggan yang menyandang status disabilitas dalam melakukan Haji dan Umrah perlu kiranya dibuat sebuah konsep perjalanan Haji dan Umrah yang ramah terhadap penyandang disabilitas.

Konsep yang ramah terhadap penyandang disabilitas ini yaitu terhadap aksesibilitas yang memang diperlukan oleh jamaah yang memiliki keterbatasan fisik. Misalnya menyediakan alat komunikasi khusus bagi jamaah yang tunarunggu atau tidak bisa mendengar secara normal, menyediakan kursi roda bagi jamaah yang tidak bisa berjalan, dan sarana penunjang lainnya.⁹

Maka dari itu PT. Mandiri Cemerlang Wisata Kota Pekanbaru harus menyediakan sarana prasarana untuk penyandang disabilitas yang akan menjadi jamaah Haji dan Umrah, agar para jamaah yang memiliki keterbatasan fisik dapat menikmati pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya. Penyandang disabilitas berhak mendapatkan pelayanan yang membuat mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan, karena pelayanan yang baik adalah pelayanan yang bisa menyentuh semua kalangan tanpa membedakan keadaan mereka.

⁹ Ibid, h. 249.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Penulis mendapatkan informasi dari Bapak H. Shafwan sebagai pengguna layanan di PT. Mandiri Cemerlang Wisata Kota Pekanbaru yang menyatakan bahwa kurangnya sarana dan prasarana tersebut sangat mempengaruhi proses perjalanan Haji dan Umrah. Terutama bagi jamaah penyandang disabilitas diantaranya alat komunikasi khusus bagi jamaah tuna rungu atau tidak bisa mendengarsecara normal dan kursi roda bagi jamaah yang tidak bisa berjalan.¹⁰

Berdasarkan keterangan tersebut maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti tentang kualitas pelayanan pada bidang haji dan umrah dan mengangkat dalam bentuk skripsi dengan judul “**Studi Kualitas Pelayanan Karyawan PT. Mandiri Cemerlang Wisata (Biro Perjalanan Haji dan Umrah) Kota Pekanbaru dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jamaah Menurut Tinjauan Ekonomi Syariah**”

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan sampai kepada sasaran yang diinginkan, maka penulis membatasi permasalahan dalam penelitian ini. Karena keterbatasan penulis baik pikiran, tenaga, maupun keterbatasan waktu, maka penulis hanya mengkaji tentang, bagaimana Kualitas Pelayanan Karyawan Haji dan Umrah pada Tingkat Kepuasan Jamaah di PT. Mandiri Cemerlang Wisata Kota Pekanbaru

¹⁰ Shafwan(Pengguna Jasa Layanan PT. Mandiri Cemerlang), Wawancara, Hari Senin 22 September 2020, Pukul 10.00 WIB.



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. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, dapat dirumuskan pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan haji dan umrah terhadap tingkat kepuasan jamaah di PT. Mandiri Cemerlang Wisata Kota Pekanbaru?
2. Bagaimana pandangan Ekonomi Syariah terhadap kualitas pelayanan karyawan haji dan umrah di PT. Mandiri Cemerlang Wisata Kota Pekanbaru?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian
 - a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan haji dan umrah terhadap tingkat kepuasan pelanggan di PT. Mandiri Cemerlang Wisata Kota Pekanbaru
 - b. Untuk mengetahui tinjauan ekonomi syariah dalam hal kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di PT. Mandiri Cemerlang Wisata Kota Pekanbaru
2. Kegunaan penelitian
 - a. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan strategi yang harus dilakukan perusahaan jasa untuk meningkatkan kualitas pelayanan (*services*) kepada konsumen. Serta dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengembangkan dan menyempurnakan



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.

kebijakan yang akan diambil di PT. Mandiri Cemerlang Wisata Kota Pekanbaru.

- b. Sebagai syarat bagi penulis dalam menyelesaikan studi, guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E) pada Fakultas Syariah dan Hukum jurusan Ekonomi Syariah
- c. Sebagai sumbangan pemikiran dalam khasanah ilmu pengetahuan, dan hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur skripsi tentang Ekonomi Islam di Perpustakaan Uin Suska Riau.
- d. Untuk mengembangkan dan mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah penulis terima dalam perkuliahan.

E. Sistematika Penelitian

Untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas dan menyeluruh tentang penelitian ini, maka penulis membuat sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bagian ini, dipaparkan tentang Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II : TINJAUAN TEORETIS

Pada Bagian Ini, Membahas Mengenai Pengertian Pelayanan Dan Sumber Hukumnya, Indikator Kualitas Pelayanan, Pengertian Kepuasan Dan Indikatornya, Pemandu Wisata, Serta Penelitian Terdahulu.



BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini terdiri dari Lokasi Penelitian, Subjek dan Objek Penelitian, Populasi dan Sampel, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisa Data dan Sistematika Penulisan.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bagian Ini Berisikan Tentang Sejarah Singkat PT. Mandiri Cemerlang Wisata Kota Pekanbaru, Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jamaah Di PT. Mandiri Cemerlang Wisata Kota Pekanbaru, Hasil Penelitian Serta Pembahasan, Dan Pandangan Ekonomi Syariah Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Haji Dan Umrah Di PT. Mandiri Cemerlang Wisata Kota Pekanbaru.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian dan selanjutnya memberikan saran-saran yang ditujukan untuk perbaikan kondisi penulisan yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

BAB II

TINJAUAN TEORETIS

A. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) sangat bergantung kepada tiga hal yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi terbesar sehingga kualitas layanan relative lebih sulit ditiru dibandingkan kualitas produk dan harga. Salah satu konsep kualitas pelayanan yang populer adalah ServQual. Berdasarkan konsep ini, kualitas pelayanan diyakini memiliki lima dimensi, yaitu *Tangibles*, *Empaty*, *Reliability Responsivenes*, *Assurance*. Dalam kasus pemasaran jasa, dimensi kualitas ini yang selalu menjadi acuan untuk mengukur kepuasan pelanggan.

a) Bukti langsung/fisik (*tangibles*),

Kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.¹¹

Pada suatu bentuk kualitas pelayanan yang diperhatikan perusahaan, makaterdapat suatu dimensi yang disebut dengan *tangibles* atau bukti langsung. Buktilangsung disini dapat diartikan sebagai bagaimana kemampuan perusahaan atau produsen dalam menunjukkan eksistensi atau kemampuannya

¹¹Parasuraman, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, (Jakarta Salemba Empat, 2001) h.32



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

ketika berhadapan langsung dengan konsumen. Tangibles disini tidak dapat diraba atau dilihat oleh konsumen secara langsung, akan tetapi dapat dirasakan dampaknya secara langsung dari hal-hal yang telah dilakukan perusahaan tersebut.

Sedangkan bukti langsung yang dilakukan perusahaan untuk konsumen misalnya pada dealer mobil tersebut memberikan pelayanan pada konsumen yang semisal meliputi fasilitas fisik dari mobil yang ditawarkan itu sendiri sampai fisik yang ada pada dealer tersebut, pegawai atau karyawannya, dan sarana komunikasi.

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa *tangible* atau bukti langsung menurut Zoeldhan yaitu berupa bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.¹²

Bentuk pelayanan fisik yang dimaksudkan dalam perusahaan biasanya berupa bagaimana cara memaksimalkan kondisi, fasilitas, kemampuan, maupun perangkat lainnya sehingga dapat menghasilkan suatu bentuk timbal balik secara baik yang dirasakan baik perusahaan maupun konsumen karena orang yang melihat pelayanan yang ditunjukkan perusahaan tersebut dapat dinilai langsung bagaimana kinerja perusahaan tersebut dan pada akhirnya mendapatkan timbal balik secara langsung pula oleh konsumen.

