



NOMOR SKRIPSI

6156/MD-D/SD-S1/2023

# MANAJEMEN STRATEGI PELAYANAN PT. ALBADRIYAH WISATA PEKANBARU TERHADAP CALON JAMAAH HAJI DAN UMROH



UIN SUSKA RIAU

## SKRIPSI

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

Oleh:

M PANDI PRANATA

NIM: 11940411342

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2023

### 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.



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

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004  
Telp. 0761 562051 Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email:  
[fdk@uin-ska.ac.id](mailto:fdk@uin-ska.ac.id)

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Sebelum melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara:

: M Pandi Pranata  
: 11940411342  
: Manajemen Dakwah  
: Strategi Pelayanan PT. Albadriyah Wisata Pekanbaru Terhadap Calon Jamaah Haji dan Umroh

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

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

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

Pekanbaru, Agustus 2023  
Pembimbing,

**Rafdeadi, S.sos.L., M.A**  
NIP. 198212252011011001

Mengetahui  
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

**Khairuddin, M. Ag**  
NIP. 19720817 200910 1 002

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber.  
2. Dilarang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
3. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
كلية الدعوة و الاتصال  
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

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

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

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

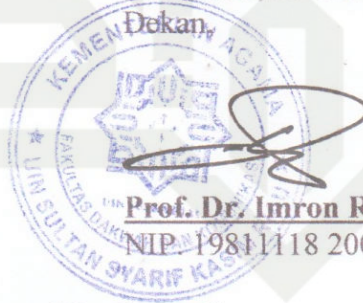
Nama : M. Pandi Pranata  
NIM : 11940411342  
Judul : Manajemen strategi pelayanan PT. Albadriyah Wisata Pekanbaru Terhadap Calon Jamaah Haji dan Umrah

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

Hari : Selasa  
Tanggal : 26 September 2023

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

Pekanbaru, 19 Oktober 2023



**Prof. Dr. Imron Rosidi, S. Pd., M.A**  
NIP. 19811118 200901 1 006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I

**Khairuddin, M.Ag**  
NIP. 19720817 200910 1 002

Penguji III

**Perdamaian, M.Ag**  
NIP. 19621124 199603 1 001

Sekretaris/ Penguji II

**Muhlasin, S.Ag., M.Pd.I**  
NIP.19680513 200501 1 009

Penguji IV

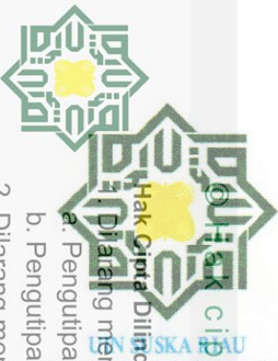
**Zulkarnaini, M.Ag**  
NIP. 19710212 200312 1 002

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

Jln. H.R. Soebrenas KM. 15 No. 95 Tuh Wadani Talang - Pekanbaru 28193 RD Box. 1000 Talp.  
 0761-562051 Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: [fdk@uin-suska.ac.id](mailto:fdk@uin-suska.ac.id)

**PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL**

Kami yang bertandatangan di bawah ini Dosen Penguji Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : M Pandi Pranata  
 Nim : 11940411342  
 Program Studi : Manajemen Dakwah  
 Judul : Strategi Pelayanan Prima PT Albadriyah Wisata Pekanbaru Terhadap Calon Jamaah Haji dan Umroh

Telah Diseminarkan Pada

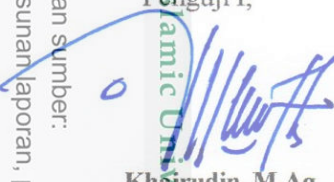
Hari : Jum'at  
 Tanggal : 30 Desember 2022

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.

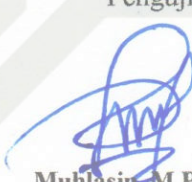
Pekanbaru, 6 Maret 2023

**Penguji Seminar Proposal,**

Penguji I,

  
**Khairudin, M.Ag**  
 NIP 197208172009101000

Penguji II,

  
**Muhlasin, M.Pd.I**  
 NIP 196805132005011009



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 : M Pandi Pranata  
 NIM : 11940411342  
 Program Studi : Manajemen Dakwah  
 Judul Skripsi : Strategi Pelayanan PT. Albadriyah Wisata Pekanbaru Terhadap Calon Jamaah Haji dan Umroh

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam ujian munaqosah 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, Agustus 5 2023  
 Pembimbing

**Raffleadi, S.sos.I., M.A**  
 NIP. 198212252011011001

Mengetahui  
 Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

**Kharuddin, M. Ag**  
 NIP. 197208 17200910 1 002

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.



**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS**

yang bertandatangan dibawah ini :

: M Pandi Pranata  
 : 11940411342  
 : Tebing Tinggi, 28 Mei 2001  
 : Manajemen Dakwah  
 :Strategi Pelayanan PT. Albadriyah Wisata Pekanbaru  
 Terhadap Calon Jamaah Haji dan Umroh

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

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan Undang-undang yang berlaku.

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

Pekanbaru, Agustus 2023  
 Yang membuat pernyataan,



**M Pandi Pranata**  
 NIM. 11940411342

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

Hak Cipta dilindungi Undang-undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 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.

## ABSTRACT

**Name : M Pandi Pranata**  
**Major : Da'wah Management**  
**Title : PT Albadriyah Wisata Pekanbaru Service Strategy Management for Prospective Hajj and Umrah Pilgrims**

The background of this research is the phenomena that occur in Hajj and Umrah travel agencies, that each travel agency has its own strategy and service to attract people to entrust the Hajj and Umrah pilgrimage to the company. The formulation of the problem in this study is how is the service strategy of PT Albadriyah Wisata Pekanbaru towards prospective pilgrims and Umrah pilgrims. David & David, Data collection techniques for this study used observation, interviews and documentation techniques, analyzed using a qualitative descriptive method. The results of the research in this study first formulate a strategy by setting a vision and mission then the second step is implementing the strategy they do by setting goals every year, namely 500 departures, maximizing services by socializing directly to the community, the third step is evaluating the strategy carried out by measuring the performance of employees which is carried out once a year, and also conducting questionnaires to pilgrims and Umrah pilgrims who have already performed the Hajj and Umrah pilgrimages in order to find out their deficiencies in serving and so that they can take steps to improve the strategies they have implemented.

