



- 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.

NOMOR SKRIPSI 5614/MD-D/SD-S1/2023

**STRATEGI PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI
DAN UMROH DALAM MEMBANGUN CITRA
POSITIF DI KBIH ARAFAH PEKANBARU**



UIN SUSKA RIAU

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1)

Oleh:

RIKI WAHYUDI

NIM. 11744101166

PROGRAM STRATA 1 (S1)

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM

RIAU

2023 M/1444 H



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

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

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

Nama : Riki Wahyudi
 NIM : 11744101166
 Judul : Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji dan Umrah Dalam Membangun Citra Positif Di KBIH Arafah Pekanbaru

Telah dimunaqasyahkan pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada :
 Hari : Selasa
 Tanggal : 25 Oktober 2022

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

Pekanbaru, 8 Desember 2022

Dekan,



Imron Rosidi, S. Pd., M.A., Ph. D

NIP. 19811118 200901 1 006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I

Imron Rosidi, S. Pd., M.A., Ph. D

NIP. 19811118 200901 1 006

Sekretaris/ Penguji II

Munasir, M.Pd.I

NIP. 19680513 200501 1 009

Penguji III

Rafdeadi, S.Sos.I, M.A

NIP. 198212252011011011

Penguji IV

Dr. Rahman, M.Ag

NIP. 197509192014111001



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 UIN SUSKA RIAU
 Institut Ilmiah 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



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

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

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

Nama : Riki Wahyudi
 NIM : 11744101166
 Judul : Strategi Pelayanan Calon Jama'ah Haji Dan Umrah Dalam Membangun Citra Positif Di KBIH Arafah Pekanbaru

Telah Diseminarkan Pada:
 Hari : Selasa
 Tanggal : 22 Juni 2021

Dapat diterima untuk dilanjutkan Menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 29 Juni 2021

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,

Muhtashin, M.Pd.I
 NIP.196805132005011009

Penguji II

Dr. Masduki, M.Ag
 NIP.197106121998031003

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.

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

STRATEGI PELAYANAN CALON JAMA'AH HAJI DAN UMROH DALAM MEMBANGUN CITRA
POSITIF DI KBIH ARAFAH

Oleh :

RIKI WAHYUDI

11744101166

Telah di setuju oleh pembimbing pada tanggal 28 April 2021

Pembimbing



KHAIRUDDIN, M.Ag

NIP. 197208172009101002

Mengetahui,

Kepala Program Studi Manajemen Dakwah



Imron Rosidi, S.Pd., M.A., Ph.D

NIP. 19811118 200901 1006



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.

No. : Nota Dinas
 Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
 Hal : Pengajuan Ujian Munaqosyah

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

Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan proposal skripsi sebagaimana mestinya terhadap Saudara :

Nama : RIKI WAHYUDI
 NIM : 11744101166
 Program Studi : Manajemen Dakwah
 Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Calon Jamaah haji dan Umrah Dalam Membangun Citra Positif Di KBIH Arafah Pekanbaru

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

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

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

Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Pekanbaru, 11 Agustus 2022

Pembimbing,


Khairuddin, M. Ag

NIP. 197208 17200910 1 002

Mengetahui
 Ketua Program Studi Manajemen Dakwah


Khairuddin, M. Ag

NIP. 197208 17200910 1 002



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Riki wahyudi
 NIM : 11744101166
 Tempat/Tgl. Lahir : Sei-Tibun 16 desember 1998
 Fakultas/Pascasarjana : Dakwah dokumunikasi
 Prodi : Manajemen dakwah
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:
Strategi Pelayaran caion jama'ah haji dan umroh dalam membangun
citra positif di KBH Ararah

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,
 Yang membuat pernyataan



NIM: 11744101166

* pilih salah satu sasuai jenis karya tulis



ABSTRAK

Nama : Riki Wahyudi
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul : Strategi Pelayanan Calon Jemaah Haji dan Umrah Dalam Membangun Citra Positif di KBIH ARAFAH Pekanbaru.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh Fenomena yang sering kita temui dalam strategi yang dilakukan KBIH dalam pelayanan Jemaah haji dan umrah guna membangun citra positif. Unggul dalam pengiklanan, namun tidak dalam pengelolaan ataupun layanan. KBIH harus mampu dalam mengelolah memberi pelayanan yang baik, sehingga mengurangi asumsi bagi jemaah bahwa KBIH hanyalah tempat cari keuntungan semata. Permasalahan penelitian ini adalah bagaimana Strategi Pelayanan Calon Jemaah Haji dan Umrah dalam membangun citra positif di KBIH ARAFAH Pekanbaru. Dengan demikian, tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana Strategi Pelayanan Calon Jemaah haji dan umrah di KBIH ARAFAH Pekanbaru. Objek penelitian ini adalah Strategi Pelayanan dalam membangun citra positif KBIH ARAFAH Pekanbaru. Selanjutnya yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah Ketua dan pengurus KBIH ARAFAH Pekanbaru . Informan penelitian, Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang kemudian hasil data tersebut dianalisis dengan teknik analisis descriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelusuran data diatas dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan perencanaan meningkatkan strategi pelayanan, pengurus KBIH ARFAH Pekanbaru menerapkan strategi pelayanan. Yaitu pertama kehandalan, kedua daya tanggap, ketiga Empati, keempat bukti fisik . Namun, Pengelola KBIH ARAFAH menanamkan kepada segala pekerja atau mitra yang terkait bahwa dalam setiap apapun yang dilakukan tidak pernah lepas dari rasa tanggung jawab.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan dalam Membangun Citra Positif.

ABSTRACT

Name : Riki Wahyudi
Majors : Da'wah Management
Title : Strategy Service Pilgrims and Umrah Pilgrims in Building a Positive Image of KBIH ARAFAH Pekanbaru

This research is backed by the Phenomenon we often encounter in KBIH Tour and Travel strategi service. Excelling in the building, but not in strategi service. Especially in the service of in the event of preaching positive image, thus reducing the assumption in KBIH that are merely places of income. Strategi servie Pilgrims and Umrah in Building a positive image. Thus, the purpose of this research is to increasing strategi image by the positive image of KBIH ARAFAH Pekanbaru. The object of this research is strategi service in building a positive image of KBIH ARAFAH Pekanbaru. Furthermore, the subject in this study was the administrator of the KBIH ARAFAH Pekanbaru. Data collection is done through observation, interviews and documentation which then results of the data analyzed with qualitative descriptive analysis techniques. Based on the data search results above can be concluded that in conducting the management of the admin of KBIH ARAFAH Pekanbaru. That is the planning of funds conducted based on deliberation of several members of the board, both of the organizing conducted by the managers who are professional in their field, all three of the implementation of in the management of the KBIH ARAFAH Pekanbaru. implanted to all the managers who were involved that in any way done never escape from responsibility.

Keywords : Strategy Service in Building a Positive Image.



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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur senantiasa penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, atas Rahmat Taufiq serta Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Strategi Pelayanan Calon Jemaah Haji dan Umrah Dalam Membangun Citra Positif di KBIH ARAFAH Pekanbaru”**. Skripsi ini berguna sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Shalawat serta salam tetap terlimpahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umat-Nya kearah yang benar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada:

1. Prof. Dr. Khairunnas., M. Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Dr. Hj. Helmiarti, M.Ag selaku WR I , Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd selaku WR II, Edi Erwan, S.Pt., M.Sc. selaku WR III.
3. Dr. Imron Rosidi., S.Pd, M.A selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Dr. Masduki M.Ag, Dr. Toni Hartono, M, Si, dan Dr. H. Arwan, M.Ag selaku wakil dekan I, II, dan III Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Khairuddin, M.Ag., selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah dan Muhlasin, S. Ag, M.Pd.I selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

6. Rafdeadi. S.Sos.I M, selaku PA yang telah memberikan dukungan, motivasi, bimbingan dan arahan kepada penulis.
7. Bapak Muhlasin, S. Ag, M.Pd.I., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan motivasi dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
8. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan pada penulis dalam menyelesaikan studi di Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Seluruh Civitas Akademika Fakultas Dakwah dan komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan terbaik dan kemudahan dalam mengurus segala administrasi.
10. Kepada Bapak/ibuk dan segenap pengurus Masjid Raya Air Tiris yang telah meluangkan Waktu dan Ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
11. Kepada Bapak/Ibu jamaah Masjid Raya Air Tiris yang telah meluangkan waktu dan Ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan Skripsi ini.
12. Terimakasih buat Sahabatku M. Pramono, Adi Saputra, Rizal Fuadi, Handika, Mulyadi, M.Isbat, dan sahabat-sahabatku yang lain yang senantiasa meluangkan waktu serta motivasinya kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini.
13. Keluarga Besar Manajemen Dakwah Angkatan 2017 dan Keluarga Besar Manajemen Lembaga Dakwah 2017 yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama menimba ilmu di perkuliahan ini.
14. Kepada Senior Manajemen Dakwah yang telah memberikan masukan demi selesainya skripsi ini.
15. Seluruh keluarga besar KKN Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah membantu penulis mengembangkan diri menjadi pribadi yang mampu berdikari dan mandiri.
16. Kepada teman-teman PKL 2020.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

17. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga semua bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung akan menjadi amal ibadah dan mendapat pahala yang berlipat ganda di sisi Allah SWT.

Salam cinta dan yang teristimewa dan tersayang buat kedua orangtua penulis, Ayahanda , Ibunda . Semoga ayah, ibu, serta Adek tersayang senantiasa tetap di dalam lindungan dan ampunan Allah Subhanahuwata'ala. Dan seluruh keluarga besar atas dorongan dan motivasi baik secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan S1 ini.

Do'a dan harapan penulis semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah banyak membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namanya. Jazakumullah bi khairan katsiron atas bantuan yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semua masukan tersebut akan penulis jadikan motivasi untuk berkarya lebih baik lagi di masa yang akan datang. Akhirnya, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta berguna bagi penulis pribadi dan juga bagi pembaca sekalian. *Aamiin Ya Rabbal'alamiin.*

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, Januari 2023
Penulis,

Riki Wahyudi
NIM :11744101166



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	
A. Kajian Teori.....	11
B. Kajian Terdahulu.....	12
C. Kerangka Pikir.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	26
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
C. Sumber Data.....	27
D. Informan Penelitian	27
E. Teknik Pengumpulan Data	27
F. Validitas Data	29
G. Teknik Analisi Data	31
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah KBIH ARAFAH Pekanbaru.....	33

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

B. Tujuan KBIH ARAFAH Pekanbaru	34
C. Visi Misi KBIH ARAFAH Pekanbaru.....	34
D. Aktivitas KBIH ARAFAH Pekanbaru	35
E. Struktur Pengurus KBIH ARAFAH Pekanbaru.....	36

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	40
B. Pembahasan.....	49

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan.....	58
B. Saran.....	59

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 I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji termasuk ibadah pokok yang menjadi salah satu rukun islam yang ke lima. Sebagaimana diketahui bahwa rukun islam yang pertama adalah bersaksi bahwa tidak ada tuhan selain Allah dan bahwa Muhammad itu adalah Rasullullah, mendirikan sholat, membayar zakat, puasa ramadhan dan haji ke Baitullah bagi yang mampu melakukannya.¹ Jadi haji adalah menunaikan rukun islam yang kelima. Pengertian haji menurut syara' adalah menuju Ka'bah untuk beribadah dengan melakukan beberapa perbuatan yaitu ihram, wukuf, thawaf, sa'i, tahallul dan menertibkannya².

Ibadah haji merupakan puncak pencapaian ritual seorang muslim dalam menjalankan perintah Allah subhanahu wa ta'ala.³ Rasulullah Shal lallahu'alaihi wasallam melaksanakan ibadah haji setelah turun wahyu yakni dalam Al-qur'an surah Al-imran : 97

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا , وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ (٩٧)

Artinya : "Dan (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan kesana." (QS. Al-Imran : 97)⁴

Pada umumnya melakukan amal ibadah haji adalah kewajiban tetap dan berketentuan sepanjang umur. Namun khusus untuk ibadah haji, kewajibannya hanya

¹ Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh*, (Jakarta : Prenada Media Grup, 2010), 58.

² Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggara Haji, *Fiqih Haji*, (Jakarta : Departemen Agama Republik Indonesia 2001), 4 .

³ Imadudin Dede, *Mengenal Haji* (Jakarta : PT Mitra Aksara Panaitan, 2012), 13.

⁴ Muhammad Shohib, *Al-qur'anul karim (Syaamil Qur'an)*, (Bandung : PT Sigma Iksamidya Arkanlima, 2009), 62.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

sekali seumur hidup dan lebih dari itu adalah perbuatan sunnah. Tujuannya diwajibkannya haji adalah memenuhi panggilan Allah untuk memperingati serangkaian kegiatan yang telah dilakukan oleh Nabi Ibrahim sebagai penggagas syariat islam.⁵

Dalam menyelenggarakan ibadah haji perlu adanya petugas yang melayani dan membimbing jamaah haji agar jamaah dapat mengerti dan memahami tentang tata cara pelaksanaan ibadah haji atau sering disebut dengan manasik haji. dalam sebuah organisasi, perusahaan, biro travel, KBIH, ataupun instansi harus dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan atau konsumennya agar organisasi atau perusahaan tersebut dapat di minati dan dapat memberikan kepuasan terhadap konsumennya.

Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.⁶

Secara umum pelayanan ditandai dengan kemilikan cara ataupun mekanisme yang memberikan kemudahan baik dalam mengakses informasi maupun penggunaan fasilitas yang diberikan lembaga. Kualitas pelayanan, penanganan komplain, dan fasilitas teknologi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Demikian pula dalam pelayanan jamaah haji dalam KBIH.⁷

⁵ Amir Syarifuddin, *Op.cit.* 60.

⁶ Rusli Isa, “Efektivitas Organisasi Kecamatan Dalam Pelayanan Publik Setelah Menjadi Perangkat Daerah”. *Jurnal Inovasi*, 6, no. 4, (2009), 78.

⁷ Resti Wildayati, dkk. “Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah”, *Jurnal Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)*, 17, no. 2 (2017), 167.



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.

Sedangkan ciri-ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan bagi jamaah haji adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedianya sarana dan prasaranan yang baik, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara tepat, mampu berkomunikasi secara jelas dan mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.⁸

Kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan pada jamaah sangat berpengaruh untuk kelanjutan nasib penyelenggara. Tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah agar selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka perlu adanya suatu strategi. Manajemen yang harus diperbaiki adalah dibidang pelayanan, penyuluhan, bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga apa yang menjadi cita-cita jamaah dalam menunaikan ibadah haji dan umrah ini bisa di peroleh secara sempurna dan memuaskan.

Dalam penyelenggaraan ibadah haji setiap tahun selalu diwarnai dengan berbagai hal yang menjadi ajang pujian dan kritikan dari berbagai kalangan yang disampaikan baik lisan maupun tulisan. Wacana yang selalu muncul kepermukaan sebageian besar adalah ketidakpuasan terhadap penyelegaraan dan pelayanan yang dilaksanakan. Walaupun di sisi lain pemerintah melalui berbagai inovasi dan penyempurnaan telah melakukan berbagai upaya peningkatan baik dari aspek manajerial, sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta pola operasional. Bahkan juga merambah pada pola pembimbingan yang masih bias, sehingga kelihatannya terkesan masih terus melakukan uji coba.

Berkaitan dengan berbagai hal tersebut diatas, sangatlah penting keberadaan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang mana didalam KBIH tersebut ikut mengelola pembinaan dan pembimbingan dalam rangka menciptakan para calon jamaah haji yang mandiri dan dapat mempertahankan kemabrurannya sehingga dapat turut berkiprah membangun bangsanya menuju kemakmuran di segala bidang. Salah satu diantaranya adalah KBIH Arafah yang berada di kota pekanbaru provinsi Riau.

⁸ *Ibid.*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

jamaah akan mengerti hal-hal yang di anjurkan dan di larang saat thawaf dari langkah awal untuk berputar mengelilingi ka'bah hingga putaran terakhir.

Selain itu calon jamaah juga akan di berikan tata cara melempar jumroh aqobah, ula dan wustha. Sehingga calon jamaah mengerti berapa buah batu kerikil yang harus di persiapkan untuk melaksanakan ibadah yang di laksanakan di Mina tersebut.

Dari beberapa penjelasan di atas tidak dapat pungkiri bahwa salah satu faktor yang menjadikan konsumen memilih sebuah perusahaan, baik produk maupun jasa adalah mengenai persepsi mereka terhadap perusahaan tersebut. Persepsi masyarakat dari adanya pengalaman, kepercayaan, perasaan, dan pengetahuan masyarakat terhadap perusahaan yang dinamakan citra.