¹²Zoeldhan, *Pengertian Pelayanan*, (Bandung, CV. Alfabet) h.35

Dewasa ini tuntutan perusahaan dalam melayani konsumen dengan sebaik-baiknya yang timbal baliknya (*feedback*) dapat dirasakan secara langsung sudah menjadi bahan pembicaraan yang sangat diminati dimana-mana. Sehingga menurut Margaretha terdapat identifikasi kualitas layanan fisik (*tangible*) dapat tercermin dari aplikasi lingkungan kerja berupa:¹³

- a. Kemampuan menunjukkan prestasi kerja pelayanan dalam menggunakan alat dan perlengkapan kerja secara efisien dan efektif.
 - b. Kemampuan menunjukkan penguasaan teknologi dalam berbagai akses data dan inventarisasi otomatisasi kerja sesuai dengan dinamika dan perkembangannya di dunia kerja yang dihadapinya.
 - c. Kemampuan menunjukkan integritas diri sesuai dengan penampilan yang menunjukkan kecakapan, kewibawaan dan dedikasi kerja.
- b) Empaty (*empaty*)

Definisi empati dalam pemasaran menurut Nursodik adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan dalam menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan kebutuhan pelanggannya.¹⁴

Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*)

¹³Margaretta, *Kepuasan Pelanggan (Konsumer Satisfaction)*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2007) h.22

¹⁴Nursodik, *Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Gramedia 2010) h.98



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.

dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.¹⁵

Untuk dimensi *Tangible* (berwujud), terdapat beberapa indikator yang diantaranya:¹⁶

- a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Berdasarkan berbagai uraian diatas bukti langsung atau *tangible* merupakan salahsatu indikator yang sangat mempengaruhi bagaimana bentuk kualitas pelayananbekerja untuk dapat memenuhi kepuasan konsumen yang diharapkan oleh perusahaan dan konsumen.

Setiap pelayanan yang dilakukan sangat diperlukan adanya kehadiran empati terhadap segala hal didalamnya. Ketika konsumen membutuhkan pelayanan apapun dari perusahaan maka perusahaan memberikansuatu pelayanan yang sebaik-baiknya dengan berbagai prosedur yang ada. Sedangkan konsumen yang minta dilayani juga seharusnya memahami dan mengerti dengan berbagai kondisi yang ada di perusahaan dengan tidak memaksakan kehendak yang berlebihan sehingga tercipta hubungan yang saling mengerti

¹⁵Parasuraman, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2001), h.40

¹⁶Hardiyansyah, *Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa*(Jakarta: Pustaka Utama, 2010), h.46



- 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.

antara perusahaan dengan konsumen. Untuk dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator yang diantaranya:¹⁷

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

c) Keandalan (*reliability*)

Dalam melayani konsumen sebaik-baiknya dan akhirnya bisa memberikan suatu kepuasan konsumen tak bisa terlepas dari kehandalan atau *reliability* dari perusahaan tersebut dalam menunjukkan kualitas terbaiknya sehingga konsumen merasa puas dan tidak merasa keliru telah menggunakan produk dari perusahaan tersebut. Sedangkan definisi kehandalan atau *reliability* itu sendiri menurut Perusahaan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut.¹⁸

Dimensi kehandalan (*reliability*) dalam indikator kualitas pelayanan merupakan hal penting dan vital bagi perusahaan dalam menunjukkan

¹⁷Hardiyansyah, *Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa* (Jakarta: Pustaka Utama, 2010), h. 47

¹⁸Parasuraman, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2001),



kinerjanya karena kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi.¹⁹ Banyak perusahaan yang berlomba-lomba memperbaiki dimensi kehandalan dalam kinerja mereka. Kehandalan yang dimaksud dapat meliputi bagaimana kualitas kinerja karyawan, kehandalan dalam menggunakan skill mereka saat melayani konsumen, dan sebagainya.

Kehandalan atau *reliability* disini dapat dimisalkan pada perusahaan dealer mobil. Mereka menunjukkan kehandalan mereka dengan bagaimana kinerja perangkat perusahaan menunjukkan kualitas terbaiknya kepada konsumen, mulai dari bagaimana kehandalan para karyawannya menolah skill yang mereka mengenai mobil dan sebagainya. Dari situ konsumen akan merasa bahwa dealer mobil yang mereka kunjungi pantas dengan keprofesionalannya. Kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Kehandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari kehandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, kehandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan sesuai dengan skill yang mereka punya, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan kehandalan menggunakan teknologi kerja yang ada.²⁰

d) Daya tanggap (*responsiveness*)

Meliputi kesigapan, kecepatan, penanganan keluhan pasien oleh para staff untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan

¹⁹Zoeldhan, *Pengertian Pelayanan*, (Bandung, CV. Alfabet 2012) h.60

²⁰Ibid, h. 64

tanggap. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan tidak akan cenderung meningkat dari waktu ke waktu, perlu di ingat bahwa, harga pada suatu waktu bisa dipersepsi berbeda antara satu pelanggan dan pelanggan yang lain.²¹

Definisi daya tanggap yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Tanggap disini dapat diartikan bagaimana bentuk respon perusahaan terhadap segala hal-hal yang berhubungan dengan konsumen. Respon yang dimaksud sebaik-baiknya cara perusahaan dalam menerima entah itu permintaan, keluhan, saran, kritik, complain, dan sebagainya atas produk atau bahkan pelayanan yang diterima oleh konsumen.²²

Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.²³ Kegiatan melayani konsumen dengan sebaik-baiknya dalam sebuah organisasi atau perusahaan tidak sekedar tentang kehandalan perusahaan, tapi lebih ke yang bagaimana cara perusahaan menanggapi konsumen dalam bentuk apapun.

Ketika perusahaan menanggapi keluhan, saran atau permintaan yang dilayangkan konsumen dengan segera dan sebaik-baiknya maka respon positif

²¹Ibid., h. 40

²²Tjiptono, *Manajemen Pemasaran dan Analisa Prilaku Konsumen*, (Yogyakarta: BPEE 2007) h. 98

²³Parasuraman, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2001), h.70



juga akan ditunjukkan konsumen terhadap perusahaan. Dan *feedback* yang didapat perusahaan dapat dirasakan ketika konsumen tersebut entah mengkonsumsi produknya kembali atau bahkan banyak konsumen baru yang bisa jadi mendapatkan rekomendasi dari konsumen yang pernah menggunakan produk tersebut sebelumnya. Disini perusahaan dituntut untuk harus mengerti keinginan konsumen sebaik-baiknya, atau bahkan ketika ada konsumen yang kurang mengerti dengan prosedur yang diterapkan oleh perusahaan maka pihak yang memberikan pelayanan tersebut harus memberikan pengertian sebaik mungkin sehingga konsumen dapat mengerti dan memaklumi atas segala peraturan atau prosedur yang diterapkan perusahaan. Namun apabila konsumen tersebut kurang mengerti dengan berbagai prosedur perusahaan maka tugas dari yang menanggapi keluhan tadi memberikan pengertian secara jelas dan bijaksana atau memberika alternative pilihan sehingga jangan sampai terkesan perusahaan mempersulit dengan berbagai peraturan yang mengada-ada dan keluhannya tidak ditanggapi selayaknya.

Suatu perusahaan harus menyadari betapa vitalnya kualitas pelayanan dengan daya tanggap yang baik terhadap konsumen, karena dengan bentuk daya tanggap yang sesuai dengan keinginan konsumen maka konsumen itu sendiri merasa bahwa ia dihargai dan dimengerti oleh perusahaan. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung

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 Syaif Kasim Riau

elayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja.²⁴ Maka dari itu butuh keseriusan dari perusahaan dalam menanggapi hal tersebut.

Untuk dimensi *responsiveness* (respon/tanggapan), terdiri atas indikator:²⁵

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- e) Assurance (jaminan)

Kualitas pelayanan dapat dinilai dari banyak faktor yang berhubungan, di mana kualitas pelayanan dapat dinilai dari persepsi konsumen dalam menikmati barang dan jasa yang ditawarkan kepada konsumen, sehingga yang di rasakan oleh konsumen adalah keinginan yang selalu terpenuhi dan harapan terhadap performa barang dan jasa yang ditawarkan oleh produsen dapat diterima. Agar sebuah pelayanan memungkinkan untuk menimbulkan kepuasan pelanggan maka dibutuhkan beberapa dimensi, adapun dimensi-dimensi tersebut yaitu: bukti fisik, keandalan, ketanggapan dan jaminan perhatian.