**Keywords: Strategy Management, Hajj and Umrah Services.**



**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.

**ABSTRAK**

**Nama : M Pandi Pranata**  
**Jurusan : Manajemen Dakwah**  
**Judul : Manajemen Strategi Pelayanan PT. Al Badriyah Wisata Pekabaru Terhadap Calon Jamaah Haji dan Umroh**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh fenomena yang terjadi dalam biro perjalanan ibadah Haji dan Umroh bahwasanya disetiap biro perjalanan memiliki strategi dan pelayanannya tersendiri untuk menarik masyarakat agar mempercayakan ibadah Haji dan Umroh terhadap perusahaan tersebut. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Strategi Pelayanan PT Albadriyah Wisata Pekanbaru Terhadap Calon Jamaah Haji dan Umroh, Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Strategi Pelayanan PT Albadriyah Wisata Pekanbaru Terhadap Calon Jamaah Haji dan Umroh, konsep teori yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teori David, Teknik Pengumpulan data penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi, dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Adapun hasil penelitian dalam penelitian ini adalah pertama merumuskan strategi dengan menetapkan visi dan misi. Kemudian, langkah yang kedua yaitu implementasi strategi yang mereka lakukan dengan menetapkan tujuan setiap tahun yaitu 500 keberangkatan, memaksimalkan pelayanan dengan bersosialisasi kepada masyarakat secara langsung, langkah ketiga adalah evaluasi strategi yang dilakukan dengan melakukan pengukuran dari kinerja karyawan yang dilakukan setahun sekali, dan juga melakukan kuisisioner kepada para jamaah haji dan umrah yang sudah melakukan ibadah haji dan umrah guna untuk mengetahui kekurangan mereka dalam melayani dan agar dapat melakukan langkah perbaikan dari strategi yang telah mereka jalankan.

**Kata kunci : Manajemen Strategi, Pelayanan Haji dan Umroh.**



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillahirabbil 'alamin segala puji bagi Allah SWT Tuhan semesta alam. yang telah memberikan petunjuk dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Pelayanan PT Albadriyah Wisata Pekanbaru Terhadap Calon Jamaah Haji dan Umrah” Shalawat serta salam di limpahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW. Dengan banyak bershalawat kita akan mendapatkan syafaat- Nya.

Skripsi ini dibuat dengan tujuan untuk melengkapi syarat guna memperoleh gelar serjana sosial (S.sos) pada jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada pembuatan skripsi ini penulis banyak diberi bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Terutama sekali penulis ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua, Ayah Alm Bapak Tumin, Ibu tercinta Farida Hanum, serta seluruh anggota keluarga besar yang telah berusaha keras dan tanpa lelah mencurahkan kasih sayang serta perhatiannya demi terwujudnya cita-cita penulis. Dan tak lupa pula penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Rektor UIN SUSKA Riau, Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag atas kesempatan yang diberikan penulis untuk mengenyam pendidikan di UIN SUSKA RIAU.
2. Prof. Dr. Imron Rosidi., M. A., Ph.D selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
3. Prof. Dr. Masduki, M.Ag, Dr. Toni Hartono, M.Si, dan Dr. H. Arwan M.Ag selaku dekan I, II, dan III selaku Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi atas kesempatannya menerima penulis untuk belajar di Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
4. Khairudin, M.Ag. Selaku Ketua Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi
5. Muhlasin, M.Pd.I selaku Sekertaris Jurusan Dakwah, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
6. Bapak Perdamaian, M.ag selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA).



## DAFTAR ISI

Daftar Isi.....	i
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Penegasan Istilah .....	3
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Kegunaan Penelitian.....	4
F. Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Terdahulu.....	6
B. Landasan Teori.....	8
C. Kerangka Pemikiran.....	25
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	26
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	26
C. Sumber Data Penelitian.....	26
D. Informan Penelitian.....	27
E. Teknik pengumpulan Data.....	27
F. Validasi Data.....	28
G. Teknik Analisis Data .....	28
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM</b>	
A. Sejarah PT Albadriyah Wisata Pekanbaru .....	30
B. Profil PT Albadriyah Wisata Pekanbaru .....	32
C. Visi dan Misi PT Albadriyah Wisata Pekanbaru .....	32
D. Struktur Organisasi PT Albadriyah Wisata 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 masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 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.

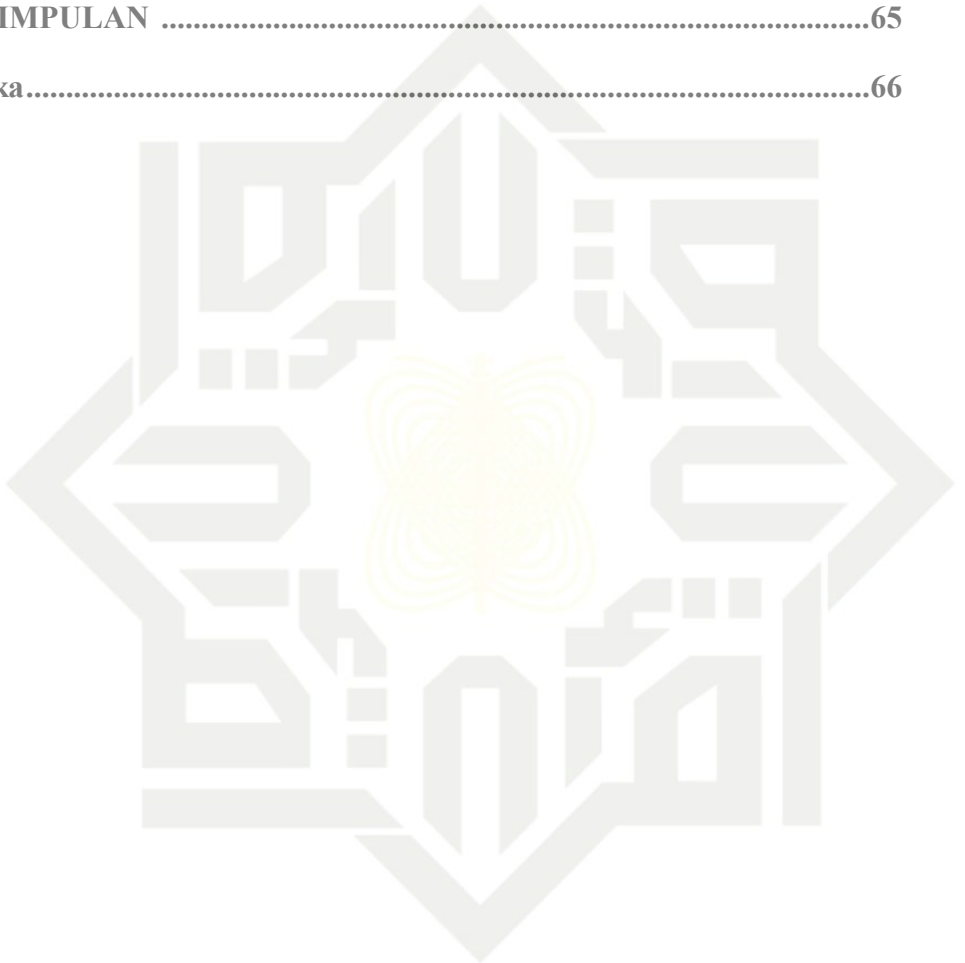
E. Uraian Tugas (Job description) PT. Al-Badriyah Wisata .....	33
--	----

**BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil penelitian.....	39
B. Pembahasan .....	61

<b>BAB VI KESIMPULAN .....</b>	<b>65</b>
--------------------------------	-----------

<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>66</b>
----------------------------	-----------



UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1: Logo PT Albadriyah Wisata .....	30
Gambar V.1: Sosialisasi ke Sekolah .....	44
Gambar V.2: Pelatihan Para Mentor .....	55
Gambar V.3: Format Kuisisioner Pelayanan Jamaah .....	60



- 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.

## DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 .....	50
------------------	----



### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

## BAB I PENDAHULUAN

### A Latar Belakang

Keputusan Menteri Agama Nomor 224 Tahun 1999 dan Instruksi Dirjen Bimas Islam dan Urusan Haji Nomor D/296 Tahun 1999 sama-sama mengatur sikap pemerintah terhadap KBIH. Strategi tersebut pada intinya menyatakan bahwa KBIH hadir sebagai mitra pemerintah dalam rangka pencapaian jemaah haji/haji mandiri. Putusan itu lebih lanjut menetapkan, antara lain, KBIH wajib mendapat izin dengan masa berlaku dua tahun dari kepala kantor wilayah Kementerian Agama setempat. Kbih harus memenuhi prasyarat untuk mendapatkan lisensi ini.<sup>1</sup> Pemerintah menawarkan berbagai pelayanan untuk menunjang ibadah haji, antara lain pelayanan umum seperti boarding haji dan transportasi, pelayanan administrasi pendaftaran, pembuatan paspor dan panggilan boarding, pelayanan kesehatan seperti pemeriksaan kesehatan, biaya kesehatan dan penyerahan kartu sehat, pelayanan ibadah seperti bimbingan manasik, ziarah dan petunjuk tentang ibadah. untuk tujuan memberikan status haji mabrur kepada jamaah dan memungkinkan mereka untuk melakukan sholat sesuai dengan keyakinan Islam. Rencana layanan haji dan umrah dibahas dalam tulisan ini. Kajian ini secara khusus akan membahas rencana pelayanan PT Albadriyah Wisata Pekanbaru bagi calon jamaah haji dan umrah.

PT Albadriyah Wisata Pekanbaru merupakan biro perjalanan yang bergerak dalam perjalanan Ibadah Haji dan Umroh itu membimbing masyarakat yang ingin beribadah Haji dan Umroh.<sup>2</sup> Jadi perjalanan Ibadah Haji dan Umroh biasanya akan dibimbing oleh biro-biro yang memberikan fasilitas perjalanan Haji dan Umroh. Entitas biro haji dan umrah

<sup>1</sup> Direktorat Pembinaan Haji Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Departemen Agama RI, 2005, Petujuk Teknis Pengorganisasian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), hlm.5.

<sup>2</sup> Dianita, Z (2019). Strategi pelayanan di PT. Arminareka Perdana Surabaya., [digilib.uinsby.ac.id](http://digilib.uinsby.ac.id), <http://digilib.uinsby.ac.id/38429/>

merupakan organisasi yang berorientasi pada pelayanan. Secara umum, lembaga yang bekerja di industri jasa ialah lembaga yang mencari keuntungan. Organisasi laba biasanya mencari keuntungan atau pendapatan.<sup>3</sup>

Memberikan pelayanan atau pelayanan yang prima kepada jemaah akan membuat mereka senang, yang pada akhirnya akan membuat jemaah menjadi loyal kepada pengelola (travel) yang bersangkutan. Jika pelayanan atau jasa sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan dengan baik dan memuaskan. Di sisi lain, jika layanan atau layanan kurang dari yang diharapkan, maka kualitasnya dipersepsikan buruk. Staf profesional, sarana dan prasarana yang baik, semua produk yang diinginkan, tanggung jawab setiap jemaat dari awal sampai akhir, kemampuan melayani dengan cepat dan tepat, kemampuan berkomunikasi dengan jelas dan efektif, pengetahuan umum lainnya, dan kemampuan untuk membangkitkan kepercayaan pada jemaah ialah semua kualitas pelayanan yang baik yang dapat memuaskan jemaah.<sup>4</sup>

Fenomena yang terjadi dalam biro perjalanan disetiap PT membutuhkan strateginya tersendiri untuk menarik masyarakat agar mempercayakan ibadah Haji dan Umroh nya terhadap perusahaannya. Peneliti tertarik untuk meneliti PT Al Badar Wisata yang merupakan perusahaan swasta nasional yang bergerak di bidang Tour dan Travel. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1999 dengan nama PT. Al Badriyah Wisata. Dengan Produk Jasa meliputi program Umroh dan Haji Plus.

Albadriyah Wisata telah berpengalaman dalam memberangkatkan Umroh dan Haji, serta mempunyai izin resmi dari Kemenatريان Agama sebagai penyelenggara Umroh dan Haji. Lebih dalam peneliti akan mengkaji terkait strategi pelayanan yang digunakan PT Albadriyah Wisata dalam terselenggaranya kegiatan ibadah Haji dan Umroh.

<sup>3</sup> Kholilurrohman, "Hajinya Lansia Ditinjau Dari Perspektif Bimbingan Dan Konseling Islam", Jurnal Dakwah Dan Komunikasi, (Vol. 2, No. 2, Tahun 2017), Hal 232

<sup>4</sup> <http://albadarwisata.com/tentang-kami/>

#### 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 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.

## B. Penegasan Istilah

### 1. Strategi

Istilah "strategi" mengacu pada jenis rencana yang digunakan untuk memutuskan kegiatan masa depan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Taktik ini, yang dibentuk dengan mempertimbangkan proposal saingan, pada dasarnya ialah perencanaan interpretatif.<sup>5</sup> Strategi ialah rencana yang dibuat untuk mencapai tujuan tertentu. Layanan diberikan sesuai dengan standar kualitas tinggi dan selalu akurat, konsisten, dan tepat waktu dalam menanggapi perubahan kebutuhan pelanggan. Strategi tersebut dipraktikkan dalam berbagai upaya dengan tujuan mencapai aspirasi perusahaan. Rencana yang digunakan oleh suatu organisasi untuk melakukan bisnis di pasar atau industri tertentu dikenal sebagai strategi tingkat bisnis.<sup>6</sup>

### 2. PT Albadriyah Wisata

Al Badar Wisata merupakan perusahaan swasta nasional yang bergerak di bidang Tour dan Travel. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1999 dengan nama PT. Al Badriyah Wisata. Dengan Produk Jasa meliputi program Umroh dan Haji Plus.<sup>7</sup>

Albadriyah Wisata telah berpengalaman dalam memberangkatkan Umroh dan Haji, serta mempunyai izin resmi dari Kemenatريان Agama sebagai penyelenggara Umroh dan Haji. Mengajak dan Memberangkatkan Umat Muslim untuk pergi ke Tanah Suci sebanyak-banyaknya. Membangun dan mengembangkan potensi Umat Islam dalam meningkatkan kesejahteraan keluarga dan masyarakat.<sup>8</sup>

<sup>5</sup> Putri Lestari dkk. "Strategi Pelayanan Prima Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Terhadap Calon Jamaah Dalam Meningkatkan Bimbingan Kualitas Kualitas Jamaah Haji". *Jurnal Manajemen Dakwah*. Vol 1. No.3 Hal 261

<sup>6</sup> Zelvi Dianita," STRATEGI PELAYANAN DI PT. ARMINAREKA PERDANA SURABAYA" Hlm 18

<sup>7</sup> <http://albadarwisata.com/tentang-kami>

<sup>8</sup> <http://albadarwisata.com/tentang-kami>

**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.

### **Rumusan Masalah**

Berlandaskan latar belakang diatas maka rumusan masalah pada riset ini ialah Bagaimana Manajemen Strategi Pelayanan PT Albadriyah Wisata Pekanbaru Terhadap Calon Jamaah Haji dan Umroh?