Citra yang positif tumbuh karena adanya kemampuan, sikap dan penampilan yang di berikan oleh perusahaan kepada konsumennya. Tentunya tidak terlepas dari lingkungan internal dan eksternal. Dari lingkungan internal misalnya berupaya menanamkan rasa memiliki, rasa tanggung jawab baik kepada jajaran manajemen, karyawan, pekerja, pemilik perusahaan/lembaga, dan sebagainya. Rasa memiliki tanggung jawab akan terwujud jika lembaga memperhatikan dan memenuhi kebutuhan mereka baik secara ekonomi, sosial dan lain sebagainya.

Sedangkan dari lingkungan eksternal dapat di lihat dari hubungan lembaga kepada jamaah, hubungan lembaga kepada lembaga lain. Maksudnya jika lembaga KBIH tersebut memberikan layanan yang baik bisa memberikan kepuasan kepada jamaahnya tau apa yang dibutuhkan para jamaahnya maka akan memberikan keuntungan dan citra yang baik pula terhadap lembaga tersebut. Akan tetapi jika sebaliknya lembaga tidak bisa melayani dengan puas para jamaahnya sehingga membuat parah jamaah tidak mendapatkan pelayanan yang membuatnya tidak puas maka akan merusak citra dan keuntungan bagi lembaga KBIH tersebut.

Dari penjelasan yang telah terpapar di atas, penulis memiliki perhatian dan rasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang strategi pelayanan pada KBIH Arafah. KBIH Arafah adalah sebuah kelompok bimbingan yang memiliki citra positif



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.

di kalangan masyarakat menengah keatas ataupun masyarakat menengah kebawah. Hal ini penulis lihat dari kualitas pelayanan, fasilitas dan harga yang ditawarkan oleh KBIH Arafah berbeda dengan lembaga sosial keagamaan islam yang menyelenggarakan bimbingan ibadah haji yang lain. Selain itu, KBIH Arafah memberikan pelayanan kepada semua umat islam yang ingin belajar manasik haji, dari kalangan anak-anak hingga orang tua dengan memperlihatkan kemampuan, sikap dan penampilan serta fasilitas yang memadai sehingga jamaah antusias dan memberikan nilai positif terhadap KBIH Arafah tersebut.

Oleh karena itu tepat kiranya jika penulis memberi judul bagi penelitiannya “**Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji dan Umroh dalam Membangun Citra Positif di KBIH Arafah**”.

B. Penegasan Istilah

Berikut adalah penjelasan melalui judul yang di angkat dalam penelitian ini, yang artinya akan dijadikan landasan pada pembahasan selanjutnya.

1. Strategi

Strategi adalah sejumlah keputusan dan aksi yang ditujukan untuk mencapai tujuan (goal) dalam menyesuaikan sumber daya organisasi dengan melihat berbagai peluang dan tantangan yang dihadapi dalam lingkungan industrinya.⁹

Strategi yang penulis maksud disini adalah suatu teknik, taktik, langkah-langkah atau suatu tindakan yang bersifat meningkat dalam mencapai tujuan yang telah di rencanakan.

2. Pelayanan

Pelayanan menurut sutopo dalam buku yang berjudul manajemen pelayanan merupakan suatu usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan

⁹ Mudrajad Kuncoro, *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*, (Jakarta : Erlangga, 2006), 12.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

pelanggan.¹⁰ Sedangkan menurut penulis pelayanan merupakan suatu usaha atau proses pemberian jasa yang diberikan untuk membantu menyelesaikan urusan orang lain.

3. Haji

Haji secara istilah adalah , pergi ke baitullah (Ka'bah) untuk melaksanakan ibadah yang telah diperintahkan oleh Allah Swt. Sedangkan menurut ulama fiqih, seperti Abi al-syuja mengatakan bahwa haji adalah menuju Baitullah ditanah haram Makkah untuk beribadah kepada Allah dengan melakukan rukun-rukun tertentu serta beberapa kewajibannya dan mengerjakannya pun pada waktu-waktu tertentu.¹¹

4. Citra

Citra merupakan salah satu aset terpenting dari Perusahaan atau organisasi yang selayaknya terus menerus dibangun dan dipelihara. Citra yang baik merupakan perangkat kuat, bukan hanya untuk menarik konsumen dalam memilih produk atau Perusahaan, melainkan juga dapat memperbaiki sikap dan kepuasan konsumen terhadap Perusahaan.

C. Rumusan Masalah

Dari pemaparan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji Dan Umroh Dalam Membangun Citra Positif Di Kbh Arafah?

¹⁰ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010), 2.

¹¹ Supiyan, *Materi Pendidikan Agama Islam*, (Jakarta : Pusat Penerbitan UT, Cetakan ke-3, 2004), 473.



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. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji Dan Umroh Dalam Membangun Citra Positif Di KbiH Arafah

E. Kegunaan Penelitian

Adapun Kegunaan penelitian ini sebagai berikut :

1. Kegunaan Secara Teoritik
 - a. Untuk mengembangkan ilmu dibidang manajemen khususnya dalam hal pelayanan jamaah ibadah haji dan umroh.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan ilmiah yang dapat dipergunakan untuk suatu lembaga yang bergerak dibidang non provit.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan pengetahuan dalam bidang penelitian dan untuk mengetahui manajemen strategi dalam melayani jamaah ibadah haji dan umroh. Penelitian dapat dijadikan masukan dan menambah referensi perpustakaan fakultas.

b. Bagi Yayasan

Agar citra KBIH Arafah menjadi lebih baik dan selalu baik dimata jamaah dan masyarakat seluruh Indonesia. Maka dari itu jama'ah perlu dibuatkan sebuah wadah untuk saling memberikan saran dan kritik bagi KBIH Arafah.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga mampu menunjukkan hasil



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

penelitian yang baik dan mudah untuk dipahami. Adapun sistematika penulisan dari penelitian ini adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan menjelaskan mengenai sub-bagian dengan komposisi latar belakang masalah, batasan dan rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, tinjauan pustaka dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORITIK

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai penelitian dan teori. Kajian teori diambil dari buku, skripsi dan jurnal yang berisikan tentang teori proses umum strategi, pengertian pelayanan dan strategi pelayanan juga ciri-ciri pelayanan yang baik dan karakteristik citra perusahaan yang baik. Sedangkan penelitian terdahulu diambil dari skripsi dan tesis terdahulu.

BAB III : METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan untuk mencocokkan data atau informasi yang telah didapat. Metode penelitian meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, tahapan penelitian, teknik pengumpulan data, teknik validitas data, dan teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Dalam bab IV ini penulis akan membahas tentang gambaran umum lokasi seperti sejarah KBIH Arafah, letak geografis, visi dan misi, struktur organisasi dan uraian tugas.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis akan menguraikan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis peroleh dari informan penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Pada bagian penutup penulis akan memberikan kesimpulan dari apa yang telah penulis peroleh dari hasil penelitian dan saran.

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

BAB II KAJIAN TEORITIK

A. Penelitian Terdahulu

Sebelum mengadakan suatu penelitian untuk penyusunan skripsi ini, perlu penulis kemukakan tinjauan pustaka sebagai langkah awal agar terhindar dari kesamaan penelitian dengan skripsi-skripsi sebelumnya. Berikut adalah beberapa karya ilmiah sebagai berikut :

No.	Penelitian Terdahulu	Persamaan	Perbedaan
1.	Risalatul Azizah, 2014. <i>“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Jamaah Umroh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta”</i> Skripsi Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.	Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pelayanan travel haji dan umroh dalam melayani jamaahnya.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah Risalatul Azizah membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di jamaah umroh kelompok bimbingan ibadah haji di Hasuna Tour Yogyakarta, sedangkan dalam penelitian ini, peneliti membahas tentang citra positif terhadap pelayanan travel haji dan umroh.
2	Furqon Mukminin, 2015. <i>“Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umroh (Studi Kasus di Sultan Agung</i>	Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang	Perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian Furqon Mukminin membahas tentang manajemen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

<p>3</p>	<p><i>Tour dan Travel Semarang</i>), Skripsi, Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.</p>	<p>pelayanan haji dan umroh.</p>	<p>pelayanan biro perjalanan haji dan umroh di Sultan Agung Tour dan Travel Semarang, sedangkan karya ilmiah ini membahas tentang strategi dalam melayani jamaah ibadah haji dan umrohnya.</p>
<p>3</p>	<p>Ajeng Tania, 2014. <i>“Analisis Program Pelayanan Jama’ah Haji dan Umroh PT. Arminareka Perdana”</i> Skripsi, Prodi Manajemen Haji dan Umroh, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.</p>	<p>Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pelayanan haji dan umroh.</p>	<p>Perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian Ajeng Tania membahas tentang programprogram pelayanan jamaah haji dan umroh di PT. Arminareka Perdana, sedangkan karya ilmiah ini membahas tentang strategi dalam melayani jamaah ibadah haji dan umrohnya.</p>

B. Kerangka Teori

1. Strategi

a. Pengertian Strategi

Kata strategi berasal dari bahasa Yunani “*strategia*” yang diartikan sebagai “*the art of the general*” atau seni seorang panglima yang biasanya digunakan dalam peperangan. Strategi berkaitan dengan arah tujuan dan kegiatan jangka panjang suatu organisasi. Strategi juga sangat terkait dalam menentukan bagaimana suatu organisasi menempatkan dirinya

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.

dengan mempertimbangkan keadaan sekeliling terutama terhadap pesaingnya.

Strategi merupakan usaha untuk mencapai keunggulan dalam persaingan yang sesuai dengan keinginan untuk dapat bertahan sepanjang waktu, bukan dengan gerakan muslihat, tetapi dengan mengambil wawasan jangka panjang yang luas dan menyeluruh.¹²

Griffin mendefinisikan strategi sebagai rencana komprehensif untuk mencapai tujuan organisasi. Tidak hanya sekedar mencapai, akan tetapi strategi juga dimaksudkan untuk mempertahankan keberlangsungan organisasi di lingkungan dimana organisasi tersebut menjalankan aktivitasnya.¹³

Strategi diyakini sebagai alat untuk mencapai tujuan. Strategi adalah kerangka yang membimbing dan mengendalikan pilihan-pilihan yang menetapkan sifat dan arah suatu organisasi perusahaan.¹⁴

Pengertian strategi harus dibedakan dengan pengertian taktik. Dimana taktik adalah suatu cara atau metode yang digunakan di lapangan untuk berusaha memenangkan pertempuran di front.¹⁵

Mintzberg memperluas konsep strategi dan mendefinisikan strategi dengan memperhatikan berbagai dimensi dari konsep strategi, yang dikutip oleh Ismail Solihin, bahwa Mintzberg menamakan “5 P’s Strategy”, yaitu :

¹² Sularno Tjiptowardoyo, *Strategi Manajemen*, (Jakarta : PT. Elex Media Komputindo, 1995), 3-5.

¹³ Ernie Tisnawati S. & Saefullah, Kurniawan, *Pengantar Manajemen Edisi Pertama*, (Jakarta : PT Fajar Interpratama Mandiri, 2005), 132.

¹⁴ Akdon, *Strategic Management For Educational Management (Manajemen Strategik untuk Manajemen Pendidikan)*, (Bandung : Alfabeta, 2007), 4.

¹⁵ Oka, A. Yoeti. *Strategi Pemasaran Hotel*. (Bandung : Gramedia, 2001), 123.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

- 1) *Strategy is a plan* : terdapat karakteristik strategi , artinya strategi direncanakan terlebih dahulu, dan strategi kemudian dikembangkan dan diimplementasikan.
- 2) *Strategy as a play* : strategi merupakan suatu maneuver yang spesifik untuk memberi isyarat mengancam kepada pesaing perusahaan.
- 3) *Strategy as a pattern* : strategi sebuah pola yang menunjukkan serangkaian tindakan yang dilakukan oleh manajemen dalam mencapai goals.
- 4) *Strategy as a position* : strategi menunjukkan berbagai keputusan yang dipilih oleh organisasi untuk meposisi organisasi dalam lingkungan perusahaan.
- 5) *Strategy as a perspective* : strategi menunjukkan perspektif dari para *strategist*(pembuat keputusan perusahaan) didalam memandang dunianya.

b. Pentingnya Strategi

Setiap usaha, apapun tujuannya hanya dapat berjalan secara efektif dan efisien, bilamana sebelumnya sudah dipersiapkan dan direncanakan serta diterapkannya strategi terlebih dahulu dengan matang. Efektifitas dan efisiensi dalam penetapan strategi adalah merupakan suatu hal yang harus mendapat perhatian. Penetapan strategi dikatakan berjalan secara efektif dan efisien bilamana apa yang menjadi tujuan benar-benar dapat dicapai.

Penetapan strategi yang tidak efektif apalagi tidak efisien, tentulah merupakan suatu kerugian yang sangat besar berupa pemborosan pikiran, tenaga, waktu, biaya dan sebagainya. Disamping itu perencanaan dan strategi juga memungkinkan dipilihnya tindakan-tindakan yang tepat, sesuai dengan situasi dan kondisi. Sebab strategi dapat mendorong untuk terlebih dahulu membuat perkiraan dan perhitungan mengenai berbagai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

kemungkinan yang bakal timbul berdasarkan hasil pengamatan dan penganalisaannya terhadap situasi dan kondisi yang ada. Dengan demikian, strategi yang diterapkan benar-benar dapat mencapai sasaran-sasaran serta tujuan yang dikehendaki semaksimal.¹⁶

c. Proses Umum Strategi

Tiga langkah utama tersebut dapat dinyatakan lebih spesifik dalam langkah-langkah konkret yang dilakukan manajemen dalam menyusun strategi manajemen yaitu berikut ini :¹⁷

- 1) Menetapkan bisnis apa yang akan dijalankan perusahaan dan cita-cita atau harapan yang ingin dicapai pada masa depan.
- 2) Menerjemahkan visi dan misi ke dalam suatu tujuan strategis yang terukur dan berbagai target kinerja yang harus dicapai.
- 3) Menyusun strategi yang tepat untuk mencapai tujuan dan target. Dalam penyusunan strategi diikuti pula penetapan *policy* atau kebijaksanaan yang akan menjadi jembatan terhadap implementasi.
- 4) Menjalankan (implementasi) yang terpilih dan melakukan berbagai keputusan taktis dengan efisien dan efektif.
- 5) Melakukan evaluasi terhadap kinerja dan jika perlu melakukan berbagai penyesuaian terhadap arah, tujuan, strategi dan pelaksanaannya sesuai dengan situasi terbaru yang dihadapi perusahaan.

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan Publik atau Pelayanan Umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik

¹⁶ Abdul Rosyad shaleh, *Manajemen Dakwah Islam*, (Jakarta : Bulan Bintang, 1993), 48-49.

¹⁷ Bambang Haria, *Manajemen Strategi Memenangkan Perang Bisnis*, (Malang : Bayumedia, 2005), 4-5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan¹⁸.

Definisi pelayanan yang lebih rinci sebagaimana dikutip oleh Gronroos yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.¹⁹

Dalam hal ini ada beberapa unsur yang terkait dalam definisi suatu pelayanan yaitu :²⁰

- 1) Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh semua badan usaha yang berbentuk badan lembaga atau suatu aparat pemerintahan atau swasta
- 2) Suatu objek yang dilayani yaitu masyarakat yang membutuhkan pelayanan sesuai kebutuhan.
- 3) Bentuk kebutuhan pelayanan yang diberikan yaitu berbentuk barang dan jasa.
- 4) Pelayanan memiliki beberapa sisten dan aturan yang diterapkan dengan jelas dalam melaksanakan pelayanan tersebut.

¹⁸ Indo Yama Nasarudin, Hemmy Fauzan, *Pengantar Bisnis Dan Manajemen*, (Jakarta : UIN Jakarta Press, 2006), 171-172.

¹⁹ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Op.cit.* 2.

²⁰ Sinambela, *Lijan Poltak 2006 Reformasi Pelayan Public Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2006), 5.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004, standart pelayanan, sekurang kurangnya meliputi²¹ :

1) **Prosedur Pelayanan**

Prosedur Pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) **Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) **Biaya Pelayanan**

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

4) **Sarana dan Prasarana**

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public.

b. Ciri Pelayanan yang Baik

Ciri pelayanan yang baik adalah dapat memberikan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik adalah dengan memberikan informasi kepada jamaah sesuai dengan keinginan jamaah. Berikut ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih :

²¹ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013), 23.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

1) Kecakapan

Untuk menjadi Customer Service Officer yang khusus melayani jamaah, customer service harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu. Karena tugas customer service selalu berhubungan dengan jamaah. Customer Service Officer harus dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi jamaah maupun kemampuandalam bekerja.

2) Pemahaman

Berusaha memahami kebutuhan jamaah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh jamaah. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jamaah secara cepat dan tepat.

c. Bentuk Pelayanan

Bentuk-bentuk pelayanan tidak terlepas dari 3 macam, yaitu sebagai berikut :²²

1) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas dibidang humas, bidang layanan informasi, dan bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan. Layanan secara garis besar dari segi teknis pelaksanaan yang terjadi langsung di lapangan.