²⁴Shadiqqin, *Pengukuran Tingkat Kepuasan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, (Yogyakarta: Rineka Cipta 2004) h.76

²⁵Ibid. h, 50



Dewasa ini pembahasan mengenai jaminan atau assurance begitu gencar di banyak kalangan tak terkecuali di bidang pemasaran. Perusahaan sekarang ini benar-benar memperhatikan assurance yang tak ingin hanya sebagai istilah saja tetapi juga merupakan salah satu bentuk dimensi dari kualitas pelayanan yang sasaran akhirnya berupa kepuasan konsumen atas produk dari perusahaan tersebut. Dalam artikel asuransi menyatakan bahwa di Indonesia selain istilah asuransi digunakan juga istilah pertanggungan, pemakaian kedua istilah tersebut tampaknya mengikuti istilah dalam bahasa Belanda yaitu *assurantie* (asuransi) dan *verzekering* (petanggungan), karena memang asuransi berasal dari negeri Belanda.

Menurut pasal 246 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD), assurance atau jaminan adalah suatu persetujuan, dimana penanggung kerugian diri kepada tertanggung, dengan mendapat premi, untuk mengganti kerugian karena kehilangan kerugian atau tidak diperolehnya suatu keuntungan yang diharapkan, yang dapat diderita karena peristiwa yang tidak diketahui lebih dahulu.²⁶

Assurance atau jaminan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1992 : “Asuransi atau Pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang

²⁶Abbas Salim, *Assuransi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Persada Grafindo 2007) h.1



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan”.

Istilah assurance menurut Darmawi dibagi dalam beberapa bidang, sedangkan dalam bidang pemasaran yaitu *assurance* atau jaminan adalah sebuah perusahaan yang usaha utamanya menerima/menjual jasa, pemindahan risiko dari pihak lain, dan memperoleh keuntungan dengan berbagi risiko (*sharing of risk*) di antara sejumlah besar nasabahnya. Banyak istilah *assurance* atau jaminan dengan berbagai prosedur yang dijadikan perusahaan sebagai acuan untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada konsumen seperti performa atau kinerja pelayanan karyawan dengan baik dan handal sehingga terbentuk rasa puas dari konsumen.²⁷

Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan.²⁸

Assurance atau jaminan diatas meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan, perhatian, dan kesopanan member pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan

²⁷Darmawi, Manajemen Jasa, (Yogyakarta: BPEE, 2004) h. 32

²⁸Margaretha, *Kepuasan Pelanggan (Konsumer Satisfaction)*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2007) h.201

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.

jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.²⁹

Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan), juga terdiri atas beberapa indikator yang meliputi:³⁰

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Secara sederhana kualitas dapat diartikan sebagai produk yang bebas cacat, dengan kata kata lain, produk sesuai dengan standar (target sasaran atau persyaratan yang telah didefinisikan, diobservasi, dan diukur). Namun definisi berbasis manufaktur ini kurang relevan untuk faktor jasa. Oleh sebab itu, pemahaman mengenaikualitas kemudian diperluas menjadi "*fitness for use*" dan "*conformance to requirements*" kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat bagi pelanggan. Istilah nilai sering kali digunakan untuk mengacu pada kualitas relative suatu produk dikaitkan dengan harga produk.³¹

Kualitas Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan mulai dari awal sampai akhir yang dilakukan oleh direktur tertinggi sampai karyawan terendah untuk memenuhi kebutuhan calon ataupun pengguna barang dan jasa

²⁹Zeithmal dkk, *Analisis Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*,(Jakarta: Grafindo, 2001). h. 78

³⁰Ibid., 51

³¹Dedi Adriana, dkk, *Pemasaran Strategik*, (Yogyakarta: ANDI, 2008) h. 67.

yang ditangani.³² Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.³³

B. Pelayanan Menurut Islam

Pelayanan menurut Islam adalah suatu keharusan dalam pelayanan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariah. Konsep Pelayanan menurut Islam memiliki enam prinsip, yaitu prinsip tolong menolong (Ta'awun), prinsip memberi kemudahan (At-Taysir), prinsip persamaan (Musawah), prinsip saling mencintai (Muhabbah), prinsip lemah lembut (Al-Layin), prinsip kekeluargaan (Uk-Khuwah).³⁴ Ini tercermin jelas dalam ayat Alquran (Qs. Al-Hujarat :10).³⁵

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ﴿١٠﴾

Artinya: “Orang-orang beriman itu sesungguhnya bersaudara. Sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat”

Setiap manusia adalah khalifah di muka bumi yang harus siap mengembang tugas masing-masing dan harus mempertanggung jawabkan apa

³²Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industry Jasa*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2009), h. 41

³³A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Askara, 2006) h. 17.

³⁴Nurhadi, *Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, (Vol.2, No. 2, 2020) h. 137-150.

³⁵*Alqur'an dan Terjemah*, (Semarang: PT. Toha Putra 1999), h.187

yang telah disertai amanah tersebut. Destinasi akhir manusia selain mampu meraih ketakwaan, juga menjadi manusia yang terbaik di muka bumi (khaira ummah). Semua ini telah di terangkan dalam Alquran (Qs. Al-Imran: 110)³⁶

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَوْ

ءَامَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ مِّنْهُمْ الْمُؤْمِنُونَ وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ ﴿١١٠﴾

Artinya : “kamu adalah umat yang terbaik yang dilahirkan untuk manusia, menyuruh kepada yang ma'ruf, dan mencegah dari yang munkar, dan beriman kepada Allah. Sekiranya ahli kitab beriman, tentulah itu lebih baik bagi mereka, di antara mereka ada yang beriman, dan kebanyakan mereka adalah orang-orang yang fasik”

Syariat islam menilai bahwa perbuatan atau pelayanan terbaik seseorang kepada orang lain pada hakikatnya ia telah berbuat baik untuk dirinya sendiri. Meskipun sistem hukum di Indonesia bukan Islam, tetapi nilai-nilai Islam tidak dinafikan masuk dalam sistem pemerintahan, menjadikan referensi Alquran dan hadis suatu sumber hukum untuk mencapai Khaira Ummah dan Maqa'idus Syariah.

C. Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian pelanggan atas barang atau jasa memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai dengan harapan atau pemenuhan yang

³⁶Ibid., h.81



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.

melebihi harapan pelanggan.³⁷ Kepuasan pelanggan adalah rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan yang tidak cocok dilipatgandakan oleh perasaan-perasaan yang terbentuk dalam pelanggan tentang pengalaman pengkonsumsian.³⁸

Menurut Philip Kotler menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya, sedangkan Wilkie mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.³⁹

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah terpenuhinya kebutuhan pelanggan dengan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja pelayanan dan tingkat kebutuhan yang diharapkan, baik pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai dengan harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan pelanggan.

b. Karakteristik Kepuasan Pelanggan

Setelah kepuasan terbentuk, maka perusahaan harus bisa mempertahankannya sampai bisa membawa konsumen pada tingkat loyalitas. Kepuasan harus ditingkatkan menjadi tahap sangat puas, menurut Kotler, ciri - ciri konsumen yang sangat puas adalah sebagai berikut :

³⁷ Barnes, James G. *Secrets Of Customer Relationship Management*, (Yogyakarta: Andi, 2003), h. 64

³⁸ Peter, J. Paula dan Jerry C Olson. Edisi Keempat. *Customer behavior (perilaku konsumen dan strategi pemasaran)*. (Jakarta: Erlangga. 1996), h. 157

³⁹ Fandy Tjiptono, *Total Quality Manajemen*, Edisi Revisi, (Yogyakarta: Andi, 2003), h. 103



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. Menjadi setia.
 2. Membeli lebih banyak jika perusahaan memperkenalkan produk atau jasa yang ada.
 3. Memberikan komentar yang menguntungkan tentang perusahaan dan produk/jasanya.
 4. Kurang memberikan perhatian pada merek, iklan dan kurang sensitive terhadap harga.
 5. Memberikan gagasan produk atau jasa pada perusahaan.
 6. Memberikan biaya pelayanan yang lebih kecil daripada pelanggan karena transaksi menjadi menurun.⁴⁰
- c. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan
1. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila nilai mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
 2. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
 3. Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk

⁴⁰ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Erlangga, 2009), h. 48



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

tetapi nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas dengan merek tertentu.

4. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan membearikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
5. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.⁴¹

D. Biro Perjalanan Haji dan Umrah

Biro perjalanan haji dan umrah adalah suatu bentuk perusahaan jasa yang bertujuan untuk membantu calon jamaah dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah. Dalam prosesnya, perusahaan biro perjalanan haji dan umrah akan memberikan berupa paket perjalanan ibadah haji maupun umrah yang dapat dipilih sendiri oleh calon jamaah. Banyaknya biro perjalanan haji dan umrah menuntut keselektifan calon jamaah dalam memilih biro perjalanan haji dan umrah yang akan digunakan, agar terhindar dari biro jasa yang tidak profesional yang dapat menimbulkan kerugian bagi calon jamaah dikemudian hari.

⁴¹ Lupiyoadi, Rambat Dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Ke Dua*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), h. 185



dalam biro perjalanan haji dan umrah ada beberapa faktor yang mendukung dalam memberikan pelayanan yang baik pada calon jamaah salah satunya yaitu pemandu wisata atau *tour leader*

a) Pemandu Wisata (*tour leader*)

Dalam menunjang keberlangsungan kegiatan tour, setiap perusahaan biro perjalanan wisata membutuhkan peran seorang pemimpin perjalanan wisata (*tour leader*). *Tour leader* merupakan orang yang berada di jajaran terdepan yang mewakili perusahaan dalam memimpin perjalanan dan memenuhi kebutuhan wisatawan selama kegiatan wisata.⁴²

Hal ini diperkuat dengan pengertian *Tour Leader*, yang dikemukakan oleh Oka Yoeti pada bukunya "*Tours and Travel Management*". Dijelaskan bahwa *Tour Leader* adalah istilah bahasa asing yang terdiri dari dua suku kata yaitu, *Tour* adalah perjalanan keliling yang memakan waktu lebih dari 3 hari yang diselenggarakan oleh suatu Biro Perjalanan Wisata dengan acara peninjauan di beberapa titik tempat yang menarik. Sedangkan *Leader* adalah pemimpin.⁴³

b) Syarat menjadi *Tour Leader*

Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk menjadi seorang *Tour Leader* adalah sebagai berikut:⁴⁴

a. Sehat fisik dan mental

⁴² Landung Sudarmana, *Membangun Sistem Pendukung Biro Perjalanan Haji Dan Umrah di Yogyakarta menggunakan metode simple additive weighting : jurnal retailing*. Vol 8, NO. 1

⁴³ Yoeti, Oka A, *Tours and Travel, Manajemen PT. Pradnya Paramita*, (Jakarta: 2006), h.190

⁴⁴ Oka A. Yoeti, *Ekonomi Pariwisata: Introduksi, Informasi, dan Implementasi*, (Jakarta: Kompas, 2008). H. 87



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.

Menjadi seorang *Tour Leader* tidak sesulit menjadi seorang pilot atau menjadi dokter kandungan. *Tour Leader* cukup sehat fisik dan mental, artinya *Tour Leader* dapat melakukan sesuatu seperti yang dilakukan seseorang yang normal dalam hidup sehari-hari. Yang penting pada saat perjalanan seorang *Tour Leader* jangan menjadi beban wisatawan. Tanpa *Tour Leader* perjalanan itu tidak akan memuaskan, jika *Tour Leader* dalam keadaan sakit, maka dari itu seorang *Tour Leader* harus memiliki kesahatan fisik maupun mental.

- b. Lancar berbahasa asing

Tour Leader harus mampu berbahasa asing, terutama bahasa Inggris yang digunakan hampir di seluruh dunia, dan juga bahasa Inggris adalah bahasa yang paling mudah dipelajari dibandingkan bahasa Belanda, Jerman, ataupun Jepang.

- c. Mudah bergaul dengan siapa saja

Seorang *Tour Leader* pastinya tidak mengetahui secara persis anggota yang dibawa. *Tour Leader* akan bertemu orang-orang yang tidak ubahnya seperti di suatu parade, juga bertemu dengan orang silih berganti, yang mana sifat orang-orang tersebut berbeda-beda, semua ingin di perhatikan, di dahulukan, juga ingin di istimewa. Maka dari itu sangat penting seorang *Tour Leader* mempunyai kemampuan yang mudah untuk bergaul.

- d. Profesional

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.

Seorang *Tour Leader* harus juga memiliki kompetensi kerja yang berkualitas, *Tour Leader* harus tau persis apa yang harus dilakukan dalam perjalanan wisata yang ia pimpin. Misalnya, salah seorang wisata mengalami kecelakaan maka seorang *Tour Leader* harus mengambil sebuah tindakan yang cepat dan tepat.

c) Tugas, Fungsi dan tanggung jawab *Tour Leader*A. Tugas *Tour Leader*

Tugas pokok seorang *Tour Leader* pada dasarnya adalah menyelenggarakan perjalanan wisata (*tour*) bagi rombongan yang diserahkan penyelenggara kepadanya. Menurut Riyanto dalam pelaksanaannya, tugas-tugas tersebut dirincikan sebagai berikut.⁴⁵

A. Dalam Bus (jika *overland*)

- a. Memimpin do'a dan memberikan *Greeting* sekaligus memperkenalkan BPW (Biro Perjalanan Wisata) yang di percayakan mengantar para wisata tersebut.
- b. Memperkenalkan *Tour Leader* dan Crew bus (*Draiver dan Co Draiver*) sebagai sebuah tim yang selalu setia menemani perjalanan wisata tersebut.
- c. Menyampaikan fasilitas yang ada dalam bus dan fasilitas yang disediakan oleh BPW di dalam bus tersebut, seperti P3K, Softdrink, Audio visual, Reclenning Seat, TV, dll.

⁴⁵Bambang Riyanto, *Tugas dan Fungsi Tour Leader Biro Perjalan Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: YBPFE UGM, 2011), h. 34-35.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- d. Menyampaikan dan memberitahukan tentang jadwal perjalanan dan waktu tempuh tiap-tiap lokasi, atau tempat transit yang akan dikunjungi secara jelas, dapat di pahami oleh seluruh rombongan.
 - e. Membantu peserta rombongan bila dalam perjalanan mengalami gangguan kesehatan seperti, mabuk darat, masuk angin, sakit kepala, dan lain-lain.
 - f. Mengingatkan kepada peserta rombongan untuk selalu menjaga barang-barang bawaannya dan membantu menempatkan dibagai dengan rapi.
 - g. Memberikan snack atau souvenir kepada semua anggota rombongan.
- B. Restoran (rumah makan)
- a. Mengecek semua persiapan dan menu yang disajikan pada acara makan tersebut.
 - b. Menginformasikan kepada *chatring* bilamana ada menu yang kurang atau habis dalam hidangan tersebut.
 - c. Mempersilahkan makan kepada peserta *Tour* yang belum menikmati makan karena yang bersangkutan mempunyai kesibukan.
 - d. Bilamana makanan disajikan dengan *Box*, seorang *Tour Leader* bertugas membagikannya beserta minuman kepada masing-masing peserta.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- e. Setelah selesai *Tour Leader* berkewajiban meninformasikan kepada rombongan untuk kembali ke bus melanjutkan perjalanan.
- f. *Tour Leader* belum di perkenankan makan apabila semua rombongan makan.