### **Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini ialah untuk mengkaji bagaimana Manajemen Strategi Pelayanan PT Albadriyah Wisata Pekanbaru Terhadap Calon Jamaah Haji dan Umroh.

### **Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis
  - a) Sebagai bahan informasi ilmiah bagi peneliti – peneliti yang ingin mengetahui Manajemen Strategi Pelayanan PT Albadriyah Wisata Pekanbaru Terhadap Calon Jamaah Haji dan Umroh serta untuk memaksimalkan keahlian penulis sebagai calon akademis yang telah memperoleh ilmu dan menuangkannya kedalam hasil penelitian.
2. Secara Praktis
  - a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan dalam melakukan penelitian serupa di tempat lain.
  - b) Sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Sosial (S.Sos) di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Program Studi Manajemen Dakwah.

### **Sistematika Penulisan**

Proposal penelitian ini ditulis dengan sistematika sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penulisan serta sistematika penulisan.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

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

**BAB II**

**KAJIAN TEORI DAN KERANGKA FIKIR**

Kajian ini menguraikan kajian terdahulu, landasan teori serta kerangka berfikir.

**BAB III**

**METODELOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data, validasi data serta teknik analisa data.

**BAB IV**

**GAMBARAN UMUM**

Bab ini berisi tentang sejarah PT Albadriyah Wisata, termasuk Visi Misi

**BAB V**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang hasil dan pembahasan.

**BAB VI**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Kajian Terdahulu

Untuk membandingkan dengan peneliti lain, maka perlu dilihat penelitian lain yang pernah dilakukan. Adapun penelitian yang hampir sama dengan riset ini yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan Zelvi Dianita yang mengangkat judul “ Strategi Pelayanan Di PT. ARMINAREKA PERDANA SURABAYA”. Ia melakukan riset untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan yang diterapkan di PT Arminareka Perdana Surabaya untuk mencoba meningkatkan kepuasan jemaah dengan pendekatan pelayanan. Pendekatan Zelvi Dianita ialah kualitatif. Pendekatan pengumpulan data kualitatif menggunakan metode wawancara mendalam dan observasional. Dengan bantuan undang-undang yang mengatur bagaimana ibadah haji dan umrah dilakukan, riset ini dilakukan untuk dapat menawarkan informasi yang berarti kepada masyarakat umum.. Temuan riset ini menunjukkan bahwa akibat dari tingkat kepuasan jemaah yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Armina utama Surabaya, strategi layanan tingkat tinggi sedang digunakan untuk memuaskan para peziarah. Jemaat mempunyai keyakinan yang kuat terhadap PT. Layanan First Arminareka Surabaya..
2. Penelitian yang dilakukan Findi Oktavioni dan Didin Chonyta yang berjudul : “STRATEGI PELAYANAN BIRO HAJI DAN UMROH DI PT. NUR HARAMAIN”. Riset yang dilakukan ialah mengenai strategi pelayanan biro haji dan umrah berupa sikap yang ramah kepada calon jemaah, tampilan kantor juga harus terlihat rapi, akan tetapi tetap bersahaja, memberikan buku-buku panduan yang dibutuhkan, serta memberikan sosok pembimbing yang bersertifikat, kompeten dan berpengalaman, menggunakan papan iklan di sebagian tempat, serta mempunyai kantor cabang di beberapa daerah dan hubungan yang baik dengan travel lainnya. Yang bertujuan untuk Tujuan riset ini ialah untuk menggambarkan strategi pelayanan yang

dilakukan di perusahaan travel haji dan umrah, diolah, dan disajikan oleh pihak lain berupa hasil riset terdahulu terkait haji dan umrah serta strategi pelayanan dalam biro travel haji dan umrah.

3. Penelitian yang dilakukan Muh. Sungaidi yang mengangkat judul : “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pt. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat”. Tujuan dari riset ini ialah untuk memahami PT. Strategi Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah. Kebahagiaan pelanggan dan peningkatan kualitas layanan haji dan umrah sangat erat kaitannya. Hubungan pelanggan jangka panjang dapat diperkuat dengan kualitas dalam bisnis. Oleh karena itu diperlukan perencanaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna mewujudkan misi perusahaan berhasil. Rumusan masalah yang dibahas dalam riset ini ialah metode yang digunakan PT. Margi Suci Minarfa mendekati peningkatan kualitas layanannya, serta keuntungan, kerugian, bahaya, dan kemungkinan yang terkait dengan penerapan metode tersebut untuk meningkatkan kualitas layanan Haji dan Umrah. berdasarkan rumusan masalah di atas. Untuk mengumpulkan data dan informasi di lapangan, penulis menggunakan metodologi riset deskriptif kualitatif. Informasi dan data yang dikumpulkan bersifat primer dan sekunder.
4. Penelitian Zulfa Jannatul Firdaus, dan Nur Syamsiah yang mengangkat judul : “STRATEGI PENGEMBANGAN DAN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH PT. NUR HARAMAIN MULIA” yang mempunyai tujuan untuk mengetahui strategi yang digunakan oleh customer service dalam melayani calon jamaah ibadah haji maupun umrah di PT. Nur Haramain Mulia. Seringkali, para jamaah haji & umrah memberi kesan ‘puas’ terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk mengidentifikasi permasalahan tersebut secara mendalam, riset ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dari riset ini diperoleh bahwa analisis strategi dalam melayani jamaah ibadah haji dan umrah untuk membangun citra yang

### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### 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 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.

yang positif dimata masyarakat ialah dengan menerapkan strategi pelayanan yang baik dari mulai penyambutan jamaah ketika awal bertamu, kemudian mendaftar, dan sampai pada pelaksanaan ibadah haji dan umrahnya. Dari pelayanan yang diberikan secara maksimal itulah para calon jamaah ibadah haji dan umrah yang awalnya hanya mempunyai niat ingin melihat saja, sampai pada akhirnya tertarik untuk bergabung pada perusahaan ini.