2) Layanan dengan tulisan

Layanan tulisan ada 2 jenis yaitu layanan dalam bentuk petunjuk yang harus dan perlu diketahui umum dan layanan dalam bentuk surat menyurat. Layanan dalam bentuk surat menyurat

²² Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2010), 172.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

hendaknya mengikuti pedoman yang berlaku dalam tata persuratan baik yang bersifat umum maupun khusus.

3) Layanan dengan tindakan/perbuatan

Adapun layanan dalam bentuk perbuatan, perlu disertai kesungguhan dalam melakukan pekerjaan, keterampilan, dan pelaksanaan pekerjaan dan disiplin dalam hal waktu, prosedur, dan metode yang telah ditentukan.

3. Strategi Pelayanan di KBIH ARAFAH Pekanbaru

Strategi pelayanan adalah sumber utama yang digunakan dalam meningkatkan suatu bisnis tersebut. Strategi pelayanan merupakan suatu cara yang digunakan dalam hal melayani dan memenuhi suatu kebutuhan seseorang. Menurut Mudrajad bahwa strategi merupakan suatu sarana yang memiliki tujuan bersama dan yang akan dicapai dalam waktu jangka panjang.²³

Menurut Albrecht dan Zemke kualitas pelayanan adalah suatu strategi untuk memberikan layanan dengan mutu yang sebaik mungkin kepada para pelanggan.²⁴

Strategi pelayanan merupakan suatu cara yang digunakan dalam kepuasan konsumen. Konsumen memiliki peranan penting dalam hal pelayanan. Kepuasan konsumen memiliki situasi membandingkan antara hasil yang didapatkan dan hal yang dikorbankan. Bagi perusahaan-perusahaan, kepuasan adalah faktor penting dalam menarik konsumen lain. Kepuasan juga memiliki peran dalam menentukan kualitas produk atau jasa.²⁵

²³ Mudrajad, *Strategi Bagaimana menarik keunggulan Kompetitif*, (Jakarta : Airlangga, 2006), 12.

²⁴ Dede Solihin, "Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pemasaran pada PT. Prima Ufuk Semesta (studi empiris pada outlet rekanan PT. Pima Ufuk Semesta di wilayah Jabodetabek). *Jurnal Semarang*, 2, no. 3, (2019), 22.

²⁵ Fandy Tjiptono. *Pemasaran Jasa*. (Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2014), 353.

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.

Menurut Tjiptono, kepuasan konsumen memiliki tiga unsur. Tiga unsur tersebut terdiri dari :²⁶

- a. kesesuaian harapan;
- b. minat berkunjung kembali, dan
- c. kesediaan merekomendasikan.

Ketiga unsur tersebut berperan penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan harus memberikan hasil yang lebih dari apa yang dikorbankan pelanggan. hal ini dikarenakan, kepuasan akan mendorong konsumen untuk membeli lagi produk atau jasa yang sama

Menurut Fandi Tjiptono terdapat beberapa elemen kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut :

- a. Bukti Fisik
bukti fisik (tangibles) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal
- b. Keandalan
keandalan (reliability) yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. Daya Tanggap
daya tanggap (responsiveness) suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada konsumen
- d. Jaminan
jaminan (assurance) adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan
- e. Empati

²⁶ *Ibid.* 101.

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.

empati (emphaty) dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen

Dari beberapa elemen di atas ada beberapa hal yang perlu diketahui agar kualitas pelayanan semakin maksimal khususnya lembaga-lembaga keislaman seperti Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) diantaranya yaitu Sumber Daya Manusia (SDM)/karyawan sebagai penggerak suatu lembaga, fasilitas (sarana/prasarana) baik sarana utama maupun sarana pendukung dan pembimbing ibadah sebagai pemandu jamaah dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan ibadah haji.

4. Citra Positif Perusahaan

a. Pengertian Citra Perusahaan

Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian citra adalah (1) kata benda : gambar, rupa, gambaran; (2) gambaran yang dimiliki orang banyak mengenai pribadi, perusahaan, organisasi, atau produk; (3) kesan mental atau bayangan visual yang ditimbulkan oleh sebuah kata, frase atau kalimat dan merupakan unsur dasar yang khas dalam karya prosa atau puisi²⁷.

Dapat disimpulkan bahwa citra adalah pandangan, kesan, persepsi dan respon masyarakat atau konsumen terhadap suatu perusahaan. Baik mengenai produknya, penawaranpenawaran, kualitas komunikasi para karyawan maupun bentuk fisik perusahaan tersebut. Setiap perusahaan dapat memiliki citra yang berbeda dimata masyarakat, antara positif ataupun negatif, tergantung sejauh mana masyarakat memiliki pengetahuan terhadap perusahaan tersebut.

²⁷ Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Ketiga* (Jakarta : Balai Pustaka, 2005), 216.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

b. Karakteristik Citra

Citra itu sendiri abstrak (*intangibile*) dan tidak dapat diukur secara sistematis, tetapi wujudnya bisa dirasakan dari hasil penelitian baik dan buruk. Seperti penerimaan dan tanggapan positif maupun negatif masyarakat luas pada umumnya²⁸. Penelitian terhadap citra hanya dapat dilakukan dengan citra itu sendiri. Misalnya respon masyarakat terhadap produk suatu perusahaan, respon masyarakat terhadap arsitektur perusahaan atau respon masyarakat terhadap aktivitas komunikasi yang dilakukan karyawan perusahaan.

Namun penelitian untuk mencakup keseluruhan citra perusahaan tersebut yaitu apakah positif atau negatif dimata masyarakat, harus dilakukan dengan pengamatan yang dalam. Jika masyarakat respek atau percaya terhadap profesionalitas pemahaman tersebut, berarti dapat dikatakan perusahaan tersebut memiliki citra positif begitupun sebaliknya.

Ada tiga prinsip keberhasilan pelayanan yang merupakan bagian dari kompetensi yang penting menurut Hasibuan SP. Yaitu :²⁹

- 1) Kemampuan (*Ability*), yaitu kemampuan dan keterampilan dalam melaksanakan tugas pelayanan
- 2) Sikap (*Attitude*), yaitu sikap atau perilaku tindakan saat melakukan pelayanan
- 3) Penampilan (*Appearance*), yaitu penampilan hati melalui penampilan fisik dalam bentuk senyum, kehangatan, dan lain-lain.

c. Proses Terbentuknya Citra Perusahaan

²⁸ Rosady Ruslan, *Praktik dan Solusi Public Relation dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra* (Jakarta : Ghalta, 1999), 50.

²⁹ Firmansyah, "Strategi Pelayanan Prima (SPP) Untuk Kepentingan Serta kepuasan Pelanggan Dan Masyarakat" *Jurnal Ilmiah Widya*, 3, no. 4, (2016), 165-166.



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.

Menurut Sutisna terbentuknya citra perusahaan pada benak konsumen ketika seseorang konsumen memperhatikan informasi mengenai perusahaan atau korporasi dan bagaimana pengalamannya atas penggunaan produk yang dihasilkan oleh perusahaan.³⁰ Ketika konsumen mempunyai pengalaman yang baik atas penggunaan berbagai merek produk yang dihasilkan oleh perusahaan, maka konsumen akan mempunyai citra positif atas perusahaan tersebut dan pada saat itulah terbentuk apa yang disebut sebagai citra perusahaan atau citra korporasi.

Menurut Hawkins (2000) proses Terbentuknya citra perusahaan berlangsung pada beberapa tahap yaitu :³¹

- 1) Obyek mengetahui (melihat atau mendengar) upaya yang dilakukan perusahaan dalam membentuk citra perusahaan.
- 2) Memperhatikan upaya perusahaan tersebut.
- 3) Setelah adanya perhatian obyek mencoba memahami semua yang ada pada upaya perusahaan.
- 4) Terbentuknya citra perusahaan pada obyek yang kemudian.
- 5) Citra perusahaan yang terbentuk akan menentukan perilaku obyek sasaran dalam hubungannya dengan perusahaan.

d. Citra Menurut Perspektif Islam

Manusia kepada sesuatu pasti tergantung dengan keadaan yang dialaminya. Setiap perusahaan pasti berharap manusia dapat menilai perusahaannya dengan baik. Manusia akan menilai baik apabila perusahaan itu baik menurutnya. Manusia akan menilai buruk usaha seseorang apabila dirasa perusahaan itu tidak baik menurutnya.

³⁰ Roy Parto Purba, "Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (studi kasus PT. Bintang Utara perwakilan Dolok Sanggul)". Jurnal JOM FISIP, 4, no. 1 (2017), 5.

³¹ Tatang Kusmayadi, "Sistem Penyampaian Jasa (*service delivery*) Sebagai Salah Satu Faktor Pembentuk Citra Perusahaan Atau Organisasi". Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi, IV, no. 1 (2012), 10.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

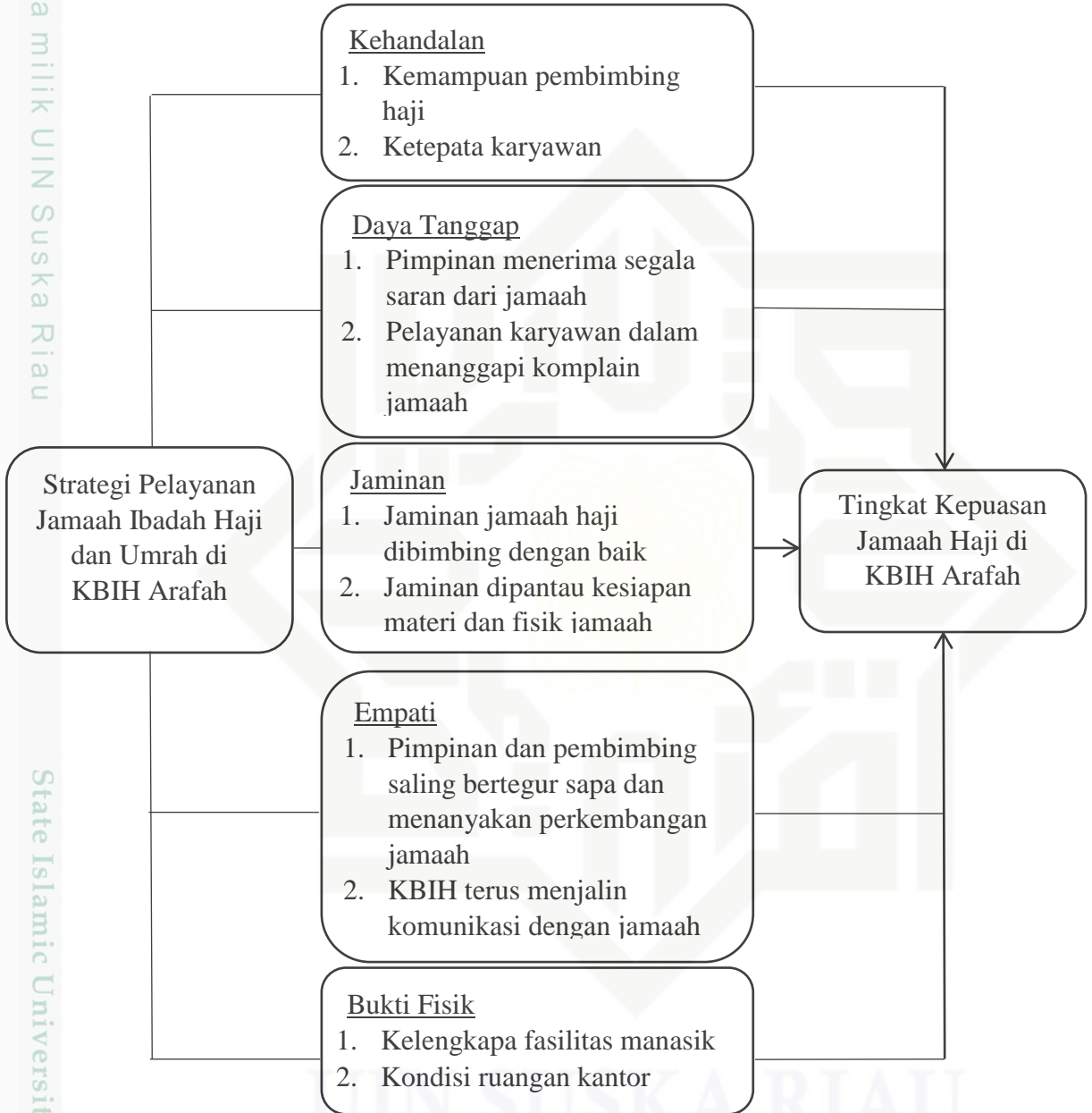
Segala sesuatu akan diberikan sesuai dengan ukuran atau takarannya. Pandangan manusia bergantung dengan keadaan yang dialaminya. Perusahaan akan memberikan yang terbaik untuk mendapatkan penilaian manusia itu sendiri. Pada intinya semua penilaian manusia sesuai dengan ukurannya seperti yang firman Allah SWT dalam Surah Q. S Al Qamar, 54 : 49 yang artinya :

إِنَّا كُلَّ شَيْءٍ خَلَقْنَاهُ بِقَدَرٍ

“Sesungguhnya Kami menciptakan segala sesuatu menurut ukuran” (Q. S Al Qamar, 54 : 49).

C. Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka pemikiran yang dapat penulis gambarkan adalah sebagai berikut :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian ini yaitu “strategi pelayanan jamaah Ibadah haji dan umroh dalam membangun citra positif pada PT. KBIH Arafah”, maka pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian ini digolongkan sebagai penelitian kualitatif jika ditinjau dari pendekatan. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memiliki sasaran penelitian yang terbatas, tetapi dengan keberhasilan itu digali sebanyak mungkin data mengenai sasaran penelitian.³²

Penelitian ini digolongkan sebagai penelitian deskriptif jika ditinjau dari eksplanasinya. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan fakta dan menguraikan secara menyeluruh dan teliti sesuai dengan persoalan yang akan dipecahkan³³.

Berdasarkan pernyataan diatas maka bisa disimpulkan bahwa penelitian ini adalah deskriptif kualitatif.

B. Lokasi dan Waktu penelitian

Dalam penelitian ini membahas tentang objek penelitian dan wilayah penelitian. Penelitian ini membahas masalah yang berkaitan dengan strategi pelayanan jamaah Ibadah haji dan umroh dalam membangun citra positif pada PT. KBIH Arafah.

Adapun waktu penelitian yang akan penulis laksanakan yaitu setelah proposal ini di seminarkan dan di revisi.

³² Burhan Bungin, *Metode Penelitian Sosial : format kuantitatif dan kualitatif*, (Surabaya : Alfabeta Universitas Press, 2001), 29.

³³ *Ibid*, 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.

C. Informan Penelitian

Adapun informan dalam penelitian yang akan dilaksanakan di KBIH Arafah yaitu berjumlah 5 orang yaitu :

1. Pimpinan KBIH Arafah (Bapak Muhammad Dahril Zasri)
2. Kasi bimbingan ibadah di wakili sekretaris KBIH (Bapak Ahmad Abdul Arif, S.Kom)
3. Petugas manasik haji dan umrah di wakili sekretaris KBIH (Bapak Ahmad Abdul Arif, S.Kom)
4. Beberapa staff KBIH KBIH Arafah seperti bendahara KBIH (Ibu Hj. Widia Wati)

D. Sumber Penelitian

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil dari sumber data yang pertama di lapangan sumber pertama di mana sebuah data dihasilkan.³⁴ Data primer ini, diperoleh dengan cara mencari jawaban atas pertanyaan yang disajikan melalui wawancara baik secara *face to face* secara langsung, ataupun dengan media seperti zoom, meet, dan lain-lain.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh ke dua setelah data primer. Tidak menutup kemungkinan peneliti sulit atau tidak mendapatkan data dari sumber sekunder dikarenakan ada sesuatu hal yang sifatnya sangat pribadi. Oleh karena itu, peneliti juga menggunakan data sekunder sebagai bahan pembandingan dari data primer yang telah dipeoleh³⁵.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu :

³⁴ *Ibid.* 129.

³⁵ *Ibid.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

1. Metode Wawancara (*interview*)

Wawancara atau *interview* adalah suatu bentuk komunikasi verbal dan proses memperoleh keterangan data untuk tujuan penelitian dengan cara bertemu langsung, serta melakukan Tanya jawab atau percakapan. Dalam wawancara pertanyaan dan jawaban diberikan secara verbal³⁶.

Wawancara dapat dilakukan dengan cara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka maupun dengan menggunakan telepon. Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti telah mengetahui dengan pasti informasi apa yang ingin diperoleh.

Dalam penelitian ini peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Sedangkan wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

2. Metode Pengamatan (*Observasi*)

Observasi merupakan pengumpulan data dengan melakukan pengamatan, dan berpartisipasi secara langsung pada objek penelitian, guna memperoleh data yang diperlukan. Dalam hal ini, peneliti menggunakan teknik observasi partisipatif moderat, dimana peneliti dalam mengumpulkan data observasi partisipatif dalam beberapa kegiatan akan mengikutinya, namun tidak semuanya³⁷.