C. Penginapan (Hotel)

- a. Memberi informasi kepada peserta mengenai tempat dan fasilitas yang disediakan.
- b. *Tour Leader* membacakan nama-nama kelompok dalam satu kamar yang telah disusun oleh panitia.
- c. Mengecek tiap-tiap kamar apakah sudah sesuai dengan kapasitas dan pembagian berdasarkan daftar nama.
- d. Mengecek kondisi dan kebersihan kamar, perlengkapan tidur, kamar mandi dan lampu ruangan pada tiap-tiap kamar.
- e. Menyediakan fasilitas tambahan sesuai dengan peserta yang telah di sepakati.

B. Fungsi *Tour Leader*

Menurut Yoeti seorang *Tour Leader* dalam suatu kegiatan berfungsi sebagai karyawan yang berperan dan bertindak atas nama *Tour Operator* dimana *Tour Leader* bekerja. Dalam melaksanakan fungsinya, *Tour Leader* diberi kuasa untuk mengambil kebijaksanaan dalam batas-batas tertentu, khususnya untuk penyelenggaraan perjalanan wisata (*tour*) yang menjadi tanggung jawabnya.



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.

Fungsi seorang *Tour Leader* adalah mewakili *Tour Operator* dalam berhubungan dengan perusahaan yang menjadi mitra kerja *Tour Operator* seperti maskapai penerbangan, hotel dan resort, cafe dan restoran, pusat-pusat rekreasi, taman nasional, atau museum terkenal di luar negeri. Untuk melancarkan pekerjaannya, *Tour Leader* dibekali dengan seperangkat perlengkapan, mulai dari telepon genggam, sampai kamera untuk kepentingan dokumentasi perjalanan. Tidak cukup itu saja, namun ia juga di beri wewenang untuk mengeluarkan uang dalam jumlah tertentu demi kelancaran perjalanan wisata yang menjadi tanggung jawabnya.⁴⁶

C. Tanggung jawab *Tour Leader*

Pada umumnya ada beberapa tanggung jawab dari seorang *Tour Leader*, yang diantaranya:⁴⁷

1. Tanggung jawab utama

Tanggung jawab *Tour Leader* tidak lain adalah menyelenggarakan perjalanan bagi rombongan yang ditugaskan kepadanya, kelancaran perjalanan sesuai dengan rencana yang telah di susun dan di sepakati bersama oleh para rombongan. *Tour Leaders* sangat bertanggung jawab menyelenggarakan perjalanan wisata dari hari pertama sampai hari terakhir dengan kualitas penyelenggaraan yang di anggap prima. Suatu perjalanan akan menjadi prima apabila dalam perjalanan itu tidak terjadi keresahan dari anggota rombongan baik

⁴⁶Tribuana Lestari, 2010. *Keputusan Menteri Perhubungan*. <http://tribuana2.blogspot.com>

⁴⁷*Ibid.*, h. 34-35



mengenai transportasi, akomodasi, hotel, makan, dan acara *Tour* secara keseluruhan.

2. Tanggung jawab laporan keuangan

Setiap seorang *Tour Leader* berangkat membawa rombongan, wisatawan *Tour Leader* dibekali sejumlah uang yang digunakan untuk keperluan rombongan sejak berangkat hingga kembali ke Kota, tentu saja semua pengeluaran yang dilakukan harus di dukung dengan bukti pengeluaran yang ada.

3. Tanggung jawab terhadap barang

Dalam semua perjalanan wisata, baik menggunakan pesawat, kereta api, kapal pesiar, maupun bus, serong terjadi kehilangan terhadap barang bawaan. Untuk mengatasi kejadian seperti ini, pada kesempatan pertama *Tour Leader* harus mencari tahu di mana dan kemana barang-barang tersebut berada. Dalam hal ini seorang *Tour Leader* harus bisa menenangkan anggota rombongan yang kehilangan tersebut, agar tidak menimbulkan kepanikan.

D. Tanggung jawab terhadap kecelakaan

Sering kali terdengar bahwa para rombongan wisatawan mengalami kecelakaan. Bila itu terjadi pada saat *Tour Leader* sedang bertugas di dalam maupun di luar negeri, maka kewajiban seorang *Tour Leader* adalah melakukan pertolongan, melaporkan kejadian ke kantor pusat, meminta bantuan *Tour Operator*, dan membuat laporan ke kantor

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.

pusat, apakah perjalanan tersebut dilanjutkan atau kembali pulang, dalam hal ini keputusan diambil alih sepenuhnya oleh seorang *Tour Liader*.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bermaksud akan suatu kebutuhan ilmiah yang berguna agar dapat memberikan kejelasan dan batasan posisi yang dilakukan oleh penulis dalam melakukan penelitiannya terhadap penelitian yang dilakukan peneliti sebelumnya. Dalam hal ini, beberapa penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti lain yang berkaitan dengan judul “Studi kualitas pelayanan karyawan haji dan umrah di PT mandiri cemerlang wisata kota pekanbaru dalam meningkatkan kepuasan calon jamaah haji dan umrah”. Dengan mengetahui penelitian terdahulu, maka penelitian ini menjadi jelas.

Tabel 1.1
Perbedaan dan Persamaan Penelitian

No.	Persamaan	Nama Peneliti, Judul Penelitian dan tahun	Perbedaan
1.	Sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan suatu instansi	Gita Crystalia, ”Kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan pengasih kabupaten kulon progo” (2015)	Penelitian yang dilakukan oleh Gita tentang pelayanan publik yang hanya dilakukan di kantor kecamatan berbeda dengan penulis yang meneliti di sebuah PT. Tour haji dan umrah.
2.	Sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan suatu instansi	Andi Supriadi, “Analisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang” (2012)	Penelitian yang dilakukan oleh Andi meneliti tentang adanya diskriminasi terhadap kasta masyarakat sedangkan penulis tidak meneliti masalah itu.
3.	Sama-sama	Biyanda Erinurkhayaton,	Penelitian yang mereka

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.

	meneliti tentang mencari tingkat kepuasan dan tingkat pelayanan sebuah instansi	Antono Suryoputro dan Eka Yunila Fatmasari, “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang”(2017)	lakukan meneliti tentang kepuasan pasien di sebuah puskesmas berbeda dengan penulis meneliti tentang tingkat kepuasan seorang jamaah.
4.	Sama-sama meneliti tentang pelayanan dan mencari cara meningkatkan kepuasan pelanggan	Sri Atun Chasana, “Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi Syariah (<i>studi pada pelanggan listrik pascabayar di PT. PLN (Persero) rayon purbalingga</i>)” (2015)	Penelitian yang dilakukan oleh Sri meneliti tentang bentuk strategi pelayanan berbeda dengan penulis yang penelitiannya mencakup hambatan apa yang terjadi terhadap pelayanan oleh karyawan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Lokasi Penelitian

PT. Mandiri Cemerlang adalah sebuah biro perjalanan umrah yang didirikan pada 2012 PT. Mandiri Cemerlang pada saat ini masih dibawah pimpinan Ustadz H. Devi Aprianto Lc.,MA dan Ustadzah Hj. Asni Laily Lc.,MM. Travel tersebut termasuk travel terbaik di Pekanbaru yang mengurus bidang biro perjalanan umum meliputi *tour and ticketing*.