## B. LANDASAN TEORI

### 1. Strategi

#### a) Pengertian strategi

Kata Yunani "strategos" dengan akar kata "stratos" dan "ag" ialah asal kata "strategi". Ag berarti memimpin, dan stratos ialah istilah militer. Pada awalnya, generalship dipahami sebagai rencana, atau apa yang dilakukan para jenderal untuk memenangkan perang. Menurut Hayes dan Wheel Wright, strategi mencakup semua operasi yang berada di bawah lingkup perusahaan, termasuk distribusi semua sumber daya perusahaan. Menurut Heizer dan Render, strategi ialah rencana tindakan organisasi untuk mencapai tujuannya. Setiap area fungsional mempunyai rencana untuk mencapai tujuannya dan membantu tujuan menyeluruh organisasi.<sup>9</sup>

Menurut David, strategi ialah rencana yang kohesif, komprehensif, dan terintegrasi yang menghubungkan keunggulan strategis perusahaan dengan masalah lingkungan dan dimaksudkan untuk memastikan bahwa implementasi rencana organisasi akan menghasilkan pencapaian tujuan utama perusahaan.<sup>10</sup>

Strategi merupakan sejumlah tindakan yang terintegrasi dan terkoordinasi yang diambil untuk mendayagunakan kompetensi inti serta memperoleh keunggulan bersaing. Keberhasilan suatu perusahaan,

<sup>9</sup> Putri Lestari dkk. "Strategi Pelayanan Prima Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Terhadap Calon Jamaah Dalam Meningkatkan Bimbingan Kualitas Kualitas Jamaah Haji". *Jurnal Manajemen Dakwah*. Vol 1. No.3 Hal 263

<sup>10</sup> Ali Hasan, marketing Bank Syariah, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2010), h.29

sebagaimana diukur dengan daya saing strategis dan profitabilitas tinggi, merupakan fungsi kemampuan perusahaan dalam mengembangkan dan menggunakan kompetensi inti baru lebih cepat daripada usaha pesaing untuk meniru keunggulan yang ada saat ini.<sup>11</sup>

Throat mengatakan bahwa inti dari strategi ialah ialah bagaimana bertahan hidup dalam dunia yang semakin kompetitif, bagaimana membuat persepsi yang baik di benak konsumen, menjadi beda, mengenali kekuatan dan kelemahan pesaing, menjadi spesialisasi, menguasai satu kata yang sederhana dikepala, kepemimpinan yang memberi arah dan memahami realitas pasar dengan menajadi yang pertama, kemudian menjadi lebih baik.<sup>12</sup>

Menurut Grant, strategi juga dapat dianggap sebagai rencana komprehensif untuk pemanfaatan sumber daya untuk membangun posisi yang menguntungkan. Dengan kata lain, strategi memerlukan penciptaan dan penggunaan dalam konflik.

Menurut Thomas L. Wheelen dan J. David Hunger, kinerja jangka panjang organisasi ditentukan oleh sejumlah pilihan dan tindakan manajerial. Ini termasuk mengembangkan dan menyiapkan strategi, menerapkannya, dan mengevaluasinya.

Strategi yang dikembangkan oleh Michael A. Hitt, R. Duane Ireland, dan Robert E. Hoslisson membantu organisasi menentukan tujuan mereka dan cara terbaik untuk mencapainya.<sup>13</sup> Pola tujuan, sasaran, kebijakan, dan rencana-rencana besar yang ditetapkan organisasi untuk mencapai tujuan tersebut, menurut Farchan, merupakan

<sup>11</sup> Hitt michael, dkk, Manajemen Strategis, (Jakarta: Erlangga, 1997) , h.137.

<sup>12</sup> Ali Hasan, Op, Cit, h.29.

<sup>13</sup> I Fachruddin, "Strategi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kandungan Kabupaten Kediri", *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan ...*(ojs.unikkediri.ac.id,2018),<https://ojs.unikkediri.ac.id/index.php/mediasosian/article/view/193>

#### 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 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.

strategi. Selain itu, strategi mengacu pada keseluruhan proses organisasi untuk memutuskan kebijakan dan rencana operasional.<sup>14</sup>

Strategi dapat dikatakan sebagai suatu tindakan penyesuaian untuk mengadakan reaksi terhadap situasi lingkungan tertentu yang dapat dianggap penting, dimana tindakan penyesuaian tersebut dilakukan secara sadar berdasarkan pertimbangan yang wajar. Strategi dirumuskan sedemikian rupa sehingga jelas apa yang sedang dan akan dilaksanakan perusahaan demi mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Bambang hariadi juga berpendapat bahwa strategi ialah suatu proses yang dirancang secara sistematis untuk merumuskan, menjalankan ,dan mengevaluasi strategi dalam membuat nilai-nilai terbaik untuk mewujudkan visi dan misi suatu organisasi.<sup>15</sup>

b) Manajemen Strategi

Manajemen strategi adalah prosedur dimana suatu organisasi menetapkan tujuan dan sasaran dan mulai merencanakan serta menerapkan perencanaan yang membantu mencapai tujuan dan sasaran dari sebuah organisasi. Prosedur ini selalu berubah seiring dengan pertumbuhan tujuan dan sasaran organisasi.

Manajemen strategi adalah penggunaan sumberdaya organisasi secara terencana untuk mencapai dan sasaran jangka panjang. Manajemen strategi memerlukan evaluasi yang terus-menerus terhadap proses interna; dan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi fungsi organisasi.<sup>16</sup>

Menurut Wheelen & Hunger, "*Strategic management is that set of managerial and action that determines the lon term performance of a corporation. It includes strategi formulation, strategi implementation, and evaluation*". Manajemen strategi adalah serangkaian keputusan manjerial dan kegiatan-kegiatan yang menentukan keberhasilan suatu

<sup>14</sup> FM Tanjung and Z Fadhly, "Strategi Pelayanan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Aceh Selatan", ...*Administrasidan Pelayanan...*(stiabinataruna.ejournal.id,2022)<https://stiabinataruna.ejournal.id/PUBLIK/article/view/448>

<sup>15</sup> <https://jurnal.stai-yaptip.ac.id/index.php/menata/article/download/163/133/328>

<sup>16</sup> P Tunggul, "Manajemen Strategi" (repository.nobel.ac.id, 2021), hal 2



#### 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.

organisasi dalam jangka panjang. Kegiatan-kegiatan tersebut dimulai dari formulasi strategi, implementasi strategi, serta evaluasi dan pengendalian atas formulasi dan implementasi strategi yang telah dilaksanakan. Wheelen & Hunger juga menekankan bahwa pengambilan keputusan dan tindakan manajemen dilakukan untuk keberhasilan organisasi dalam jangka panjang, berdasarkan atas formulasi analisis lingkungan internal dan eksternal organisasi, implementasi strategi, serta evaluasi dan pengendalian yang tepat dan juga di rencanakan<sup>17</sup>.

Menurut David & David dalam penerapan Manajemen strategi menggunakan beberapa tahapan diantaranya:

#### 1) Perumusan Strategi

Langkah awal yang perlu dilakukan dalam menyusun startegi dengan cara merumuskan strategi, atau menyusun langkah awal. Sudah termasuk di dalamnya menetapkan visi dan misi, mengidentifikasi peluang dan tantangan yang dihadapi organisasi dari sudut pandang eksternal, menetapkan kelemahan dan keunggulan yang dimiliki organisasi dari sudut pandang internal, menyusun rencana jangka panjang, membuat strategi-strategi alternatif dan memilih strategi tertentu yang akan dicapai.

#### 2) Implementasi Strategi

Langkah selanjutnya setelah menyusun dan memilih strategi adalah mempraktikkannya. Pada tahap implementasi, strategi yang telah dipilih sebenarnya membutuhkan komitmen dan kerjasama seluruh level organisasi, unit, dan anggota. Proses mengembangkan dan mempelajari strategi hanya akan tinggal kenangan ketika dipraktikkan. Alokasi dan pengaturan sumber daya, seperti yang ditunjukkan oleh penciptaan struktur dan sistem organisasi, memberikan landasan bagi penerapan strategi. Menetapkan tujuan tahunan, membuat peraturan, menginspirasi personel, dan mengalokasikan sumber daya semuanya diperlukan bagi perusahaan untuk mengadopsi strateginya dan melaksanakannya.