³⁶ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Public Serta Ilmu-Ilmu Social Lainnya*, (Jakarta : Kencana, 2005), 136.

³⁷ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2012), 16.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Dalam teknik observasi ini peneliti melihat, mengamati, dan mempraktekannya sendiri dalam melayani jamaah. Peneliti mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya. Observasi dilakukan oleh peneliti terhadap laporan strategi kinerja karyawan dalam melayani jamaah ibadah haji dan umroh.

3. Metode Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat dan agenda.³⁸ Pemakaian data dokumentasi digunakan oleh peneliti untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah ilmiah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan lain sebagainya.

F. Validitas Data

Validasi data merupakan konsep penting yang diperbarui dari konsep kesahihan (validitas) atas kehandalan (realibilitas). Derajat kepercayaan atau kebenaran suatu penilaian akan ditentukan oleh standar apa yang digunakan.

Adapun macam-macam teknik validasi data yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data, antara lain :³⁹

1. Derajat Kepercayaan (Credibility)

Pada dasarnya, penerapan derajat kepercayaan menggantikan konsep validitas internal dan non kualitatif. Derajat kepercayaan memiliki beberapa fungsi. Pertama, penemuannya dapat dicapai. Kedua, mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2010), 204.

³⁹ Lexy, J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Karya, 2007), 324.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

peneliti pada kenyataan yang sedang diteliti. Kriteria derajat kepercayaan diperiksa dengan beberapa teknik pemeriksaan, yaitu :

a. Triangulasi Data

Triangulasi data memiliki upaya untuk mengecek kebenaran data. Triangulasi membandingkan data yang diperoleh dari sumber lain pada berbagai fase penelitian lapangan dengan waktu dan metode yang berlainan. Triangulasi data yang akan dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan tiga macam teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber data, metode, dan teori data. Oleh karena itu, peneliti dapat melakukan dengan cara sebagai berikut :

- 1). Mengajukan berbagai variasi pertanyaan
- 2). Membandingkan data hasil pengamatan (observasi) dengan wawancara
- 3). Mengeceknnya dengan berbagai sumber data
- 4). Memanfaatkan berbagai metode untuk pengecekan data dapat dilakukan.

Berdasarkan hasil triangulasi data tersebut, maka akan sampai pada salah satu kemungkinan yaitu apakah data yang diperoleh ternyata konsisten, tidak konsisten, atau berlawanan. Selanjutnya akan mengungkapkan gambaran yang lebih memadai mengenai gejala yang diteliti.

b. Kecukupan Referensi

Kecukupan referensial adalah mengumpulkan berbagai bahan-bahan, catatan-catatan, atau rekaman-rekaman yang dapat digunakan sebagai referensi dan patokan untuk menguji sewaktu-waktu akan diadakan analisis dan penafsiran data.



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. Meningkatkan Ketekunan

Peneliti perlu melakukan penelitian secara cermat dan berkesinambungan. Hal tersebut dilakukan untuk memastikan keabsahan data dengan melakukan pengecekan ulang, agar data yang diperoleh tidak mengalami kesalahan.

G. Teknik Analisis Data

Analisa data merupakan upaya untuk mencapai dan menata secara sistematis catatan hasil wawancara, observasi, dokumentasi. Dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menjadikannya sebagai temuan bagi orang lain.

Analisis data adalah proses pengorganisasian dan pengurutan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar. Tujuan analisis data adalah untuk menyederhanakan data kedalam bentuk yang mudah di baca.

Metode yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan kualitatif, yang artinya setiap data terhimpun dapat dijelaskan dengan berbagai persepsi yang tidak menyimpang dan sesuai dengan judul penelitian.

Langkah-langkah analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a) Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Peneliti mengelola data dengan bertolak dari teori untuk mendapatkan kejelasan pada masalah, baik data yang terdapat dilapangan maupun yang terdapat pada kepustakaan. Data dikumpulkan, dipilih secara selektif dan disesuaikan dengan permasalahan di rumuskan dalam penelitian. Kemudian dilakukan pengolahan dengan meneliti ulang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

b) Penyajian Data (Data Display)

Display data adalah penyajian dan pengorganisasian data kedalam satu bentuk tertentu sehingga terlihat sosoknya secara utuh. Dalam penyajian data dilakukan secara induktif yakni menguraikan setiap permasalahan dalam permasalahan penelitian dengan memaparkan secara umum kemudian menjelaskan secara ekspresifik.

c) Analisis Perbandingan (Comparative)

Dalam teknik ini peneliti mengkaji data yang telah diperoleh dari lapangan secara sistematis dan mendalam kemudian membandingkan data tersebut satu sama lain.

d) Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing/Verification)

Langkah terakhir dalam menganalisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, setiap kesimpulan awal masih kesimpulan sementara yang akan berubah bila diperoleh data baru dalam pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh selama dilapangan diverifikasi selama penelitian berlangsung dengan cara memikirkan kembali dan meninjau ulang catatan lapangan sehingga berbentuk penegasan kesimpulan⁴⁰

⁴⁰ Asep Saeful Muhtadi dan Agus Ahmad Safei, *Metode Penelitian Dakwah*, (Bandung : Pustaka Setia, 2003), 107.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya KBIH Arafah Kota Pekanbaru

Kelompok bimbingan ibadah haji yang di singkat dengan KBIH merupakan suatu lembaga sosial keagamaan islam yang bergerak dalam bidang bimbingan, pembinaan, pelatihan serta pelayanan kepada calon jama'ah haji yang berada dibawah naungan Kementerian Agama (Kemenag) di Indonesia melalui tiap-tiap Provinsi dan Kabupaten atau Kota. Kelompok bimbingan ibadah haji yang berpartisipasi untuk memberikan bimbingan ibadah haji kepada para calon jama'ah haji yang akan melaksanakan ibadah haji ke tanah suci. Sebagai sebuah lembaga sosial keagamaan dalam melaksanakan bimbingan, KBIH diatur berdasarkan keputusan Menteri Agama Nomor 371 tahun 2002 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh yang mereposisi KBIH sebagai badan resi diluar pemerintah dalam pembimbingan.

Kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) Arafah berdiri tepatnya pada bulan Juni Tahun 2007 M. Kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) Arafah didirikan oleh Bapak H.Zamri, S.Ag beliau turut prihatin dengan kondisi calon calon jama'ah haji yang masih banyak belum memiliki pengetahuan tentang manasik haji atau wawasan luas tentang cara pelaksanaan ibadah haji itu sendiri. Berdasarkan latar belakang tersebut H. Zamri mendirikan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji yang diberi nama KBIH ARAFAH.⁴²

⁴² Hasil Wawancara dengan Bapak H.Zamri, Selaku Pengurus KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Arafah Kota Pekanbaru pada hari Sabtu tanggal 26 Desember 2020.



B. Tujuan KBIH Arafah Kota Pekanbaru

Dalam hidup, harus memiliki tujuan. Jika hidup tanpa tujuan, tentu hidup akan menjadi tidak terarah. Tujuan merupakan hal yang terpenting dalam hidup. Semua orang harus memiliki tujuan agar mampu mencapai kualitas hidup yang lebih baik. Namun tujuan juga merupakan sebuah rencana, rencana untuk melakukan sebuah tindakan. Rencana dasar untuk melakukan suatu kegiatan demi mencapai apa yang menjadi tujuan. Begitu juga sebaliknya, didalam sebuah organisasi harus mempunyai tujuan, karena organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu.⁴³ Adapun Tujuan dari kelompok bimbingan ibadah haji yang biasa disingkat dengan KBIH Arafah yakni “Menjadikan Jama’ah Haji yang Mandiri sertameraih haji yang Maburur dan Maburoh”. Dalam hal tentunya diperlukan usaha untuk mencapainya. Salah satu usaha untuk mencapainya adalah dengan mengikuti bimbingan manasik haji sebagai tujuan untuk menjadi haji yang Maburur dan Maburoh dapat tercapai seperti yang diharapkan. Adapun tujuan tersebut akan muncul dari kesadaran hati pengurus yang sangat ingin menjadi haji yang maburur dan maburoh, agar pelaksanaan ibadah haji benar-benar indah baik di dunia maupun di akhirat kelak.

C. Visi dan Misi KBIH Arafah Kota Pekanbaru

Dalam hal pencapaian suatu tujuan diperlukan suatu perencanaan dan tindakan yang nyata untuk dapat mewujudkannya. Untuk mewujudkan semua itu, perlu adanya visi dan misi dalam sebuah sistem manajemen.⁴⁴ Adapun yang menjadi Visi dan Misi KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Arafah adalah sebagai berikut:

1. Visi

- a. Untuk menjadikan Jama’ah haji yang mandiri yang tidak berketergantungan kepada ketua Kloter atau pemandu perjalanan ibadah haji (pembimbing).

⁴³ Manahan P. Tampubolon, Perilaku Keorganisasian. (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004) Hlm 12

⁴⁴ Marshall Sashkin & Molly G. Sashkin, Prinsip-prinsip Kepemimpinan. (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2011) Hlm 96



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

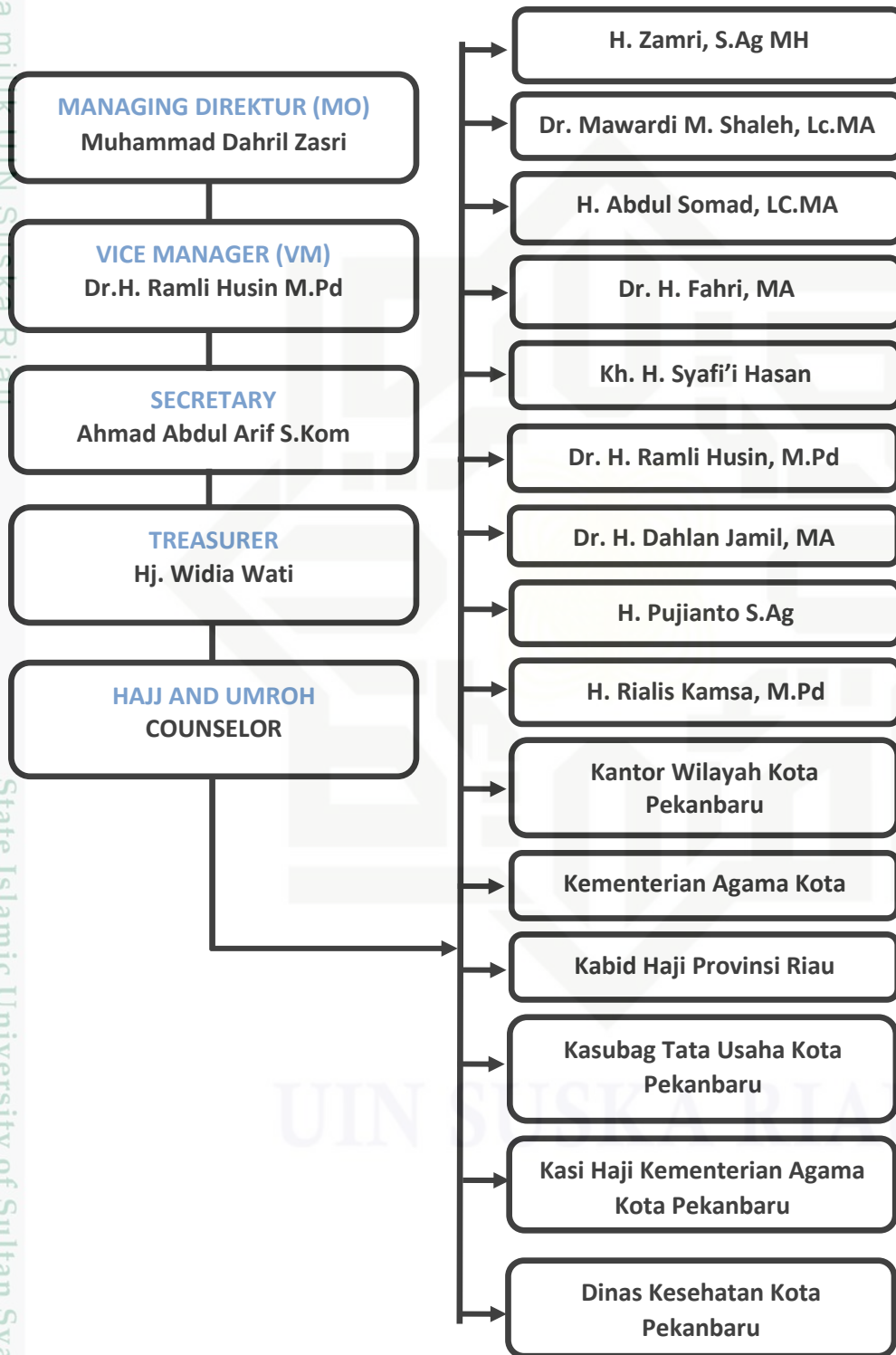
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

- b. Untuk memperoleh haji yang Mabruk dan Mabruroh.
2. Misi
 - a. Memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan kepada jama'ah haji dan umroh dalam kegiatan bimbingan manasik haji.
 - b. Memberikan kesejahteraan dan nyaman kepada setiap jama'ah dalam kegiatan bimbingan manasik haji.
 - c. Memberikan ilmu pengetahuan yang maksimal tentang bimbingan manasik haji dan umroh.

D. Aktivitas KBIH Arafah Kota Pekanbaru

Aktivitas adalah suatu kegiatan atau keaktifan, jadi segala sesuatu yang dilakukan baik secara maupun non fisik merupakan suatu dari aktivitas. Didalam sebuah organisasi atau kelompok, aktivitas adalah satu hal yang terus ada. Karena sebuah kelompok pasti memiliki aktivitas yang dilakukan setiap waktunya. Baik yang bersifat jangka panjang maupun jangka pendek Aktivitas merupakan salah satu bentuk kegiatan yang dilakukan oleh KBIH Arafah kota pekanbaru. Setiap aktivitas pasti mempunyai yang telah direncanakan, tidak mungkin didalam sebuah aktivitas tanpa mempunyai tujuan yang jelas, dan tidak mempunyai hal yang ingin dicapai dari aktivitas tersebut. Begitupun dengan KBIH Arafah, KBIH Arafah didirikan pasti mempunyai tujuan tertentu. Sehingga aktivitas pun mengacu pada tujuan yang ingin dicapai. Dalam hal ini sudah dapat dilihat dari segi bimbingan manasik haji dan umroh yang dilakukan KBIH Arafah dengan tujuan menjadikan jama'ah haji yang mandiri, mabrur dan mabruroh.

GAMBAR 4.1
STRUKTUR KEPENGURUSAN KBIH (KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI) ARAFAH 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.



Adapun uraian tugas dari masing-masing tingkatan dalam struktur organisasi KBIH Arafah Kota Pekanbaru adalah:

1. Ketua Pimpinan (Direktur)

- a. Menetapkan tujuan dan kebijaksanaan perusahaan yang harus dicapai dalam periode tertentu.
- b. Mengesahkan rencana kerja perusahaan dalam periode tertentu.
- c. Mengawasi pelaksanaan rencana kerja secara keseluruhan.
- d. Menyetujui anggaran tahunan perusahaan.
- e. Menyampaikan laporan kepada pemegang saham atas kinerja perusahaan
- f. Mewakili badan usaha diluar perusahaan
- g. Mengurus dan menangani kekayaan perusahaan.
- h. Meningkatkan performance perusahaan.

2. Wakil Ketua (Vice Manager)

- a. Melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan oleh direktur.
- b. Membantu direktur dalam menjalankan tugas-tugasnya.
- c. Bertanggung jawab atas kemajuan dan kemunduran perusahaan
- d. Menandatangani surat-surat yang bersifat prinsipil.
- e. Membuat program kerja perusahaan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.
- f. Menjaga nama baik perusahaan
- g. Bertanggung jawab dan memberikan laporan tahunan mengenai laba dan rugi kepada direktur.
- h. Mengkoordinasi manajer-manajer dalam menjalankan bidangnya.

3. Sekretaris (Secretary)

Sekretaris dalam sebuah perusahaan merupakan posisi yang paling memiliki jam kerja yang paling sibuk diantara yang lainnya. Bagaimana tidak, fungsi sekretaris serta kegiatannya sangat tidak dapat dipisahkan dengan pimpinan karena hubungan sekretaris dengan pimpinan memiliki kaitan yang sangat erat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

dari sisi pekerjaan. Tugas-tugas sekretaris dalam sebuah perusahaan diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Menyiapkan agenda rapat pimpinan
- b. Membuat janji dengan klien
- c. Menerima tamu yang akan bertemu dengan pimpinan.
- d. Menjadi notulen rapat
- e. Menyusun dan membuat jadwal kegiatan pimpinan
- f. Perwakilan meeting dan menjadi relasi
- g. Menjaga citra perusahaan
- h. Melakukan koordinasi dan koreksi
- i. Menjaga kebersihan dan kerapihan kantor untuk menciptakan kenyamanan kerja.
- j. Menghadiri rapat-rapat dinas, sebagai pendamping pimpinan selama mengadakan pertemuan bisnis.