Pada Tahun 2005 PT. Mandiri Cemerlang hanyalah Perusahaan yang menyediakan Penjualan tiket pesawat. Pada tahun 2012 PT. Mandiri Cemerlang membuka pelayanan Manasik Haji untuk para calon haji dan memberikan fasilitas free atau gratis untuk para calon jamaah haji yang menunaikan manasik di PT. Mandiri Cemerlang yang dipimpin atau dibimbing langsung oleh ustadz H. Devi Aprianto Lc.MA. dan saat ini PT. Mandiri Cemerlang secara keseluruhan memiliki dua bidang usaha yaitu Umroh, ONH Plus dan Tour and Ticketing. Kedua bidang ini didukung oleh tenaga kerja, untuk bagian umroh dan haji 6orang dan untuk tour and ticketing 4 orang.⁴⁸

PT. Mandiri Cemerlang sebagai sebuah biro perjalanan yang bergerak di bidang kepariwisataan dan biro perjalanan umum. Perusahaan ini dapat memberikan informasi dan pelayanan kepada konsumen yang ini melakukan perjalanan wisata maupun perjalanan ibadah. Berikut diuraikan unit usaha yang

⁴⁸ Devi Aprinto, (Pimpinan PT. Mandiri Cemerlang Wisata) Wawancara Hari Selasa 23 September 2020, Pukul 10.00 WIB.



berada dibawah penanganan PT. Mandiri Cemerlang, antara lain bidang usaha umrah dan ONH Plus. Dalam bidang usaha ini kegiatan PT. Mandiri Cemerlang yang dilakukan pada bagian inii yaitu melakukan pemasaran untuk wilayah Riau khususnya Pekanbaru, penerimaan untuk calon jamaah umroh dan haji serta memberikan penjelasan mengenai umroh dan haji, mengurus kelengkapan jama'ah haji, pemeriksaan kesehatan dan manasik haji. untuk bagian tour, secara garis besar melakukan kegiatan sebelum tour seperti penerimaan reservasi baik berupa pemasaran hotel, transportasi dan kebutuhan lain yang melengkapi tour, membuat reservasi perihal akomodasi, menyiapkan guide, mengurus transportasi da menyiapkan segala kelengkapan tour. Kegiat saat tour merupakan hal yang sangat penting diperhatikan seperti transport penjemput tamu, mengatur tempat peristirahatan langsung ke objek yang ingin dikunjungi dan transport keluar.selanjutnya kegiatan sesudah tour seperti menyelesaikan tagihan pembayaran hotel, restoran, transportasi dan lain sebagainya, serta membuat laporan pertanggung jawaban selama tour berlangsung.

Pada bagian ticketing yang merupakan proses pembuatan tiket yang berasal dari pemesanan tempat (*reservasi*) sampai dikeluarkannya tiket oleh perusahaan pelayaran atau agen. Penumpang membayar sesuai dengan tarif yang tertera pada tiket. Tiket merupakan dokumen berharga dan sebagai bukti mutlak di mana dalam tiket tersebut terdapat perjanjian kontrak antara pelayaran nasional (PELNI) dengan penumpang bersangkutan.⁴⁹

⁴⁹ Devi Aprinto, (Pimpinan PT. Mandiri Cemerlang Wisata) Wawancara Hari Selasa 23 September 2020, Pukul 10.00 WIB.

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.

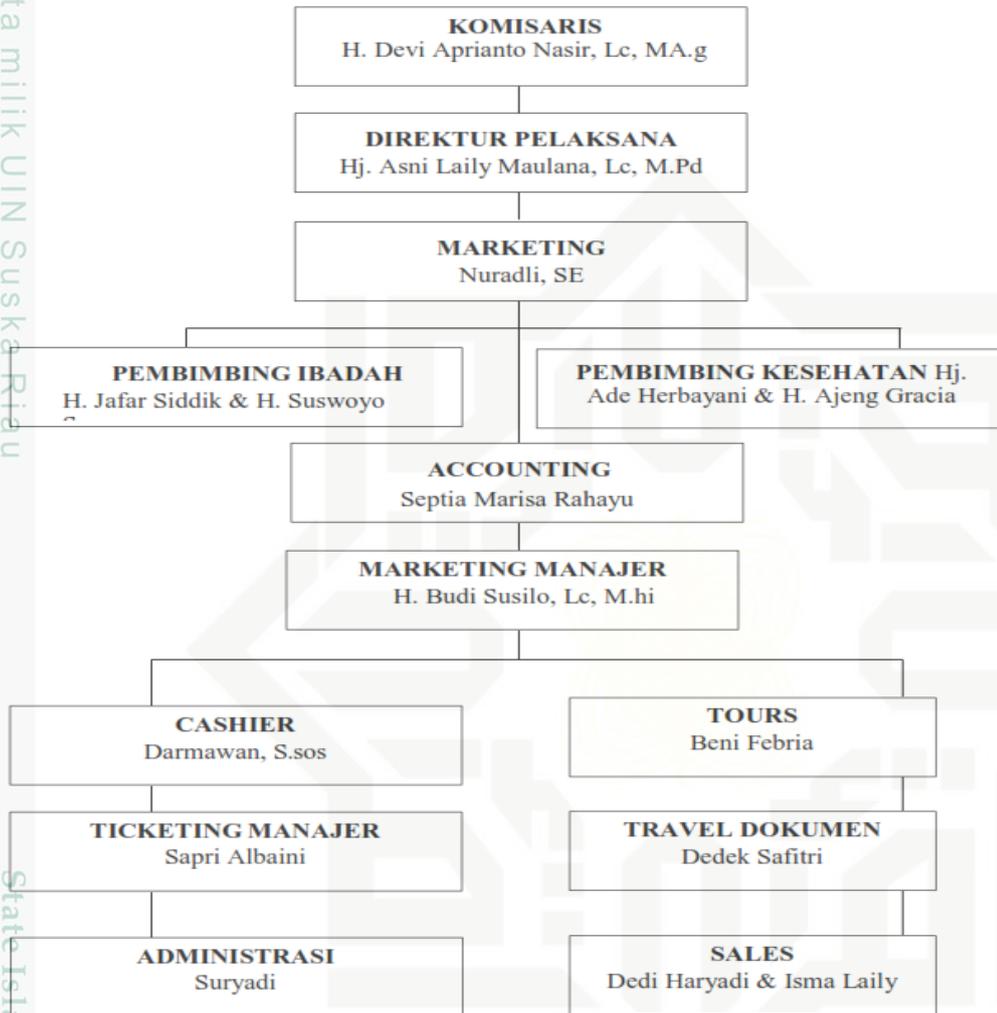
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Organisasi PT. Mandiri Cemerlang mempunyai sifat yang fleksibel, sehingga mudah diperluas dan diperkecil sesuai dengan perkembangan perusahaan tanpa harus merubah struktur dasarnya. Agar organisasi berjalan baik dan lancar, maka setiap pejabat dengan karyawan harus benar-benar mengetahui tentang kedudukannya dalam organisasi, dengan siapa harus berkoordinasi, apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan, serta kepada siapa bertanggung jawab dan apa yang menjadi tugas dan tanggung jawab nya. Berikut skema organisasi PT. Mandiri Cemerlang yang terbagi atas tiga departemen Haji/Umrah Travel. Departemen tour umum serta departemen administrasi dan keuangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Gambar 2.1
Struktur Organisasi PT. Mandiri Cemerlang Wisata
Kota Pekanbaru



Sumber PT. Mandiri Cemerlang Tour & Travel Pekanbaru

Tugas dan Wewenang

1. *Managing Director*

- a. Mengambil keputusan secara *global*
- b. Menjalankan tugas sebagai penasehat
- c. Bertanggung jawab secara menyeluruh mengenai perusahaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2. Manajer Haji/Umrah
 - a. Penanggung jawab haji dan umrah travel secara keseluruhan
 - b. Menyusun paket haji/umrah perjalanan lainnya
 - c. Menentukan akomodasi secara keseluruhan
 - d. Bertanggung jawab atas segala perizinan yang menyangkut umrah/haji *travelling* lainnya
3. Manajer *Tour* Umum
 - a. Penanggung jawab *tour umum*
 - b. Menyusun *tour program*
 - c. Mengkoordinasikan staf pendukung *tour*
 - d. Menentukan langka promosi *tour*
 - e. Mengangkat dan memperkenalkan daerah tujuan wisata
 - f. Bertanggung jawab atas segala perizinan.⁵⁰
4. Manajer Administrasi dan Keuangan
 - a. Penanggung jawab keseluruhan keuangan perusahaan dan administrasi karyawan
 - b. Membuat perencanaan keuangan secara menyeluruh
 - c. Mengatur system dan operasional keuangan
 - d. Membuat proyeksi profit perusahaan
 - e. Mengatur pembelanjaan perusahaan
 - f. Membuat laporan keuangan
5. Staf Haji/Umrah Travel

⁵⁰ Devi Aprinto, (Pimpinan PT. Mandiri Cemerlang Wisata) Wawancara Hari Selasa 23 September 2020, Pukul 10.00 WIB.