<sup>17</sup> P Tunggul, "Manajemen Strategi" (repository.nobel.ac.id, 2021), hal 3

#### 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.

### 3) Evaluasi strategi

Evaluasi strategi adalah fase terakhir dari pengembangan strategi. Kebutuhan akan evaluasi strategi berasal dari kemampuan mengukur pencapaian masa lalu untuk memilih tujuan selanjutnya. penilaian adalah standar untuk strategi yang akan diterapkan kembali oleh organisasi, dan penilaian diperlukan untuk memastikan bahwa tujuan yang dinyatakan telah tercapai.<sup>18</sup> Tahap melakukan evaluasi strategi antara lain: Mengulas faktor eksternal dan internal yang merupakan dasar strategi saat ini, Mengukur kinerja, dan Mengambil tindakan korektif. Evaluasi strategi dibutuhkan karena kesuksesan yang dialami saat ini tidak menjamin kesuksesan dimasa depan. Kesuksesan selalu menciptakan masalah yang baru dan berbeda.

## 2. Pelayanan

Kata “pelayanan” berasal dari kata “pelayan” dalam kamus bahasa Indonesia yang mengandung arti membantu menyiapkan atau mengurus segala sesuatu yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani. Pengertian “Jasa” menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah “soal cara melayani, pelayanan, dan fasilitas yang diberikan sehubungan dengan barang/jasa”.<sup>19</sup>

Menurut Ali Rokhmad dan Abdul Choliq pelayanan ialah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan ialah suatu proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat atau konsumen dengan hak-hak dasar dan hak pemberian berupa jasa dan layanan yang diberikan.

Menurut Sianipar dalam Resti Wildayati dkk Pelayanan ialah cara mengabdikan, mempersiapkan, memproses dan mengatasi atas apa saja

<sup>18</sup> Fred Dand, Manajemen Strategi Kosep Pemasaran, (Jakarta:PT. Prehallindo, 1998), hlm. 5- 6

<sup>19</sup> Z Mukarom and MW Laksana, "Membangun kinerja pelayanan publik" (etheses.uinsgd.ac.id,2015),[https://etheses.uinsgd.ac.id/4265/1/ZM\\_Membangun\\_Kinerja\\_Pelayanan\\_Publik.pdf](https://etheses.uinsgd.ac.id/4265/1/ZM_Membangun_Kinerja_Pelayanan_Publik.pdf)

#### 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.

keperluan atau kebutuhan individu maupun kelompok. Pelayanan ialah suatu urutan aktivitas yang terjadi adanya interaksi langsung antara pelayan dan pelanggan yang menyajikan kepuasan pelanggan sebagai upaya melayani kebutuhan orang lain apa yang mereka butuhkan.<sup>20</sup>

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby pelayanan ialah produk yang tak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan Gronroos mengatakan bahwa pelayanan ialah serangkaian aktivitas yang tidak kasar mata atau tidak bisa di raba yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perudahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.<sup>21</sup>

Menurut Pasalong pelayanan pada dasarnya ialah serangkaian aktivitas seseorang ,kelompok atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan mempunyai 2 aspek yaitu seseorang atau organisasi, dan pemenuhan kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan ialah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan setiap konsumen baik itu barang, jasa atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh suatu perusahaan ataupun organisasi, dimana ada 4 unsur dalam pelayanan antara lain :

- a) Penyedia layanan
- b) Penerima layanan
- c) Jenis layanan
- d) Kepuasan pelanggan.<sup>22</sup>

<sup>20</sup> Y Yuningsih, H Bagja and B Aulia, "Strategi Pelayanan Calon Jemaah Haji Musim Pandemi", *Mabrur: Academic Journal of ...* (journal.uinsgd.ac.id, 2022), <http://journal.uinsgd.ac.id/index.php/mabrur/article/view/17523>

<sup>21</sup> Z Mukarom and MW Laksana, "Manajemen pelayanan publik" (etheses.uinsgd.ac.id, 2015), [https://etheses.uinsgd.ac.id/4264/1/ZM\\_Manajemen\\_Pelayanan\\_Publik.pdf](https://etheses.uinsgd.ac.id/4264/1/ZM_Manajemen_Pelayanan_Publik.pdf)

<sup>22</sup> NK Riani, "Strategi peningkatan pelayanan publik", *Jurnal Inovasi Riset*(stpmataram.ejournal.id,2021),<https://stpmataram.ejournal.id/JIP/article/view/489>

#### 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.

Layanan dapat secara luas dicirikan sebagai tindakan yang diambil oleh individu, kelompok, atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Moenir, pelayanan adalah tindakan memenuhi kebutuhan secara langsung melalui tindakan orang lain. Pengukuran yang telah ditetapkan sebagai tolak ukur pelayanan prima dikenal dengan istilah standar dalam pelayanan. Ada persyaratan kualitas layanan yang termasuk dalam standar layanan ini. Kualitas, bagaimanapun, adalah kondisi dinamis yang terkait dengan hal-hal seperti orang, proses, barang, dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan dari mereka yang mencarinya.<sup>23</sup>

Secara umum pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang cepat, dan terbuka. Pelayanan yang secara umum didambakan oleh masyarakat ialah:

- a) Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
- b) Mendapatkan pelayanan yang wajar
- c) Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih.

Kesadaran diri yang mendalam akan fakta bahwa pelayanan hanya ada karena seseorang melayani itu perlu untuk pelayanan. Karena mereka dapat memberi makna melalui layanan mereka, layanan memiliki harga. Karena orang berusaha untuk meningkatkan kualitas dan derajat satu sama lain melalui pelayanan, sulit bagi seseorang untuk melayani tanpa mempertimbangkan martabat baik diri sendiri maupun orang lain.<sup>24</sup>

Layanan pada dasarnya tidak berwujud, aktivitas yang tidak dimiliki yang disediakan oleh bisnis atau individu kepada pelanggan. Aspek pelayanan yang menjadi landasan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan antara lain:

- a) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.