4. Bendahara (Treasurer)

- a. Menerima, menyimpan, membayarkan, menatausahakan dan mempertanggung jawabkan uang untuk keperluan tertentu.
- b. Menguji kebenaran perhitungan tagihan yang tercantum dalam perintah pembayaran.
- c. Melaksanakan penatausahaan dan pengarsipan surat-surat kedinasan, SPJK, SPP, SP2D, dan dokumen keuangan yang lainnya.
- d. Melaksanakan penatausahaan dan pengarsipan surat-surat kedinasan, SPJK, SPP, SP2D, dan dokumen keuangan yang lainnya.
- e. Menguji ketersediaan dana yang bersangkutan.
- f. Menyiapkan data pelaksanaan anggaran belanja.
- g. Membuat laporan keadaan kas dan realisasi anggaran belanja sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

5. Pembimbing Haji dan Umroh (Hajj and Umroh Counselor)

Berdasarkan undang-undang yang sudah diatur oleh pemerintah, bahwa tugas pembimbing manasik haji secara mendasar adalah sesuai dengan:

- a. Undang undang Nomor 13 tentang penyelenggaraan ibadah haji
- b. Peraturan pemerintah RI Nomor 79 tahun 2002 tentang pelaksanaan UU Nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan haji.
- c. PMA 14 Tahun 2012 tentang Haji regular Adapun tugas pembimbing manasik haji secara umum adalah melakukan proses penyampaian materi dan praktek manasik haji yang meliputi, manasik ibadah, perjalanan dan pelayanan haji, kesehatan, serta hak dan kewajiban jama'ah haji. Sebagai seorang pembimbing, target yang paling utama adalah menjadikan calon jama'ah haji yang mandiri, mabrur dan mabruroh.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

B. Saran

Adapun saran penulis adalah sebagai berikut:

1. Kepada KBIH ARAFAH Pekanbaru lebih meningkatkan jumlah calon jama'ah haji setiap tahunnya
2. Lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan pembimbingan bagi calon jamaah haji selanjutnya.
3. Bagi pemerintah, Agar membantu donasi dalam memudahkan pelaksanaan manasik haji dan perjalanan ibadah haji.
4. Kepada pembimbing agar lebih memperhatikan metode yang dipergunakan terutama pada calon jama'ah lansia baik di Indonesia maupun di Arab Saudi.
5. Kepada peneliti berikutnya, sebagai wawasan, pengetahuan, agar peneliti berikutnya lebih mendalami mengenai KBIH ARAFAH Pekanbaru menjadi lebih baik dari pada peneliti sebelumnya.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Akdon, *Strategic Management For Educational Management (Manajemen Strategik untuk Manajemen Pendidikan)*. Bandung : Alfabeta, 2007.
- Bungin. Burhan, *Metode Penelitian Sosial : format kuantitatif dan kualitatif*. Surabaya : Airlangga Universitas Press, 2001.
- , *Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Public Serta Ilmu-Ilmu Social Lainnya*. Jakarta : Kencana, 2005.
- Dede, Imadudin. *Mengenal Haji*. Jakarta : PT Mitra Aksara Panaitan, 2012.
- Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggara Haji, *Fiqih Haji*. Jakarta : Departemen Agama Republik Indonesia 2001.
- Haria. Bambang, *Manajemen Strategi Memenangkan Perang Bisnis*. Malang : Bayumedia, 2005.
- J. Moleong. Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Karya, 2007.
- Kuncoro, Mudrajad. *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*. Jakarta : Erlangga, 2006.
- Moerir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara, 2010.
- Mudrajad, *Strategi Bagaimana menarik keunggulan Kompetitif*. Jakarta : Airlangga, 2006.
- Rahmayanti. Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010.
- Ruslan. Rosady, *Praktik dan Solusi Public Relation dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra*. Jakarta : Ghalta, 1999.
- Rosyad shaleh. Abdul, *Manajemen Dakwah Islam*. Jakarta : Bulan Bintang, 1993.
- Saeful Muhtadi. Saeful dan Agus Ahmad Safei, *Metode Penelitian Dakwah*. Bandung : Pustaka Setia, 2003.
- Sinambela. Lijan Poltak 2006 *Reformasi Pelayanan Public Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*, Jakarta : PT Bumi Aksara, 2006.
- Shohib, Muhammad. *Al-qur'anul karim (Syaamil Qur'an)*. Bandung : PT Sigma Iksamidy Arkanlima, 2009.
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta, 2012.
- , *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, 2010.
- , *Motode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : CV Alfabeta, 2013.

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.

Supriyan, *Materi Pendidikan Agama Islam*. Jakarta : Pusat Penerbitan UT, Cetakan ke-3, 2004.

Syarifuddin, Amir. *Garis-Garis Besar Fiqh*. Jakarta : Prenada Media Grup, 2010.

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Ketiga*. Jakarta : Balai Pustaka, 2005.

Tisnawati S, Ernie & Saefullah, Kurniawan, *Pengantar Manajemen Edisi Pertama*. Jakarta : PT Fajar Interpratama Mandiri, 2005

Tjiptono. Fandy, *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2014.

Tjiptowardoyo, Sularno, *Strategi Manajemen*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo, 1995.

Yama Nasarudin. Indo, Hemmy Fauzan, *Pengantar Bisnis Dan Manajemen*. Jakarta : UIN Jakarta Press, 2006.

Yoeti, Oka, A. *Strategi Pemasaran Hotel*. Bandung : Gramedia, 2001.

Jurnal

Dede Solihin, 2019. “Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pemasaran pada PT. Prima Ufuk Semesta (studi empiris pada outlet rekanan PT. Pima Ufuk Semesta di wilayah Jabodetabek). *Jurnal Semarak*, 2, no. 3.

Firmansyah, 2016. “Strategi Pelayanan Prima (SPP) Untuk Kepentingan Serta kepuasan Pelanggan Dan Masyarakat” *Jurnal Ilmiah Widya*, 3, no. 4.

Isa, Rusli. 2009. “Efektivitas Organisasi Kecamatan Dalam Pelayanan Publik Setelah Menjadi Perangkat Daerah”. *Jurnal Inovasi*, 6, no. 4.

Roy Parto Purba, 2017. “Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (studi kasus PT. Bintang Utara perwakilan Dolok Sanggul)”. *Jurnal JOM FISIP*, 4, no. 1.

Tatang Kusmayadi, 2012. “Sistem Penyampaian Jasa (*service delivery*) Sebagai Salah Satu Faktor Pembentuk Citra Perusahaan Atau Organisasi”. *Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi*, IV, no. 1.

Wildayati, Resti. dkk. 2017. “Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah”, *Jurnal Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)*, 17, no. 2.

Skripsi

Azizah, Risalatul. 2014. “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi pada jamaah umrah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta)”. Skripsi prodi Manajemen Dakwah, fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Yogyakarta.

Mukminin, Furqon. 2015. “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umroh (Studi Kasus di Sultan Agung Tour dan Travel Semarang)”,

Skripsi, Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Walisongo. Semarang.

Tania, Ajeng. 2014. “Analisis Program Pelayanan Jama’ah Haji dan Umroh PT. Arminareka Perdana” Skripsi, Prodi Manajemen Haji dan Umroh, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Akdon, *Strategic Management For Educational Management (Manajemen Strategik untuk Manajemen Pendidikan)*. Bandung : Alfabeta, 2007.
- Bungin. Burhan, *Metode Penelitian Sosial : format kuantitatif dan kualitatif*. Surabaya : Airlangga Universitas Press, 2001.
- . *Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Public Serta Ilmu-Ilmu Social Lainnya*. Jakarta : Kencana, 2005.
- Dede, Imadudin. *Mengenal Haji*. Jakarta : PT Mitra Aksara Panaitan, 2012.
- Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggara Haji, *Fiqih Haji*. Jakarta : Departemen Agama Republik Indonesia 2001.
- Haria. Bambang, *Manajemen Strategi Memenangkan Perang Bisnis*. Malang : Bayumedia, 2005.
- J. Moleong. Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Karya, 2007.
- Kuncoro, Mudrajad. *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*. Jakarta : Erlangga, 2006.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara, 2010.
- Mudrajad, *Strategi Bagaimana menarik keunggulan Kompetitif*. Jakarta : Airlangga, 2006.
- Rahmayanti. Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010.
- Ruslan. Rosady, *Praktik dan Solusi Public Relation dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra*. Jakarta : Ghalta, 1999.
- Rosyad shaleh. Abdul, *Manajemen Dakwah Islam*. Jakarta : Bulan Bintang, 1993.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Saeful Muhtadi. Saeful dan Agus Ahmad Safei, *Metode Penelitian Dakwah*. Bandung : Pustaka Setia, 2003.

Sinambela. *Lijan Poltak 2006 Reformasi Pelyanan Public Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*, Jakarta : PT Bumi Aksara, 2006.

Shohib, Muhammad. *Al-qur'anul karim (Syaamil Qur'an)*. Bandung : PT Sigma Iksamidya Arkanlima, 2009.

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta, 2012.

-----, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, 2010.

-----, *Motode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : CV Alfabeta, 2013.

Supiyon, *Materi Pendidikan Agama Islam*. Jakarta : Pusat Penerbitan UT, Cetakan ke-3, 2004.

Syarifuddin, Amir. *Garis-Garis Besar Fiqh*. Jakarta : Prenada Media Grup, 2010.

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Ketiga*. Jakarta : Balai Pustaka, 2005.

Tisnawati S, Ernie & Saefullah, Kurniawan, *Pengantar Manajemen Edisi Pertama*. Jakarta : PT Fajar Interpratama Mandiri, 2005

Tjiptono. Fandy, *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2014.

Tjiptowardoyo, Sularno, *Strategi Manajemen*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo, 1995.

Yama Nasarudin. Indo, Hemmy Fauzan, *Pengantar Bisnis Dan Manajemen*. Jakarta : UIN Jakarta Press, 2006.

Yoeti, Oka, A. *Strategi Pemasaran Hotel*. Bandung : Gramedia, 2001.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Jurnal

- Dede Solihin, 2019. “Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pemasaran pada PT. Prima Ufuk Semesta (studi empiris pada outlet rekanan PT. Pima Ufuk Semesta di wilayah Jabodetabek). Jurnal Semarak, 2, no. 3.
- Firmansyah, 2016. “Strategi Pelayanan Prima (SPP) Untuk Kepentingan Serta kepuasan Pelanggan Dan Masyarakat” Jurnal Ilmiah Widya, 3, no. 4.
- Isa, Rusli. 2009. “Efektivitas Organisasi Kecamatan Dalam Pelayanan Publik Setelah Menjadi Perangkat Daerah”. Jurnal Inovasi, 6, no. 4.
- Roy Parto Purba, 2017. “Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (studi kasus PT. Bintang Utara perwakilan Dolok Sanggul)”. Jurnal JOM FISIP, 4, no. 1.
- Tatang Kusmayadi, 2012. “Sistem Penyampaian Jasa (*service delivery*) Sebagai Salah Satu Faktor Pembentuk Citra Perusahaan Atau Organisasi”. Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi, IV, no. 1.
- Wildayati, Resti. dkk. 2017. “Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah”, Jurnal Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah), 17, no. 2.

Skripsi

- Azizah, Risalatul. 2014. “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasann pelanggan (studi pada jamaah umrah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta)”. Skripsi prodi Manajemen Dakwah, fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Yogyakarta.
- Mukminin, Furqon. 2015. “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umroh (Studi Kasus di Sultan Agung Tour dan Travel Semarang)”, Skripsi, Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Walisongo. Semarang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tania, Ajeng. 2014. “Analisis Program Pelayanan Jama’ah Haji dan Umroh PT. Arminareka Perdana” Skripsi, Prodi Manajemen Haji dan Umroh, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.



UIN SUSKA RIAU

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya KBIH Arafah Kota Pekanbaru

Kelompok bimbingan ibadah haji yang di singkat dengan KBIH merupakan suatu lembaga sosial keagamaan islam yang bergerak dalam bidang bimbingan, pembinaan, pelatihan serta pelayanan kepada calon jama'ah haji yang berada dibawah naungan Kementerian Agama (Kemenag) di Indonesia melalui tiap-tiap Provinsi dan Kabupaten atau Kota. Kelompok bimbingan ibadah haji yang berpartisipasi untuk memberikan bimbingan ibadah haji kepada para calon jama'ah haji yang akan melaksanakan ibadah haji ke tanah suci. Sebagai sebuah lembaga sosial keagamaan dalam melaksanakan bimbingan, KBIH diatur berdasarkan keputusan Menteri Agama Nomor 371 tahun 2002 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh yang mereposisi KBIH sebagai badan resi diluar pemerintah dalam pembimbingan.

Kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) Arafah berdiri tepatnya pada bulan Juni Tahun 2007 M. Kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) Arafah didirikan oleh Bapak H.Zamri, S.Ag beliau turut prihatin dengan kondisi calon calon jama'ah haji yang masih banyak belum memiliki pengetahuan tentang manasik haji atau wawasan luas tentang cara pelaksanaan ibadah haji itu sendiri. Berdasarkan latar belakang tersebut H. Zamri mendirikan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji yang diberi nama KBIH ARAFAH.⁴²

⁴² Hasil Wawancara dengan Bapak H.Zamri, Selaku Pengurus KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Arafah Kota Pekanbaru pada hari Sabtu tanggal 26 Desember 2020.



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

B. Tujuan KBIH Arafah Kota Pekanbaru

Dalam hidup, harus memiliki tujuan. Jika hidup tanpa tujuan, tentu hidup akan menjadi tidak terarah. Tujuan merupakan hal yang terpenting dalam hidup. Semua orang harus memiliki tujuan agar mampu mencapai kualitas hidup yang lebih baik. Namun tujuan juga merupakan sebuah rencana, rencana untuk melakukan sebuah tindakan. Rencana dasar untuk melakukan suatu kegiatan demi mencapai apa yang menjadi tujuan. Begitu juga sebaliknya, didalam sebuah organisasi harus mempunyai tujuan, karena organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu.⁴³ Adapun Tujuan dari kelompok bimbingan ibadah haji yang biasa disingkat dengan KBIH Arafah yakni “Menjadikan Jama’ah Haji yang Mandiri sertameraih haji yang Mabur dan Maburoh”. Dalam hal tentunya diperlukan usaha untuk mencapainya. Salah satu usaha untuk mencapainya adalah dengan mengikuti bimbingan manasik haji sebagai tujuan untuk menjadi haji yang Mabur dan Maburoh dapat tercapai seperti yang diharapkan. Adapun tujuan tersebut akan muncul dari kesadaran hati pengurus yang sangat ingin menjadi haji yang mabur dan maburoh, agar pelaksanaan ibadah haji benar-benar indah baik di dunia maupun di akhirat kelak.

C. Visi dan Misi KBIH Arafah Kota Pekanbaru

Dalam hal pencapaian suatu tujuan diperlukan suatu perencanaan dan tindakan yang nyata untuk dapat mewujudkannya. Untuk mewujudkan semua itu, perlu adanya visi dan misi dalam sebuah sistem manajemen.⁴⁴ Adapun yang menjadi Visi dan Misi KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Arafah adalah sebagai berikut:

1. Visi
 - a. Untuk menjadikan Jama’ah haji yang mandiri yang tidak berketergantungan kepada ketua Kloter atau pemandu perjalanan ibadah haji (pembimbing).