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.

- a. Menerima calon jama'ah umrah/haji
 - b. Memberikan penjelasan kepada calon jama'ah/calon tamu
 - c. Menerima pendaftaran calon jama'ah/calon tamu
 - d. Memperkenalkan program/ paket yang ada
 - e. Bertanggung atas dokumen dan fasilitas perjalanan
6. Staf Administrasi dan Keuangan
 - a. Membuat laporan kegiatan usaha untuk tiap bulan
 - b. Bertanggung jawab atas bukti kas yang masuk dan yang keluar
 7. Staf *Inbond* dan *Outbond*
 - a. Melayani tamu baik domestic maupun mancanegara
 - b. Melayani tamu yang ingin memperoleh informasi tour
 - c. Memperkenalkan daerah tujuan wisata di dalam negeri
 - d. Menerima pendaftaran calon wisatawan
 8. Staf *Ticketing*
 - a. Mengoperasikan computer online
 - b. menerima reservasi
 - c. Mengissued tiket
 - d. Membuat laporan penjualan tiket kepada perusahaan penerbangan/pelni⁵¹
 9. Pramuwisata
 - a. Memperkenalkan daerah tujuanwisata kepada tamu
 - b. Mengatur tamu menuju tujuan wisata

⁵¹ Devi Aprinto, (Pimpinan PT. Mandiri Cemerlang Wisata) Wawancara Hari Selasa 23 September 2020, Pukul 10.00 WIB.

- c. Mendampingi tamu ke daerah wisata
- d. Bertanggung jawab selama perjalanan menuju daerah tujuan wisata

10. Keamanan

Menjaga keamanan dan kebersihan kantor

Penelitian ini bersifat lapangan (*field research*) penelitian ini dilakukan di

PT. Mandiri Cemerlang Wisata, yang berada di JL. Soekarno Hatta, Gg. Cemerlang 1 Kota Pekanbaru. Adapun alasan peneliti memilih lokasi penelitian ini adalah karena lokasi ini merupakan usaha wisata haji dan umrah sehingga diharapkan dapat memberikan data lebih valid tentang Studi Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Haji dan Umrah pada Tingkat Kepuasan Jamaah di PT. Mandiri Cemerlang Wisata Kota Pekanbaru.

B. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah pemilik usaha PT. Mandiri Cemerlang Wisata di JL. Soekarno Hatta, Gg. Cemerlang 1 Kota Pekanbaru. Sedangkan objek dalam penelitian ini adalah usaha PT. Mandiri Cemerlang Wisata dalam meningkatkan kualitas pelayanan karyawan haji dan umrah dan tingkat kepuasan jamaah di PT. Mandiri Cemerlang Wisata Kota Pekanbaru

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi.⁵²

⁵²SuharsimiArikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*,(Jakarta: PT RinekaCipta,2002), Cet.Ke-12, hlm. 108.



Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah jamaah umrah PT. Mandiri Cemerlang berjumlah 765 diambil 10% maka di dapatkan sampel sebanyak 88 orang dengan metode *Accidental sampling*.

D. Sumber Data

Data adalah sekumpulan bukti atau fakta yang dikumpulkan dan disajikan untuk tujuan tertentu. Data sangat memegang peranan penting dalam pelaksanaan penelitian, pemecahan suatu permasalahan dalam penelitian sangat tergantung dari keakuratan data yang di peroleh. Dalam penelitian ini jenis dan sumber data yang digunakan dikelompokkan menjadi dua, yaitu :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti atau ada hubungannya dengan objek yang diteliti. Data tersebut bisa diperoleh langsung dari personel yang diteliti dan dapat pula berasal dari lapangan.⁵³ Adapun sumber data primer yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah yang diperoleh langsung dari responden melalui observasi, wawancara dan dokumentasi kepada konsumen dan tenaga kerja yang terkait pada PT. Mandiri Cemerlang Wisata kota Pekanbaru.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi diluar dari penelitian sendiri,

⁵³Moh. Pabundu Tika, *Meteorologi Riset Bisnis* (Jakarta: Jl.Sawo Raya,2006), h. 57



walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya data yang asli. Data sekunder in bisa diperoleh dari instansi-instansi, perpustakaan maupun dari pihak lainnya yang terkait dengan permasalahan penelitian yang sedang diteliti.⁵⁴

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun beberapa metode yang digunakan dalam mengumpulkan data untuk menunjang penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan aktivitas pencatatan fenomena yang dilakukan secara sistematis.⁵⁵ Metode ini digunakan penulis maksudnya dengan mengamati langsung kelapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata tentang bagaimana studi terhadap kualitas pelayanan karyawan haji dan umrah dan tingkat kepuasan di PT. Mandiri Cemerlang Wisata Kota Pekanbaru.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila penelitian ingin melakukan study pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi apabila peneliti juga ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.⁵⁶ Dari wawancara ini peneliti dapat memperoleh informasi data tentang masalah yang diteliti secara akurat.

⁵⁴ Moh. Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis* (Jakarta: Jl.Sawo Raya,2006), h. 58

⁵⁵ Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosiali* (Yogyakarta: UII, 2009), h. 101

⁵⁶ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 72



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3. Angket

Angket yaitu dengan cara membuat pertanyaan yang berhubungan dengan keperluan penelitian yang diajukan pada sumbernya yaitu jamaah Umrah pada PT. Mandiri Cemerlang.

4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui peninggalan tertulis, seperti arsip-arsip, buku-buku, serta teori-teori yang berhubungan dengan masalah penelitian.⁵⁷ Dokumen merupakan sumber pendukung dan penguat terhadap akurasi dan keabsahan objek penelitian.

F. Teknik Analisa Data

- 1) Deskriptif yaitu: penelitian yang menggambarkan kaedah, subjek dan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada.
- 2) Deduktif yaitu: menguraikan masalah secara umum untuk menarik kesimpulan secara khusus.
- 3) Induktif yaitu: menggambarkan kaedah khusus yang ada kaitannya dengan menyimpulkan fakta-fakta secara khusus dianalisa dan diambil kesimpulan secara umum

⁵⁷ Nusa Putra dan Ninin Dwilestari, *Penelitian Kualitatif: Pendidikan Anak Usia Dini* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), h. 87

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 V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada PT. Mandiri Cemerlang Wisata Kota Pekanbaru sudah memenuhi kepuasan pelanggan untuk nondisabilitas sedangkan untuk penyandang disabilitas kurang memenuhi karena kurangnya sarana untuk penyandang disabilitas. Dari hasil peneliti penulis dengan 88 responden rata-rata 79% non disabilitas menjawab baik dalam hal mealayani jamaah, sedangkan 11% menjawab kurang baik untuk memenuhi target kepuasan jamaah seperti kurangnya fasilitas untuk penyandang disabilitas.
2. Indikator kualitas pelayanan ada 5 lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* yang sudah sesuai dengan prinsip ekonomi syariah seperti (*tangible*) yang mempunyai tempat pelayanan yang sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. (*emphaty*) mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah, sopan, santun, tidak diskriminatif dan menghargai, sudah diterapkan. (*reliability*) standart pelayanan yang jelas, tidak adanya keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dimensi keandalan. (*responsiveness*) merespon cepat, tepat, cermat dan merespon keluhan jamaah. sudah berhasil diterapkan. Karena tidak ada keluhan dari jamaah terkait indicator dalam dimensi



(*responsiveness*). (*assurance*) jaminan kepastian biaya, kesehatan, konsumsi, penginapan, transportasi juga sudah diterapkan sesuai dengan kebutuhan jamaah. Dan dari kelima kualitas pelayanan yang diterapkan oleh PT. Mandiri cemerlang wisata kota Pekanbaru telah sesuai dengan prinsip ekonomi syariah. Namun ada beberapa yang belum terpenuhi seperti kurangnya sarana dan prasarana untuk penyandang disabilitas seperti kurangnya kursi roda dan alat bantu pendengaran.