<sup>23</sup> M.Nur Rianto, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah, Bandung: Alfabeta, 2010, hlm. 211-212

<sup>24</sup> Iman syaukani, Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia, (Jakarta:puslitbang kehidupan keagamaan, 2009),hlm.12

#### 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.

- b) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya ialah tindakan sosial.
- c) Produksi dan konsumsi dari pelayana tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama. Dari karakteristik diatas maka dapat dijadikan sebagai dasar perusahaan memberikan pelayanan terhadap konsumennya.<sup>25</sup>

Menurut R.A Supriyono pelayanan ialah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.<sup>26</sup>

Layanan mempunyai berbagai bentuk antara lain :

- a) Layanan dengan lisan  
Layanan dengan lisan dilakukan di bidang informasi dan bidang yang bersangkutan dengan layanan informasi.
- b) Layanan dengan tulisan  
Layanan dengan tulisan dilakukan dalam bentuk tulisan layanan ini sangat efektif terutama dalam layanan jarak jauh.
- c) Layanan dengan perbuatan  
Layanan ini dilakukan oleh kalangan menengah dan bawah. karena faktor keahlian dan petugas disebut sangat menentukan hasil perbuatan dengan pekerjaan.  
Khotler mendefinisikan pelayanan ialah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

<sup>25</sup> [http://repository.radenintan.ac.id/1127/3/BAB\\_II\\_OK.pdf](http://repository.radenintan.ac.id/1127/3/BAB_II_OK.pdf)

<sup>26</sup> Malayu Hasibuan, Dasar-Dasar Perbankan, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2005), Cet. Ke-

#### 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.

Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan.<sup>27</sup>

Karena mematuhi standar layanan yang relevan dan dikendalikan oleh lembaga yang menyediakan layanan tersebut, layanan hebat disebut sebagai sangat istimewa atau terbaik. ialah layanan yang memuaskan kebutuhan klien pada tingkat emosional dan praktis. Akibatnya, layanan yang luar biasa melampaui apa yang diharapkan konsumen. Pelanggan awalnya mempunyai ekspektasi langsung terhadap bisnis yang umum dan tipikal. Namun, bisnis tersebut sebenarnya menawarkan layanan yang fantastis dan tidak terduga kepada konsumen.<sup>28</sup>

Layanan pelanggan yang sangat baik ditandai dengan kualitas yang baik. Kenyamanan, kecepatan, ketepatan, keandalan, dan empati dari staf layanan dalam menawarkan dan memberikan layanan kepada klien dengan kesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan pada saat itu dan pada saat itu ialah kualitas kualitas yang baik. Layanan pelanggan yang sangat baik mematuhi standar kualitas tinggi dan terus memantau perubahan kebutuhan pelanggan secara konsisten, akurat (dapat diandalkan). Memberikan layanan pelanggan yang sangat baik berarti memenuhi kebutuhan praktis dan emosional mereka. Kebutuhan praktis meliputi

<sup>27</sup> HW SYAFITRI, Y Nurendah and M Mashadi, "STRATEGI PELAYANAN PADA PENJUALAN SEPEDA MOTOR HONDA PADA PT. SANPRIMA SENTOSA BOGOR" (neliti.com,2013),<https://www.neliti.com/publications/296740/strategi-pelayanan-pada-penjualan-sepeda-motor-honda-pada-pt-sanprima-sentosa-bo>

<sup>28</sup> Putri Lestari dkk. "Strategi Pelayanan Prima Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Terhadap Calon Jamaah Dalam Meningkatkan Bimbingan Kualitas Kualitas Jamaah Haji". *Jurnal Manajemen Dakwah*. Vol 1. No.3 Hal 263

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

nilai yang dirasakan dengan bentuk berwujud fisik (tangible) dan kebutuhan emosional yang dirasakan kepada fisiologis pelanggan.

Dalam upaya menerapkan pelayanan prima kepada para pelanggan, beberapa poin yang harus diperhatikan dan dilaksanakan, salah satunya dengan menjalankan konsep A6 yaitu kemampuan (ability), sikap (attitude), penampilan (appearance), perhatian (attention), tindakan (action), tanggung jawab (accountability).<sup>29</sup>

Pelayanan prima berdasarkan konsep A6 yaitu sebagai berikut:

a) Kemampuan (*ability*)

Program pengabdian yang baik membutuhkan seperangkat pengetahuan dan kemampuan tertentu, termasuk keahlian dalam bidang pekerjaan, pelaksanaan komunikasi yang efektif, pengembangan motivasi, dan penggunaan hubungan masyarakat sebagai alat untuk membina hubungan baik di dalam maupun di luar organisasi. atau perusahaan.

b) Sikap (*attitude*)

Perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai

c) penampilan (*appearance*)

Penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain

d) perhatian (*attention*)

perhatian penuh terhadap pelanggan, yang mencakup mendengarkan dan memperhatikan dengan serius memahami kebutuhan mereka, mengamati dan menghargai perilaku mereka, dan memberikan

<sup>29</sup> Yuhadi, Asnaini, Yunida Een Fryanti; Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji Studi Kasus Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan) *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*. Tahun 2022 Vol 10 No. 2. H1067

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

perhatian sepenuhnya kepada pelanggan. kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritik mereka.

e) tindakan (*action*)

Berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

f) tanggung jawab (*accountability*).

Suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.<sup>30</sup>

Lima hal pokok yang harus diperhatikan dalam merancang pemberian pelayanan prima, yaitu;

- a) regulasi layanan (*service regulation*),
- b) fasilitas-fasilitas layanan (*service facilities*),
- c) peranan tim pengarah (*advisory team*),
- d) mudah-murah-cepat-manfaat (*simple-cheap-fast-benefit*),
- e) kelima budaya pemberian pelayanan.

Definisi mengenai pelayanan prima yang seringkali diungkapkan oleh para pelaku bisnis terdapat dalam buku pelayanan (Barata):

- a) Layanan prima ialah membuat pelanggan merasa penting
- b) Layanan prima ialah melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat

<sup>30</sup> D Agustina, I Amalia and ..., "Manajemen Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Tanjung Morawa", *Jurnal ...* (journal.universitaspahlawan.ac.id,2023), <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/14773>



#### 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.

- c) Layanan prima ialah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan
- d) Layanan prima ialah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan
- e) Layanan prima ialah menempatkan pelanggan sebagai mitra.
- f) Layanan prima ialah keperdulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas
- g) Layanan prima ialah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.<sup>31</sup>

Standar pelayanan ialah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun pengertian mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.

Menurut Vincent Gesfersz kualitas pelayanan mempunyai ciri ciri sebagai berikut:

- a) Kecepatan waktu pelayanan
- b) Akurasi dan ketepatan pelayanan
- c) Kesopanan dan keramahan pelaku usaha
- d) Tanggung jawab dalam melayani komplain pelanggan
- e) Jumlah petugas yang melayani dan fasilitas pendukung lainnya
- f) Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan lokasi pelayanan, ketersediaan informasi, dan petunjuk panduan lainnya
- g) Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kenyamanan fasilitas dan teknologi lainnya.

Tujuan dari pelayanan prima ialah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta

<sup>31</sup> A Frimayasa, "Konsep Dasar dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Indosat Ooredoo", *Cakrawala: Jurnal Humaniora Bina Sarana ...* (ejournal.bsi.ac.id, 2017), <https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/cakrawala/article/view/1882>

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam wilayah publik didasarkan pada kesadaran bahwa pelayanan merupakan pemberdayaan. Didasarkan pada pemberdayaan pada sektor bisnis yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dengan cara yang terbaik. 32 Pelayanan prima ialah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan, agar mereka selalu loyal kepada perusahaan.<sup>33</sup>

## 3. Haji dan Umrah

## a) Pengertian haji

Arti kata haji berasal dari bahasa Arab hajja-yahujju-hujjan, yang berarti qoshada, yakni bermaksud atau berkunjung. Sedangkan dalam istilah agama, haji ialah sengaja berkunjung ke Baitullah Al-Haram (Ka'bah) di Makkah Al-Mukarromah untuk melakukan serangkaian amalan yang telah diatur dan ditetapkan oleh Allah SWT sebagai ibadah dan persembahan dari hamba kepada Tuhan.<sup>34</sup>

Secara bahasa, pengertian haji ialah menyengaja atau bermaksud melakukan sesuatu. Kemudian mengutip dari NU Online, secara istilah, haji ialah menyengaja berkunjung ke Baitullah/ke ka'bah atau ke tanah suci Mekkah untuk melakukan ibadah pada waktu dan cara tertentu serta dilakukan dengan tertib. Haji merupakan rukun Islam kelima, serta ibadah yang diserap dari syariat para nabi terdahulu.