⁴³ Manahan P. Tampubolon, Perilaku Keorganisasian. (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004) Hlm 12

⁴⁴ Marshall Sashkin & Molly G. Sashkin, Prinsip-prinsip Kepemimpinan. (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2011) Hlm 96



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

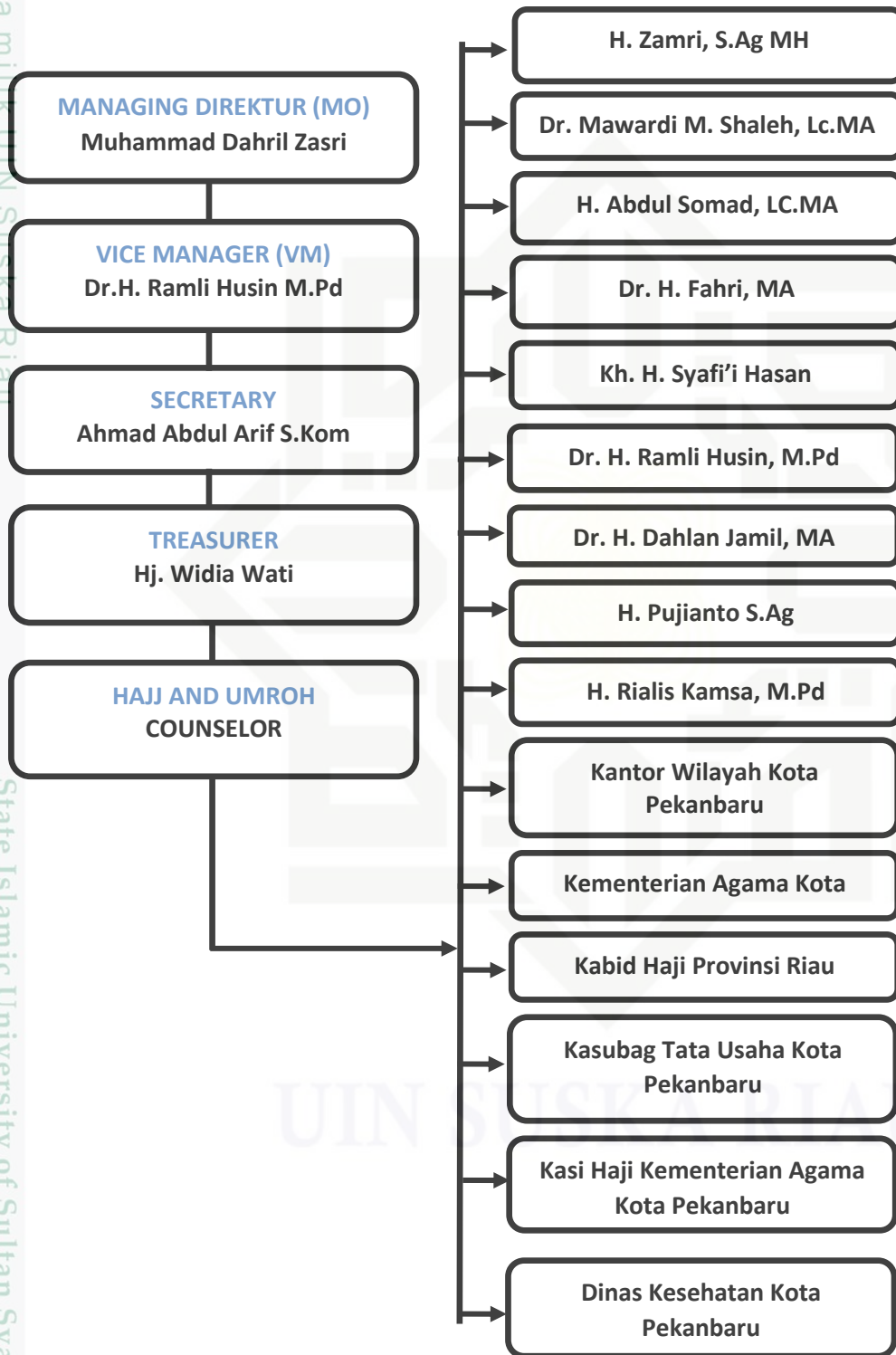
- b. Untuk memperoleh haji yang Mabruk dan Mabruroh.
2. Misi
 - a. Memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan kepada jama'ah haji dan umroh dalam kegiatan bimbingan manasik haji.
 - b. Memberikan kesejahteraan dan nyaman kepada setiap jama'ah dalam kegiatan bimbingan manasik haji.
 - c. Memberikan ilmu pengetahuan yang maksimal tentang bimbingan manasik haji dan umroh.

D. Aktivitas KBIH Arafah Kota Pekanbaru

Aktivitas adalah suatu kegiatan atau keaktifan, jadi segala sesuatu yang dilakukan baik secara maupun non fisik merupakan suatu dari aktivitas. Didalam sebuah organisasi atau kelompok, aktivitas adalah satu hal yang terus ada. Karena sebuah kelompok pasti memiliki aktivitas yang dilakukan setiap waktunya. Baik yang bersifat jangka panjang maupun jangka pendek Aktivitas merupakan salah satu bentuk kegiatan yang dilakukan oleh KBIH Arafah kota pekanbaru. Setiap aktivitas pasti mempunyai yang telah direncanakan, tidak mungkin didalam sebuah aktivitas tanpa mempunyai tujuan yang jelas, dan tidak mempunyai hal yang ingin dicapai dari aktivitas tersebut. Begitupun dengan KBIH Arafah, KBIH Arafah didirikan pasti mempunyai tujuan tertentu. Sehingga aktivitas pun mengacu pada tujuan yang ingin dicapai. Dalam hal ini sudah dapat dilihat dari segi bimbingan manasik haji dan umroh yang dilakukan KBIH Arafah dengan tujuan menjadikan jama'ah haji yang mandiri, mabrur dan mabruroh.

GAMBAR 4.1

STRUKTUR KEPENGURUSAN KBIH (KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI) ARAFAH 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.



Adapun uraian tugas dari masing-masing tingkatan dalam struktur organisasi KBIH Arafah Kota Pekanbaru adalah:

1. Ketua Pimpinan (Direktur)

- a. Menetapkan tujuan dan kebijaksanaan perusahaan yang harus dicapai dalam periode tertentu.
- b. Mengesahkan rencana kerja perusahaan dalam periode tertentu.
- c. Mengawasi pelaksanaan rencana kerja secara keseluruhan.
- d. Menyetujui anggaran tahunan perusahaan.
- e. Menyampaikan laporan kepada pemegang saham atas kinerja perusahaan
- f. Mewakili badan usaha diluar perusahaan
- g. Mengurus dan menangani kekayaan perusahaan.
- h. Meningkatkan performance perusahaan.

2. Wakil Ketua (Vice Manager)

- a. Melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan oleh direktur.
- b. Membantu direktur dalam menjalankan tugas-tugasnya.
- c. Bertanggung jawab atas kemajuan dan kemunduran perusahaan
- d. Menandatangani surat-surat yang bersifat prinsipil.
- e. Membuat program kerja perusahaan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.
- f. Menjaga nama baik perusahaan
- g. Bertanggung jawab dan memberikan laporan tahunan mengenai laba dan rugi kepada direktur.
- h. Mengkoordinasi manajer-manajer dalam menjalankan bidangnya.

3. Sekretaris (Secretary)

Sekretaris dalam sebuah perusahaan merupakan posisi yang paling memiliki jam kerja yang paling sibuk diantara yang lainnya. Bagaimana tidak, fungsi sekretaris serta kegiatannya sangat tidak dapat dipisahkan dengan pimpinan karena hubungan sekretaris dengan pimpinan memiliki kaitan yang sangat erat

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

dari sisi pekerjaan. Tugas-tugas sekretaris dalam sebuah perusahaan diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Menyiapkan agenda rapat pimpinan
- b. Membuat janji dengan klien
- c. Menerima tamu yang akan bertemu dengan pimpinan.
- d. Menjadi notulen rapat
- e. Menyusun dan membuat jadwal kegiatan pimpinan
- f. Perwakilan meeting dan menjadi relasi
- g. Menjaga citra perusahaan
- h. Melakukan koordinasi dan koreksi
- i. Menjaga kebersihan dan kerapihan kantor untuk menciptakan kenyamanan kerja.
- j. Menghadiri rapat-rapat dinas, sebagai pendamping pimpinan selama mengadakan pertemuan bisnis.

4. Bendahara (Treasurer)

- a. Menerima, menyimpan, membayarkan, menatausahakan dan mempertanggung jawabkan uang untuk keperluan tertentu.
- b. Menguji kebenaran perhitungan tagihan yang tercantum dalam perintah pembayaran.
- c. Melaksanakan penatausahaan dan pengarsipan surat-surat kedinasan, SPJK, SPP, SP2D, dan dokumen keuangan yang lainnya.
- d. Melaksanakan penatausahaan dan pengarsipan surat-surat kedinasan, SPJK, SPP, SP2D, dan dokumen keuangan yang lainnya.
- e. Menguji ketersediaan dana yang bersangkutan.
- f. Menyiapkan data pelaksanaan anggaran belanja.
- g. Membuat laporan keadaan kas dan realisasi anggaran belanja sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

5. Pembimbing Haji dan Umroh (Hajj and Umroh Counselor)

Berdasarkan undang-undang yang sudah diatur oleh pemerintah, bahwa tugas pembimbing manasik haji secara mendasar adalah sesuai dengan:

- a. Undang undang Nomor 13 tentang penyelenggaraan ibadah haji
- b. Peraturan pemerintah RI Nomor 79 tahun 2002 tentang pelaksanaan UU Nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan haji.
- c. PMA 14 Tahun 2012 tentang Haji regular Adapun tugas pembimbing manasik haji secara umum adalah melakukan proses penyampaian materi dan praktek manasik haji yang meliputi, manasik ibadah, perjalanan dan pelayanan haji, kesehatan, serta hak dan kewajiban jama'ah haji. Sebagai seorang pembimbing, target yang paling utama adalah menjadikan calon jama'ah haji yang mandiri, mabrur dan mabruroh.

Hak Cipta Diindungi 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

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Strategi Pelayanan Jema'ah Haji dan Umroh KBIH ARAFAH Pekanbaru

Citra yang positif tumbuh karena adanya kemampuan, sikap dan penampilan yang di berikan oleh perusahaan kepada konsumennya. Tentunya tidak terlepas dari lingkungan internal dan eksternal. Dari lingkungan internal misalnya berupaya menanamkan rasa memiliki, rasa tanggung jawab baik kepada jajaran manajemen, karyawan, pekerja, pemilik perusahaan/lembaga, dan sebagainya. Rasa memiliki tanggung jawab akan terwujud jika lembaga memperhatikan dan memenuhi kebutuhan mereka baik secara ekonomi, sosial dan lain sebagainya. Sedangkan dari lingkungan eksternal dapat di lihat dari hubungan lembaga kepada jamaah, hubungan lembaga kepada lembaga lain. Jika hubungan tersebut baik maka akan memberikan keuntungan dan citra yang baik pula terhadap lembaga tersebut begitu juga dengan Lembaga KBIH ARAFAH Pekanbaru. Tentunya tak lepas dari strategi untuk mendapatkan citra yang positif dari jema'ah Haji dan Umroh, seperti : Kemampuan pembimbing haji dan ketepatan karyawan.

“Seperti halnya kita ketahui kemampuan pembimbing haji dan ketepatan karyawan atau pekerja di KBIH ARAFAH sangatlah menentukan untuk kepuasan para jemaah”. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan strategi yang dilakukan KBIH ARAFAH Pekanbaru, menyusun langkah awal, yaitu dengan membangun visi dan misi serta menetapkan tujuan yang akan dicapai. Berdasarkan hasil wawancara langsung dengan Bapak Ahmad Abdul Arif

“Untuk menjadikan Jama'ah haji yang mandiri yang tidak berketergantungan kepada ketua Kloter atau pemandu perjalanan ibadah haji (pembimbing) dan untuk memperoleh haji yang Mabrur dan Mabruroh”.⁴⁵

Untuk mewujudkan visi tersebut KBIH ARAFAH Pekanbaru mempunyai beberapa misi yang dilakukan yakni:

⁴⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Abdul Haris, Selaku Sekretaris KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Arafah Kota Pekanbaru pada hari Sabtu tanggal 26 Desember 2020.



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. Memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan kepada jama'ah haji dan umroh dalam kegiatan bimbingan manasik haji.
- b. Memberikan kesejahteraan dan nyaman kepada setiap jama'ah dalam kegiatan bimbingan manasik haji.
- c. Memberikan ilmu pengetahuan yang maksimal tentang bimbingan manasik haji dan umroh.

Berikut daftar kegiatan pelayanan KBIH ARAFAH Kota Pekanbaru diantaranya:

- a. Monitring pendaftaran
- b. Membantu Mengumpulkan setoran lunas ibadah haji.
- c. Membantu mengecek data dan percetakan paspor.
- d. Membantu meneliti dan mengamati keabsahan paspor
- e. Memberikan materi tentang manasik haji

Menurut hasil wawancara yang penulis lakukan di Aula KBIH ARAFAH Pekanbaru terkait kerja sama dengan ketua KBIH ARAFAH Pekanbaru bahwa:

“Strategi pelayanan yang kami lakukan adalah melakukan perekrutan jamaah haji melalui dari jamaah sudah pernah melakukan haji, media sosial dan lainnya. Melakukan pembenahan terhadap sarana dan prasarana fasilitas para jamaah nantinya termasuk diantaranya perbaikan/renovasi dan pengecatan, AC/kipas angin dan lain-lainnya yang berhubungan dengan kenyamanan calon jama'ah haji.”⁴⁶

Menurut hasil wawancara yang penulis lakukan dengan ibu Fitriani selaku jema'ah tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh KBIH ARAFAH Pekanbaru mengatakan bahwa:

“Menurut saya pelayanan yang diberikan baik mulai dari proses pendaftaran, bimbingan manasik sampai dengan pemberangkatan hingga kepulangan saya di layani dengan baik dan memudahkan saya dalam proses melaksanakan haji”.⁴⁷

⁴⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Muhammad Dahril Zasri, Selaku Ketua KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Arafah Kota Pekanbaru pada hari Sabtu tanggal 26 Desember 2020.

⁴⁷ Hasil Wawancara dengan Fitriani, Selaku Jema'ah KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Arafah Kota Pekanbaru pada hari Sabtu tanggal 26 Desember 2020.



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.

Menurut hasil wawancara yang penulis lakukan dengan ibu Fitriani tentang pelayanan yang diberikan oleh KBIH Annabawy Kota Medan mengatakan bahwa:

“Pelayanan KBIH ARAFAH Pekanbaru sangat baik karna selain pembimbingnya yang ramah dan saya mudah mengerti apa yang disampaikan pembimbing haji jadi setiap proses manasik saya selalu semangat melaukan kegiatan manasik”.⁴⁸

Dari wawancara diatas penulis deskripsikan bahwa dalam perekrutan calon jama'ah tidak terlalu publikasi bisa dilihat dengan tidak terlaui banyaknya masyarakat yang tau tentang keberadaan KBIH ARAFAH Pekanbaru disebabkan kurangnya pengimformasian tentang lembaga tersebut, pada tahun 2019 jumlah calon jamaah hanya 42 orang saja dan pelayanan dalam sarana prasana ada berbagai macam yaitu, menyediakan fasilitas, membantu proses pendaftaran lainnya. Calon jamaah KBIH ARAFAH Pekanbaru tidak terlalu banyak, cukuplah dengan kapastitas calon jamaahnya berjumlah 42 orang yang hanya pembimbingnya satu orang dan 2 lainnya sekretasis dan bendahara.

2. Kehandalan Pelayanan Jema'ah Haji dan Umroh KBIH ARAFAH Pekanbaru

Untuk kehandalan dalam membimbing jema'ah haji dan umroh KBIH ARAFAH Pekanbaru menjawabnya lewat kemampuan pembimbing haji dan ketepatan karyawan, supaya jema'ah dapat dibimbing dengan baik dan jema'ah puas dan bisa memahami apa yg di sampaikan pembimbing atau pun para pekeja.

Peningkatan kualitas pembimbingan dilakukan dengan beberapa hal yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan buku manasik haji, karena kebiasaan jamaah yang mengikuti buku panduan manasik haji.
2. Meningkatkan pengadaan dan distribusi buku manasik lebih awal, jemaah menerima buku manasik yang jauh lebih awal sebelum keberangkatan ke tanah suci.

⁴⁸ Hasil Wawancara dengan Fitriani, Selaku Jema'ah KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Arafah Kota Pekanbaru pada hari Sabtu tanggal 26 Desember 2020.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

3. Meminimalkan keragaman teks buku panduan manasik yang menimbulkan beberapa persoalan ditanah suci.
4. Menstandarkan kurikulum atau silabus bimbingan manasik haji baik oleh KBIH ARAFAH Pekanbaru.
5. Manasik haji yang tidak di pungut biaya apapun (Gratis)
6. Mengefektifkan bimbingan manasik pada prinsip ibadah bukan sekadar jumlah, standarisasi pelaksanaan, dan hasil kegiatan mansik haji.
7. Menyusun manasik praktis, panduan haji hanya memuat rangkaian perjalanan haji, doa ringkas, dan peraturan haji dimasukkan dalam fiqih.
8. Menanamkan kepercayaan bahwa pembimbing benar-benar pembimbing haji ditandai dengan menguasai ilmu manasik haji, mempunyai sertifikasi pembimbing dan memahami lapangan dan tempat melaksanakan ibadah haji.
9. Pembimbing harus memiliki sifat yang sabar dan ikhlas dalam membimbing calon jamaah haji baik ditanah air maupun ditanah suci.
10. Di dalam manasik haji pembimbing bisa menyesuaikan antara jamaah yang mudah mengerti dan sulit mengerti. Dalam membimbing tidak hanya menjelaskan pelaksanaan ibadah haji akan tetapi menjelaskan juga tempat tempat, situasi, kondisi dan kesalahan yang sering terjadi dan cara mengatasinya.
11. Memonitoring dan evaluasi atas bimbingan kepada calon jamaah haji telah dilaksanakan secara efektif

Manasik haji dilakukan di Aula KBIH ARAFAH Pekanbaru. Manasik dilakukan sekali dalam seminggu tepatnya pada hari minggu. Dilihat dari pelaksanaan manasik haji KBIH ARAFAH Pekanbaru bahwa para jama'ah cukup baik dalam konsentrasi mendengarkan materi manasik haji yang disampaikan oleh pembimbing dan para jamaah juga mudah dalam menerima materi manasik karena selain kata-kata yang mudah dipahami juga pembimbing yang menyampaikan materi manasik dengan bersungguh-sungguh.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan ketua KBIH ARAFAH

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.