B. Saran

Guna melengkapi hasil penelitian ini, maka penulis mencoba memberikan saran-saran kepada pihak terkait, yaitu sebagai berikut :

1. Karyawan PT. Mandiri Cemerlang Wisata Kota Pekanbaru sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap jamaah dalam proses pelayanan agar pengguna layanan mendapat kepuasan penuh terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk dapat terus melanjutkan penelitian ini dengan mencari variabel-variabel lainnya yang mempengaruhi kepuasan jamaah haji dan umrah pada PT. Mandiri Cemerlang Wisata Kota Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Askara, 2006)
- Abbas Salim, *Assuransi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Persada Grafindo 2007)
- Abdullah bin Umar r.a, *Shahih al-Bukhariy*, juz III, *hadits no. 2442*
- Agus Dwiyanto, *Pelayanan Publik*, (Bandung: Salemba, 2005)
- Alquran dan Terjemah*, (Jakarta: Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Penafsiran Alquran, 1971), h. 665.
- Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta : Ar Ruzz Media, 2012)
- Bambang Riyanto, *Tugas dan Fungsi Tour Leader Biro Perjalan Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: YBPFE UGM, 2011)
- Barnes, James G. *Secrets Of Customer Relationship Management*, (Yogyakarta: Andi, 2003),
- Darmawi, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: BPEE, 2004)
- Dermawan Wibisono, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Erlangga, 2006).
- Dedi Adriana, dkk, *Pemasaran Strategik*, (Yogyakarta: ANDI, 2008)
- Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industry Jasa*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2009)
- Fandy Tjiptono, *Total Quality Manajemen*, Edisi Revisi, (Yogyakarta: Andi, 2003),
- Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PPM, 2004)
- Hardiyansyah, *Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa* (Jakarta: Pustaka Utama, 2010)
- <http://lib.uin.malang.ac.id>
- Johan Arifin, *Etika Bisnis Islami*, (Semarang: Wali Songo Press, 2009).
- Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005)

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.



- Landung Sudarmana, *Membangun Sistem Pendukung Biro Perjalanan Haji Dan Umrah di Yogyakarta menggunakan metode simple additive weighting : jurnal retailing*, (Vol 8, NO. 1 2017)
- Lexy J Maleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya,1996).
- Lupiyoadi, *Manajemen pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006)
- Lupiyoadi, Rambat Dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Ke Dua*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006),
- Margaretha, *Kepuasan Pelanggan (Konsumer Satisfaction)*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2007)
- Moh. Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis* (Jakarta: Jl.Sawo Raya,2006)
- Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosiali* (Yogyakarta: UII, 2009)
- Muhammad Safi'i Antonio, *Ekonomi Of Haji : Dinamika Perspektif Haji di Indonesia*, (Jakarta: Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2008)
- Nursodik, *Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Gramedia 2010)
- Nusa Putra dan Ninin Dwilestari, *Penelitian Kualitatif: Pendidikan Anak Usia Dini* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012)
- Oka A. Yoeti, *Ekonomi Pariwisata: Introduksi, Informasi, dan Implementasi*, (Jakarta: Kompas, 2008)
- Parasuraman, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2001)
- Parasuraman, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, (Jakarta Salemba Empat, 2001)
- Parasuraman, Y.A Zeithami, Leonard L Berry. 1998. Servqual: "Multi-Item Scale For Measuring Consumen Perseption Of Service Quality: Jurnal Retailing. "Vol 164, No. 1
- Peter, J. Paula dan Jerry C Olson. Edisi Keempat. *Customer behavior (perilaku konsumen dan strategi pemasaran)*. (Jakarta: Erlangga. 1996),
- Philip Kotrel, *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol*, Jilid 1, (Jakarta, Erlangga: 2001)

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Erlangga, 2009)

Shadiqqin, *Pengukuran Tingkat Kepuasan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, (Yogyakarta: Rineka Cipta 2004)

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014)

Tjiptono, *Manajemen Pemasaran dan Analisa Prilaku Konsumen*, (Yogyakarta: BPEE 200s7)

Tribuana Lestari, 2010. *Keputusan Menteri Perhubungan*.
<http://tribuana2.blogspot.com>

Wisnalmawati, *Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Nilai-Nilai Pembelian Uang*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis.No. 3 Jilid.10 2005,

Yoeti, Oka A, *Tours and Travel, Manajemen PT. Pradnya Paramita*, (Jakarta: 2006)

Zeithmal dkk, *Analisis Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*,(Jakarta: Grafindo, 2001)

Zoeldhan, *Pengertian Pelayanan*, (Bandung, CV. Alfabet 2012)



**PENGESAHAN
PERBAIKAN SKRIPSI**

Skrripsi dengan judul **Studi Kualitas Pelayanan Karyawan PT. Mandiri Cemerlang Wisata (Biro Perjalanan Haji dan Umrah) Kota Pekanbaru dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jamaah Menurut Tinjauan Ekonomi Syariah** yang ditulis oleh :

Nama : SUSWOYO
 NIM : 11525104192
 Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, Juli 2022 M
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
 Dr. H. Muh. Said, HM, MA, MM

Sekretaris
 Nuryanti, SE.I., ME.Sy

Penguji I
 Dr. H. Heri Sunandar, M.CL

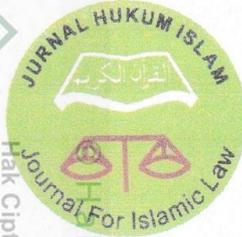
Penguji II
 Wali Saputra, SE., Ak., MA

Kepada Sub Bagian Akademik
 Fakultas Syariah dan Hukum

Jalinus, S.Ag

NIP. 19750801 200701 1 023

- Hak Cipta Dlmndangi 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.



JURNAL HUKUM ISLAM

مجلة الأحكام الشرعية

Journal For Islamic Law

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM 18 Simpang Baru, Panam Pekanbaru 28293

Po. Box 1004 Telp. (0761) 561645 Fax. (0761) 562052

www.Jurnalhukumislam.com email. admin@jurnalhukumislam.com

HP. 081275158167 – 085213573669

SURAT KETERANGAN

Pengelola Jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:

NAMA : SUSWOYO
NIM : 11525104192
JURUSAN : EKONOMI SYARIAH
JUDUL : STUDI KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN PT. MANDIRI CEMERLANG WISATA (BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMRAH) KOTA PEK ANBARU DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN CALON JAMAAH MENURUT TINJAUAN EKONOMI SYARIAH

Pembimbing: Ahmad Hamdalah, SE.I., M.E.Sy

Nama tersebut diatas telah menyerahkan jurnal Skripsi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Pekanbaru, 19 Agustus 2022

Pimpinan Redaksi



Dr. M. ALPI SYAHRIN, SH., MH., CPL.
 NIP. 19880430 201903 1 010

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



BIOGRAFI PENULIS



Suswoyo lahir di Sungai Segajah Kecamatan Kubu Kabupaten Rokan Hilir, pada tanggal 01 Oktober 1996. Anak kedelapan dari pasangan Sukiman dan Sunarmi. Penulis menyelesaikan Pendidikan dasar di Sekolah Dasar Negeri 023 Sungai Segajah dan selesai pada tahun 2009. Kemudian melanjutkan Pendidikan tingkat menengah pertama di Ponpes Aswaja dan tamat pada tahun 2012.

Pada tahun 2012 juga penulis melanjutkan Pendidikan Madrasah Aliyah Rantau Panjang kiri dan lulus tahun 2015. Pada tahun 2015 penulis melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Syariah dan Hukum jurusan Ekonomi Syariah untuk meraih gelar sarjana dalam jenjang Strata Satu (S1).

Tahun 2019, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Daerah Bengkalis. Kemudian pada tahun 2017 penulis juga melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Bank Mandiri Syariah Bagan Batu.

Dalam bidang akademik penulis melakukan penelitian di PT. Mandiri Cemerlang Wisata Kota Pekanbaru Dengan judul “Studi Kualitas Pelayanan Karyawan PT. Mandiri Cemerlang Wisata (Biro Perjalanan Haji Dan Umrah) Kota Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jamaah Menurut Tinjauan Ekonomi Syariah”

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.