Pekanbaru. terkait dengan praktek manasik haji bahwa:

“Menurut saya calon jamaah cukup bagus dalam menerima materi yang telah kami ajarkan, mereka masih mengingat materi-materi yang telah dipelajari sebelumnya, akan tetapi ada dari sebagian jamaah yang masih kurang pengetahuannya dikarenakan kurangnya mengikuti manasik sebelumnya, tetapi dengan adanya praktek manasik haji ini calon jamaah semakin mengerti tata cara melakukan haji”.⁴⁹

Dari hasil wawancara diatas dapat penulis deskripsikan bahwa dalam proses manasik calon jama'ah cukup baik dalam penerimaan materi manasik faktanya mereka masih menghapalkan yang telah dipelajari sebelumnya sehingga memudahkan dalam melakukan ibadah haji nantinya di tanah suci. Dalam melakukan pembimbingan manasik haji KBIH ARAFAH Pekanbaru juga meningkatkan beberapa media untuk melakukan manasik haji diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Sound sistem yaitu alat penguat suara yang digunakan untuk menyampaikan manasik haji agar terdengar oleh seluruh jama'ah.
2. Buku manasik haji sudah dibagikan jauh sebelum kegiatan mansik dilakukan.
3. Gambar yaitu yang berhubungan dengan materi manasik haji seperti, foto foto ka'bah yang ditempel di aula KBIH ARAFAH Pekanbaru agar jama'ah yang belum pernah melakukan haji bisa membayangkan keadaan kota Mekah.

Berikut faktor-faktor yang mendukung dan mengambat proses manasik haji KBIH ARAFAH Pekanbaru diantaranya:

1. Pembinaan haji didukung oleh dana yang cukup.
2. Tingkat keinginan yang tinggi dari jama'ah untuk menunaikan ibadah haji atas dasar syariat agama islam dengan bersungguh-sungguh mendengarkan materi manasik haji.
3. Adanya regulasi yang mengatur pelayanan terhadap jamaah haji.

⁴⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Muhammad Dahril Zasri, Selaku Ketua KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Arafah Kota Pekanbaru pada hari Sabtu tanggal 26 Desember 2020.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

4. Adanya dukungan dari pemerintah kabupaten/kota.
 5. Pelayanan yang cukup efektif dan efisien selama di tanah air maupun di Arab Saudi dengan memberikan pelayanan yang maksimal agar jama'ah haji tidak melakukan kesalahan - kesalahan selama perjalanan ibadah haji
- Adapun faktor penghambat pelaksanaan ibadah haji KBIH ARAFAH

Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Perangkat sikhohat hanya ada di bank, belum ada di KBIH ARAFAH Pekanbaru. Pada umumnya jama'ah dari kalangan menengah ke bawah, ada yang hanya tamatan SD bahkan buta huruf. Profil jama'ah yang sedemikian rupa menyulitkan pelayanan dan pembinaan haji. Info haji ada yang dalam bentuk media sosial, tentu ini akan sulit bisa diterima oleh jama'ah yang buta huruf. Demikian pula jika pembinaan dilakukan dengan metode ceramah, daya tangkap mereka memiliki kesenjangan yang jauh berbeda antara mereka yang memiliki latar belakang pendidikan yang cukup dengan jama'ah yang buta huruf. Sehingga perlu direncanakan adanya klasifikasi pembinaan jamaah berdasarkan latar belakang pendidikan calon jama'ah.
2. Adanya persaingan yang kurang sehat antara sesama KBIH. Maksudnya adalah banyaknya suara sumbang dari luar yang tidak menyukai pimpinan KBIH sehingga menyudutkan lembaga. Contohnya, KBIH ARAFAH Pekanbaru melakukan manasik haji gratis tanpa dipungut biaya akan tetapi yang bukan calon jama'ah haji KBIH ARAFAH Pekanbaru mengatakan "gratis seperti apa, infak saja tetap berjalan..." padahal infak itu adalah dari jama'ah untuk jama'ah sendiri, digunakan untuk makan dan minum sewaktu melakukan manasik haji.

3. Daya Tanggap Pelayanan Jema'ah Haji dan Umroh KBIH ARAFAH Pekanbaru

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan ketua KBIH ARAFAH Pekanbaru terkait dengan metode pembimbingan bahwa:

"Metode yang disampaikan harus dimengerti oleh semua jama'ah bukan

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.

hanya satu atau dua orang jamaah saja, melainkan semuanya harus memahami materi manasik yang kami sampaikan. banyak metode yang kami gunakan dan lebih sering kami menggunakan metode ceramah agar semua dapat mendengar secara keseluruhan. Kami juga menggunakan metode iqro' (membaca) dan mengulang-ngulang materi yang kami sampaikan agar jama'ah dapat menghafalkan materi yang saya sampaikan, kami menerapkan ini sesuai dengan saran dan masukan dari jama'ah"⁵⁰

Jadi Kami sebagai penyedia jasa layanan harus memberikan pelayanan sebaik mungkin demi kenyamanan para jama'ah. Kami menggunakan beberapa metode dalam melakukan pembimbingan haji, metode ini kami rancang atas dasar kebutuhan jema'ah dan juga masukan jema'ah . Dari hasil wawancara diatas dapat penulis deskripsikan bahwa metode pembimbingan manasik haji KBIH ARAFAH Pekanbaru sangat sesuai dengan kebutuhan jama'ah dan juga KBIH ARAFAH Pekanbaru sangat terbuka untuk saran serta masukan dari para jama'ah. Metode metode yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- 1) Metode keteladanan (uswatun hasanah) Metode ini yaitu, dengan memberikan contoh yang baik atau suri tauladan kepada calon jamaah dengan memperlihatkan sikap, gerak gerik, kelakuan, perkataan, sehingga senanglah hati para calon jamaah haji dalam penerimaan materi.
- 2) Metode nasehat Pembimbing memberikan arahan dan masukan kepada calon jamaah haji baik di tanah air maupun di Arab saudi guna mempermudah perjalanan ibadah haji
- 3) Mau'izah al-Hasanah Pembimbing memberikan materi atau mansik haji dengan cara mau'izah lebih kepada pendekatan menjadikan sebagai teman dekat, saudara ataupun keluarga dan memberikan perhatian lebih kepada semua calon untuk terciptanya rasa saling menyayangi manasik ataupun selama perjalanan ibadah haji.
- 4) Metode Ceramah Penjelasan materi tentang haji yang disampaikan oleh pembimbing haji untuk calon ibadah haji yang berkumpul di Aula KBIH

⁵⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Muhammad Dahril Zasri, Selaku Ketua KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Arafah Kota Pekanbaru pada hari Sabtu tanggal 26 Desember 2020.

ARAFAH Pekanbaru serta pengalaman-pengalaman pembimbing yang telah melakukan haji

- 5) Metode meragakan/praktek lapangan Metode peragakan/praktek lapangan yaitu, pembimbing melakukan manasik (mempraktekkan) seluruh pelaksanaan manasik haji yang secara bersma-sama ke asrama haji yang telah dicontohkan oleh pembimbing sebelumnya agar calon jama'ah haji lebih paham tentang materi ibadah haji.
- 6) Metode bimbingan kelompok Metode ini adalah komunikasi langsung oleh pembimbing dengan jamaah dengan keadaan berkelompok di aula KBIH ARAFAH Pekanbaru membahas dan mempelajari buku bimbingan manasik haji.
- 7) Metode bimbingan individual Metode bimbingan individual ialah pembimbing berkomunikasi langsung terhadap masalah yang dihadapi jamaah. Metode ini dapat dilakukan dalam beberapa teknik, yaitu: Metode pendekatan langsung dengan cara memberikan jawaban jawaban secara langsung terhadap masalah yang dihadapi oleh setiap jamaah seperti, dalam proses pendaftaran, pemeriksa kesehatan dan lain-lain sebagainya.

4. Empati Pelayanan Jema'ah Haji dan Umroh KBIH ARAFAH Pekanbaru

Pimpinan KBIH ARAFAH, Pembimbing ataupun juga pimpinan kelompok saling komunikasi langsung, saling mengkoordinir tentang jama'ah KBIH ARAFAH Pekanbaru. Baik juga hubungan pembimbing dengan jamaah dengan keadaan berkelompok di aula KBIH ARAFAH Pekanbaru membahas dan mempelajari buku bimbingan manasik haji secara bersama. Jama'ah bebas bertanya tentang apa yang kurang dimengertinya. Pembimbingpun dengan hangat nya membimbing para jama'ah . Saling terbuka antara pembimbing dan para jama'ah begitu juga dengan pimpinan. KBIH ARAFAH Pekanbaru juga punya Metode bimbingan individual. Metode bimbingan individual ialah pembimbing berkomunikasi langsung terhadap masalah yang dihadapi jamaah. Metode ini

© Hak Cipta Ditamnik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dapat dilakukan dalam beberapa teknik, yaitu: Metode pendekatan langsung dengan cara memberikan jawaban jawaban secara langsung terhadap masalah yang dihadapi oleh setiap jamaah seperti, dalam proses pendaftaran, pemeriksa kesehatan dan lain-lain sebagainya. Jadi bisa kita lihat bahwa KBIH ARAFAH Pekanbaru sangat berempati kepada para jama'ah nya.

5. Bukti Fisik Pelayanan Jema'ah Haji dan Umroh KBIH ARAFAH Pekanbaru

Dari hasil wawancara Penulis dengan salah satu Pembimbing jama'ah haji di KBIH ARAFAH Pekanbaru, dapat penulis deskripsikan bahwa dalam proses manasik calon jama'ah cukup baik dalam penerimaan materi manasik faktanya mereka masih menghapalkan yang telah dipelajari sebelumnya sehingga memudahkan dalam melakukan ibadah haji nantinya di tanah suci. Dalam melakukan pembimbingan manasik haji KBIH ARAFAH Pekanbaru juga meningkatkan beberapa pasilitas seperti halnya media untuk melakukan manasik haji diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Sound sistem yaitu alat pengeras suara yang digunakan untuk menyampaikan manasik haji agar terdengar oleh seluruh jama'ah.
2. Auli, KBIH ARAFAH Pekanbaru memiliki Ruangan atau Aula yang lumayan luas, sehingga para jama'ah nyaman dalam proses manasik haji sekaligus dilengkapi dengan gambar yaitu yang berhubungan dengan materi manasik haji seperti, foto foto ka'bah yang ditempel di aula KBIH ARAFAH Pekanbaru agar jama'ah yang belum pernah melakukan haji bisa membayangkan keadaan kota Mekah.

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

B. Pembahasan

Berdasarkan data yang didapat penulis dilapangan bahwa, strategi pelayanan dan pembimbingan sangat berkaitan erat satu sama lain, dimana pelayanan dikatakan mulai dari proses pendaftaran, pemberangkatan sampai kepulangan jamaah haji ke Tanah Air sedangkan pembimbingan itu sebagian dari pelayanan misalnya pembimbingan manasik haji di Aula KBIH ARAFAH Pekanbaru. Dalam memberikan pelayanan yang baik dan juga dalam proses pembimbingan para jama'ah KBIH ARAFAH Pekanbaru tentunya tak lepas dari :

1. Strategi Pelayanan Jema'ah haji dan umroh di KBIH ARAFAH Pekanbaru

Pelayanan yang baik tentunya tidak terlepas dari lingkungan internal dan eksternal dari KBIH ARAFAH Pekanbaru. Dari lingkungan internal misalnya berupaya menanamkan rasa memiliki, rasa tanggung jawab baik kepada jajaran manajemen, karyawan, pekerja, pemilik perusahaan/lembaga, dan sebagainya. Rasa memiliki tanggung jawab akan terwujud jika lembaga memperhatikan dan memenuhi kebutuhan mereka baik secara ekonomi, sosial dan lain sebagainya. Sedangkan dari lingkungan eksternal dapat di lihat dari hubungan lembaga kepada jamaah, hubungan lembaga kepada lembaga lain. Jika hubungan tersebut baik maka akan memberikan keuntungan dan citra yang baik pula terhadap lembaga tersebut begitu juga dengan Lembaga KBIH ARAFAH Pekanbaru. Tentunya tak lepas dari strategi untuk mendapatkan citra yang positif dari jema'ah Haji dan Umroh, seperti : Kemampuan pembimbing haji dan ketepatan karyawan.

“Seperti halnya kita ketahui kemampuan pembimbing haji dan ketepatan karyawan atau pekerja di KBIH ARAFAH sangatlah menentukan untuk kepuasan para jemaah”. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan strategi yang dilakukan KBIH ARAFAH Pekanbaru, menyusun langkah awal, yaitu dengan membangun visi

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.

dan misi serta menetapkan tujuan yang akan dicapai.

2. Kehandalan Pelayanan Jema'ah haji dan umroh di KBIH ARAFAH Pekanbaru

Memberikan pengertian kehandalan adalah salah satu dimensi dari pelayanan berkualitas. Pelayanan berkualitas merupakan upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggannya. Pelayanan yang berkualitas lebih menekankan aspek kepuasan konsumen yang diberikan oleh perusahaan yang menawarkan jasa. Keberhasilan suatu perusahaan yang bergerak di sektor jasa tergantung pelayanan yang ditawarkan.

Ada lima dimensi pelayanan, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan) dan empathy.

Reliability atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Reliability adalah konsistensi kerja pemberi jasa dan kemampuan pemberi jasa dalam memenuhi janji para penerima jasa. Bahwa reliability adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (accurately) dan kemampuan untuk dipercaya (dependably), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (ontime), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

Untuk kehandalan dalam membimbing jema'ah haji dan umroh KBIH ARAFAH Pekanbaru menjawabnya lewat kemampuan pembimbing haji dan ketepatan karyawan, supaya jema'ah dapat dibimbing dengan baik dan jema'ah puas dan bisa memahami apa yg di sampaikan

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.

pembimbing atau pun para pekeja. KBIH ARAFAH Pekanbaru juga memiliki metode metode pembimbingan jema'ah haji dan umroh.

3. Daya Tanggap Pelayanan Jema'ah haji dan umroh di KBIH ARAFAH Pekanbaru

Baru dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dimanfaatkan dengan baik, serta dijasasi dihasilkan dengan cara yang baik dan benar. Parasuraman 2001 menyatakan bahwa di dalam memperoleh kualitas layanan jasa yang optimal, banyak ditentukan oleh kemampuan di dalam memadukan unsur-unsur yang saling berkaitan di dalam menunjukkan adanya suatu layanan yang terpadu dan utuh. Suatu kualitas layanan jasa akan komparatif dengan unsur-unsur yang mendukungnya, yaitu: (a) adanya jasa-jasa yang sesuai dengan bentuk pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, (b) penyampaian informasi yang kompleks, terformalkan dan terfokus di dalam penyampaiannya, sehingga terjadi bentuk-bentuk interaksi antara pihak yang memberikan pelayanan jasa dan yang menerima jasa, dan (c) memberikan penyampaian bentuk-bentuk kualitas layanan jasa sesuai dengan lingkungan jasa yang dimiliki oleh suatu organisasi jasa.

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, dan ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. 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. Pada prinsipnya, inti dari bentuk pelayanan yang diterapkan dalam suatu instansi atau aktivitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

pelayanan kerja yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat ketanggapan atas permasalahan pelayanan yang diberikan. Kurangnya ketanggapan tersebut dari orang yang menerima pelayanan, karena bentuk pelayanan tersebut baru dihadapi pertama kali, sehingga memerlukan banyak informasi mengenai syarat dan prosedur pelayanan yang cepat, mudah dan lancar, sehingga pihak pegawai atau pemberi pelayanan selalu menuntun orang yang dilayani sesuai dengan penjelasan-penjelasan yang mendetail, singkat dan jelas yang tidak menimbulkan berbagai pertanyaan atau hal-hal yang menimbulkan keluhan kesah dari orang yang mendapat pelayanan. Apabila hal ini dilakukan dengan baik, berarti pegawai tersebut memiliki kemampuan daya tanggap terhadap pelayanan yang diberikan yang menjadi penyebab terjadinya pelayanan yang optimal sesuai dengan tingkat kecepatan, kemudahan dan kelancaran dari suatu pelayanan yang ditangani oleh pegawai. Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas pelayanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada jama'ah.

Jadi KBIH ARAFAH Pekanbaru sebagai penyedia jasa layanan harus memberikan pelayanan sebaik mungkin demi kenyamanan para jama'ah. Kami menggunakan beberapa metode dalam melakukan pembimbingan haji, metode ini kami rancang atas dasar kebutuhan jema'ah dan juga masukan jema'ah . Dari hasil wawancara diatas dapat penulis deskripsikan bahwa metode pembimbingan manasik haji KBIH ARAFAH Pekanbaru sangat sesuai dengan kebutuhan jama'ah dan juga KBIH ARAFAH Pekanbaru sangat terbuka untuk saran serta

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.

masukannya dari para jama'ah.

4. Jaminan Pelayanan Jema'ah haji dan umroh di KBIH ARAFAH Pekanbaru

Jaminan adalah suatu perikatan antara jama'ah dengan KBIH, dimana KBIH memperjanjikan sejumlah layanan untuk kenyamanan jama'ah menurut ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan disepakati apabila dalam waktu yang ditentukan terjadi kemacetan atau kesalahan KBIH dalam pelayanan jama'ah. Jaminan adalah aset yang sangat penting yang dijanjikan kepada jama'ah jika KBIH tidak dapat melakukan tugasnya dengan baik sebagai penyedia jasa tersebut. Jaminan merupakan salah satu unsur dalam analisis pelayanan. Oleh karena itu, kepercayaan yang diberikan jama'ah harus diamanahi dengan baik. Dilaksanakan pembimbingan sebaik mungkin dan harus berhati-hati dalam membimbing dan melayani jama'ah tersebut karena harga kepercayaan sangatlah mahal akan dirasakan langsung oleh jama'ah. Dengan kata lain, jama'ah kadang kadang awam dalam hal pelayanan. Jaminan yang diberikan haruslah tepat dan memuaskan jama'ah. Sehingga membuat jama'ah akan nyaman dan semakin percaya dengan KBIH ARAFAH Pekanbaru sehingga menambah citra positif perusahaan.

KBIH ARAFAH Pekanbaru tentunya juga memberikan jaminan ataupun asuransi kepada jama'ahnya. Seperti halnya jaminan pembimbingan dan juga dalam pembayaran biaya sehingga dapat membuat jama'ah nyaman mulai dari pendaftaran, pemberangkatan, hingga pulang lagi ke tanah air semuanya diberi jaminan.

5. Empati Pelayanan Jema'ah haji dan umroh di KBIH ARAFAH 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.

Empati adalah kemampuan untuk memahami apa yang dirasakan orang lain, melihat sesuatu dari sudut pandang orang lain, dan juga membayangkan diri sendiri berada di posisi orang tersebut. Empati memainkan peran penting dalam membangun dan menjaga hubungan antara sesama manusia. Memiliki rasa empati yang tinggi membawa banyak manfaat, tidak hanya bagi diri sendiri, tapi juga bagi orang lain. Berikut ini adalah beberapa manfaat empati:

Rasa empati yang kebanyakan dimiliki oleh perusahaan dengan kepribadian *ambivert* ini dibutuhkan untuk membangun hubungan sosial dengan para pegawai dan pelanggan. Dengan berempati, perusahaan akan mampu memahami apa yang dipikirkan dan dirasakan oleh pelanggannya. Perusahaan juga akan terlatih untuk memberikan respons yang tepat dalam segala situasi sosial. Berempati pada pelanggan atau jama'ah pada KBIH juga dapat membantu KBIH mengendalikan situasi perusahaan dengan lebih baik. Dengan begitu, perusahaan tidak akan mudah tergocong atau kacau. Ketika berempati, perusahaan akan membayangkan bagaimana rasanya jika berada pada posisi orang lain seperti atasan pekerja ataupun pelanggannya. Hal ini akan mendorong KBIH untuk melakukan sesuatu yang bisa meringankan beban atau masalah pegawainya dan juga pelanggannya atau jama'ah.

Oleh karena itu, rasa empati juga bermanfaat untuk melatih perilaku tolong-menolong atau sikap altruisme antar manusia. Menumbuhkan dan memperkuat rasa empati memang tidak bisa dilakukan secara instan. Namun, bila tips di atas dilakukan terus-menerus, rasa empati akan terasah seiring berjalannya waktu.

Pimpinan KBIH ARAFAH, Pembimbing ataupun juga pimpinan kelompok saling komunikasi langsung, saling mengkoordinir tentang jama'ah KBIH ARAFAH Pekanbaru. Baik juga hubungan

pembimbing dengan jamaah dengan keadaan berkelompok di aula KBIH ARAFAH Pekanbaru membahas dan mempelajari buku bimbingan manasik haji secara bersama. Jama'ah bebas bertanya tentang apa yang kurang dimengertinya. Pembimbingpun dengan hangatnya membimbing para jama'ah. Saling terbuka antara pembimbing dan para jama'ah begitu juga dengan pimpinan.

6. Bukti Fisik Pelayanan Jema'ah haji dan umroh di KBIH ARAFAH Pekanbaru

Bukti fisik adalah fasilitas atau layanan yang dimiliki oleh perusahaan dalam menawarkan produknya. Indikator dari bukti fisik adalah fasilitas publik (seperti gedung, tempat menunggu), proposal penawaran yang cukup mudah dimengerti, serta layanan purna jual, physical evidence merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan konsumen, untuk membeli dan menggunakan jasa yang ditawarkan. Unsur-unsur yang termasuk di dalam physical evidence antara lain lingkungan fisik, dalam hal ini bangunan fisik, perabot atau peralatan, perlengkapan, logo, warna dan barang-barang lainnya yang disatukan dengan service yang diberikan seperti tiket, sampul, label, dan lain sebagainya. Selain itu atmosfer dari perusahaan yang menunjang seperti visual, aroma, tata ruang, dan lain-lain. Gedung, kendaraan, tanah, perabotan interior, perlengkapan, barang cetakan, dan petunjuk yang terlihat lainnya yang memberi bukti atas kualitas jasa. Perusahaan jasa perlu mengelola bukti fisik secara hati-hati, karena dapat mempengaruhi kesan pelanggan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa bukti fisik merupakan sesuatu yang nampak oleh mata kita, yang dapat kita sentuh, dan berwujud berupa barang, yang dapat kita rasakan pada saat kita menggunakan layanan jasa pada salah satu perusahaan. Yang dimaksud dengan bukti fisik ini adalah situasi dan kondisi geografi dan lingkungan institusi, dekorasi, ruangan, suara, aroma, cahaya, cuaca, pelatakan dan layout

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

yang nampak atau lingkungan yang penting sebagai obyek stimulus.

Dalam melakukan pembimbingan manasik haji KBIH ARAFAH Pekanbaru juga meningkatkan beberapa pasilitas seperti halnya media untuk melakukan manasik haji diantaranya adalah sebagai berikut: Sound sistem yaitu alat penguat suara yang digunakan untuk menyampaikan manasik haji agar terdengar oleh seluruh jama'ah. Auli, KBIH ARAFAH Pekanbaru memiliki Ruang atau Aula yang lumayan luas, sehingga para jama'ah nyaman dalam proses manasik haji sekaligus dilengkapi dengan gambar yaitu yang berhubungan dengan materi manasik haji seperti, foto foto ka'bah yang ditempel di aula KBIH ARAFAH Pekanbaru agar jama'ah yang belum pernah melakukan haji bisa membayangkan keadaan kota Mekah.

Sehingga Proses pembimbingan para jama'ah bisa di laksanakan dengan baik dan para jama'ah bisa puas atas pelayanan yang diberikan KBIH ARAFAH Pekanbaru. Selain dari poin poin di atas KBIH ARAFAH Pekanbaru juga memiliki metode metode pembimbingan haji. Sehingga dengan metode tersebut bisa membuat seluruh jama'ah bisa mengerti dengan apa yang disampaikan pembimbing haji.

Jika dilihat dari strategi pelayanan yang diberikan KBIH ARAFAH Pekanbaru sudah ada terjadi peningkatan kualitas pelayan, jika dilihat dari segi jama'ah yang bertambah tahun 2018 sekitar Tiga Puluh Tiga jamaah sedangkan tahun 2019 ini Empat Puluh Tiga jamaah berarti pelayanan yang diberikan cukup baik namun di tahun 2020 menurun dikarenakan dunia sedang dilanda covid 19, kemudian buku manasik yang jauh dibagikan sebelum keberangkatan calon jama'ah ke Tanah Suci sehingga memudahkan dalam proses pembimbingan. Sedangkan dalam hal pembimbingan juga sudah ada peningkatan yaitu, semakin banyaknya calon jamaah haji yang melakukan pembimbingan manasik dan juga didukung oleh manasik haji yang diberikan tidak dipungut biaya (gratis).

Metode pembimbingan dilakukan untuk memudahkan pembimbing dalam

melakukan proses manasik haji, berbagai hal yang dilakukan pembimbing agar calon jama'ah paham dan apa yang disampaikan sampai ke qalbu para calon jama'ah haji, diantaranya adalah metode cemarrah, metode ini sangat efektif karena jika dilihat jumlah jama'ah yang banyak dan juga menggunakan metode iqro (membaca) serta mengulang-ulang materi yang diajarkan seperti doa-doa dan lain-lainnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Dengan demikian Menurut kesimpulan penulis yaitu, strategi yang digunakan KBIH ARAFAH Pekanbaru terhadap jema'ah haji dan umroh untuk membangun citra positif KBIH ARAFAH Pekanbaru melakukan peningkatan kualitas pelayanan dan pembimbingan yang terlebih dahulu merumuskan visi dan misi dan menetapkan tujuan KBIH ARAFAH Pekanbaru yaitu menjadikan Jama'ah haji yang mandiri yang tidak berketergantungan kepada ketua Kloter atau pemandu perjalanan ibadah haji (pembimbing) dan untuk memperoleh haji yang Mabzur dan Mabruroh . KBIH ARAFAH Pekanbaru lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan pembimbingan manasik haji ditanah Air agar nantinya di Arab Saudi agar tidak terjadi masalah-masalah secara fatal yang menimbulkan kelupaan dan tidak sahnya haji para jamaah KBIH ARAFAH Pekanbaru, berhubung pernah terjadi pengalaman-pengalaman sebelumnya, seperti, jamaah haji yang lupa akan rukun haji, tersesat diperjalanan, kondisi yang kurang fit dalam pelaksanaan haji dan lain-lain sebagainya. KBIH ARAFAH Pekanbaru jumlah calon jama'ah hajinya masih kurang dibandingkan dengan jama'ah travel yang ada di Kota Pekanbaru akan tetapi sebanding dengan Aula KBIH ARAFAH Pekanbaru yang cukup bagi calon jama'ah dalam melaksanakan manasik haji. Pelaksanaan pelayanan dan pembimbingan manasik haji KBIH ARAFAH Pekanbaru berjalan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya. Manasik dilakukan dengan secara efektif dan efisien lebih kurang 26 kali manasik, agar jama'ah lebih memahami, baik dalam materi yang disampaikan maupun keadaan di Arab Saudi. Dalam memberikan metode pelayanan dan pembimbingan manasik haji lebih meningkatkan pendekatan kepada jama'ah karena jama'ah yang beragam mulai dari kaum intelektual, orang awam, lansia dan sebagainya, dengan menggunakan beberapa metode diantaranya, metode keteladanan (uswatun hasanah), metode nasehat, metode ceramah dan metode lainnya. Namun, Dengan berdirinya KBIH ARAFAH Pekanbaru dapat membantu pemerintah dalam pelaksanaan manasik haji agar tercipta haji yang mabzur.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

B. Saran

Adapun saran penulis adalah sebagai berikut:

1. Kepada KBIH ARAFAH Pekanbaru lebih meningkatkan jumlah calon jama'ah haji setiap tahunnya
2. Lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan pembimbingan bagi calon jamaah haji selanjutnya.
3. Bagi pemerintah, Agar membantu donasi dalam memudahkan pelaksanaan manasik haji dan perjalanan ibadah haji.
4. Kepada pembimbing agar lebih memperhatikan metode yang dipergunakan terutama pada calon jama'ah lansia baik di Indonesia maupun di Arab Saudi.
5. Kepada peneliti berikutnya, sebagai wawasan, pengetahuan, agar peneliti berikutnya lebih mendalami mengenai KBIH ARAFAH Pekanbaru menjadi lebih baik dari pada peneliti sebelumnya.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Akdon, *Strategic Management For Educational Management (Manajemen Strategik untuk Manajemen Pendidikan)*. Bandung : Alfabeta, 2007.
- Bungin. Burhan, *Metode Penelitian Sosial : format kuantitatif dan kualitatif*. Surabaya : Airlangga Universitas Press, 2001.
- , *Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Public Serta Ilmu-Ilmu Social Lainnya*. Jakarta : Kencana, 2005.
- Dede, Imadudin. *Mengenal Haji*. Jakarta : PT Mitra Aksara Panaitan, 2012.
- Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggara Haji, *Fiqih Haji*. Jakarta : Departemen Agama Republik Indonesia 2001.
- Haria. Bambang, *Manajemen Strategi Memenangkan Perang Bisnis*. Malang : Bayumedia, 2005.
- J. Moleong. Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Karya, 2007.
- Kuncoro, Mudrajad. *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*. Jakarta : Erlangga, 2006.
- Moerir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara, 2010.
- Mudrajad, *Strategi Bagaimana menarik keunggulan Kompetitif*. Jakarta : Airlangga, 2006.
- Rahmayanti. Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010.
- Ruslan. Rosady, *Praktik dan Solusi Public Relation dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra*. Jakarta : Ghalta, 1999.
- Rosyad shaleh. Abdul, *Manajemen Dakwah Islam*. Jakarta : Bulan Bintang, 1993.
- Saeful Muhtadi. Saeful dan Agus Ahmad Safei, *Metode Penelitian Dakwah*. Bandung : Pustaka Setia, 2003.
- Sinambela. Lijan Poltak 2006 *Reformasi Pelayanan Public Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*, Jakarta : PT Bumi Aksara, 2006.
- Shohib, Muhammad. *Al-qur'anul karim (Syaamil Qur'an)*. Bandung : PT Sigma Iksamidy Arkanlima, 2009.
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta, 2012.
- , *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, 2010.
- , *Motode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : CV Alfabeta, 2013.

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.

Supriyan, *Materi Pendidikan Agama Islam*. Jakarta : Pusat Penerbitan UT, Cetakan ke-3, 2004.

Syarifuddin, Amir. *Garis-Garis Besar Fiqh*. Jakarta : Prenada Media Grup, 2010.

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Ketiga*. Jakarta : Balai Pustaka, 2005.

Tisnawati S, Ernie & Saefullah, Kurniawan, *Pengantar Manajemen Edisi Pertama*. Jakarta : PT Fajar Interpratama Mandiri, 2005

Tjiptono. Fandy, *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2014.

Tjiptowardoyo, Sularno, *Strategi Manajemen*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo, 1995.

Yama Nasarudin. Indo, Hemmy Fauzan, *Pengantar Bisnis Dan Manajemen*. Jakarta : UIN Jakarta Press, 2006.

Yoeti, Oka, A. *Strategi Pemasaran Hotel*. Bandung : Gramedia, 2001.

Jurnal

Dede Solihin, 2019. “Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pemasaran pada PT. Prima Ufuk Semesta (studi empiris pada outlet rekanan PT. Pima Ufuk Semesta di wilayah Jabodetabek). *Jurnal Semarak*, 2, no. 3.

Firmansyah, 2016. “Strategi Pelayanan Prima (SPP) Untuk Kepentingan Serta kepuasan Pelanggan Dan Masyarakat” *Jurnal Ilmiah Widya*, 3, no. 4.

Isa, Rusli. 2009. “Efektivitas Organisasi Kecamatan Dalam Pelayanan Publik Setelah Menjadi Perangkat Daerah”. *Jurnal Inovasi*, 6, no. 4.

Roy Parto Purba, 2017. “Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (studi kasus PT. Bintang Utara perwakilan Dolok Sanggul)”. *Jurnal JOM FISIP*, 4, no. 1.

Tatang Kusmayadi, 2012. “Sistem Penyampaian Jasa (*service delivery*) Sebagai Salah Satu Faktor Pembentuk Citra Perusahaan Atau Organisasi”. *Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi*, IV, no. 1.

Wildayati, Resti. dkk. 2017. “Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah”, *Jurnal Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)*, 17, no. 2.

Skripsi

Azizah, Risalatul. 2014. “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi pada jamaah umrah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta)”. Skripsi prodi Manajemen Dakwah, fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Yogyakarta.

Mukminin, Furqon. 2015. “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umroh (Studi Kasus di Sultan Agung Tour dan Travel Semarang)”,

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.

Skripsi, Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Walisongo. Semarang.

Tania, Ajeng. 2014. “Analisis Program Pelayanan Jama’ah Haji dan Umroh PT. Arminareka Perdana” Skripsi, Prodi Manajemen Haji dan Umroh, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