Sebagaimana telah di terangkan dalam QS al-Baqarah/02:197,

<sup>32</sup> N Nurlia, "Strategi Pelayanan dengan Konsep Service Excellent", *Meraja journal* (media.neliti.com, 2018), <https://media.neliti.com/media/publications/284682-strategi-pelayanan-dengan-konsep-service-09679416.pdf>

<sup>33</sup> NK Riani, "Strategi peningkatan pelayanan publik", *Jurnal Inovasi Riset* (stp-mataram.e-journal.id, 2021), <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/489>

<sup>34</sup> Djameluddin Dimjati, *Panduan Ibadah Haji dan Umroh Lengkap*, (Solo: PT Era Adicitra Intermedia, 2011), h. 3.

## 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.

الْحَجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَةٌ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ وَمَا تَفَعَّلُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمُهُ اللَّهُ وَتَزُودُوا فَإِنَّ خَيْرَ الزَّادِ التَّقْوَى وَاتَّقُوا يَا أُولِي الْأَلْبَابِ .

*Haji ialah beberapa bulan yang dimaklumi, maka barangsiapa yang mewajibkan (atas dirinya) untuk berhaji di dalamnya (bulan-bulan itu), maka tidak ada rafats (bercampur dengan isteri, cumbu-rayu, dan berkata cabul), tidak ada kefasikan (berucap atau berbuat sesuatu yang melanggar norma-norma susila dan agama) dan tidak ada bantah-bantahan di dalam haji. Dan apa pun yang kamu kerjakan berupa kebaikan, (pasti) Allah mengetahuinya. Berbekallah kamu! Maka, sesungguhnya sebaik-baik bekal ialah takwa, dan bertakwalah kepada-Ku hai orang-orang yang berakal bersih, murni, dan cerah!*

Dari penjelasan di atas penulis menyimpulkan bahwa haji merupakan mengunjungi baitullah dengan tujuan untuk melakukan ibadah dan menaati aturan allah SWT.

## b) Pengertian Umrah

Sedangkan ibadah umrah memang sekilas sangat mirip dengan ibadah haji, namun tetap saja umrah bukan ibadah haji. Kalau dirinci lebih jauh, umrah ialah haji kecil, dimana sebagian ritual haji dikerjakan di dalam ibadah umrah. Sehingga boleh dikatakan bahwa ibadah umrah ialah ibadah haji yang dikurangi.<sup>35</sup>

Menurut Mazhab Hanafi dan pendapat yang paling rajih dalam Mazhab Maliki, umrah itu sunnah muakad satu kali seumur hidup, karena Haditshadits yang masyhur dan shahih yang menyebtkan kewajiban-kewajiban dalam Islam tidak menyebutkan umrah sebagai salah satu kewajiban tersebut, misalnya Hadits Ibnu Umar, “Islam itu didirikan atas lima perkara”, yang hanya menyebutkan haji sahaja. Jabir meriwayatkan bahwa seorang Badui pernah menghadap Rasulullah SAW. Lalu berkata, “Wahai Rasulullah, apakah umrah itu wajib?” Beliau menjawab, “Tidak, tapi sangat baik jika kau mengerjakan umrah.”<sup>36</sup>

<sup>35</sup> Ahmad Sarwat Lc, Seri Fiqih Kehidupan (6) : Haji & Umrah (Jakarta : DU Publishing), cet. I, h. 23

<sup>36</sup> Diriwayatkan oleh at-Tirmidzi, Ahmad, al-Baihaqi

#### 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.

Para ulama Mazhab Hambali meriwayatkan dari Imam Ahmad bahwa penduduk Mekkah tidak wajib melakukan umrah, dengan dalil bahwa Ibnu Abbas dulu memandang umrah itu wajib tapi dia berkata, “Wahai penduduk Mekkah, kalian tidak wajib melaksanakan umrah. Umrah kalian hanyalah berthawaf di Ka’bah.”

Berdasarkan pengertian haji dan umrah diatas penulis menyimpulkan bahwa haji dan umrah ialah berkunjung ke baitullah namun memiliki perbedaan bahwa umrah mempunyai hukum sunnah muakad dan berhaji mempunyai hukum wajib bagi yang mampu.

#### 1) Hukum melaksanakan Haji dan Umrah

Hukum melaksanakan Haji ialah wajib bagi setiap muslim yang mampu, sesuai dengan firman Allah dalam Surah AliImran Ayat 97. Ibadah haji ialah sesuatu yang apa bila tidak dikerjakan sesuai ketentuannya, maka ibadah haji tidak sah; seperti tidak melakukan wukuf di‘Arafah. Wajib dalam ibadah haji atau umrah ialah sesuatu yang jika diabaikan secara keseluruhan, atau tidak memenuhi syaratnya maka haji atau umrah tetap sah, tetapi orang yang bersangkutan harus melaksanakan sanksi yang telah ditetapkan.

Sedangkan umrah hukumnya mutahabah artinya baik untuk dilakukan dan tidak diwajibkan atau disebut tatawwu, yang artinya ialah tidak diwajibkan, tetapi baik dilakukan untuk mendekatkan diri kepada Allah dan melakukannya lebih utama dari pada meninggalkannya karena tatawwu mempunyai ganjaran pahala.

#### 2) Syarat-syarat wajib Haji dan Umrah

Dalam melakukan ibadah Haji dan Umrah ada syarat wajib yang harus dimiliki seseorang jika ingin melaksanakannya antara lain : Beragama islam(beragama islam ialah syarat mutlak bagi orang yang akan melaksanakan ibadah haji dan umrah.) ,berakal sehat(mampu membedakan mana kebaikan dan keburukan), baligh (bagi anak laki laki yang sudah pernah mengalami mimpi basah dan sudah berusia 15 tahun keatas dan perempuan ketika sudah haid atau

halangan, merdeka (tidak menjadi budak dari orang lain), dan mampu dan berkuasa (mampu dalam melaksanakan ibadah dan mempunyai kuasa dan harta).

### 3) Rukun melakukan ibadah Haji dan Umrah

Adapun rukun dalam melakukan ibadah Haji dan Umrah antara lain :

- Ihram (berniat)

Ihram ialah berniat melakukan ibadah Haji dan Umrah bahkan keduanya, ihram wajib di mulai dari miqatnya, baik miqat zamani maupun makani.

- Wukuf ( hadir di arafah)

Wukuf dilakukan pada tanggal 9 dzulhijjah pada waktu dzuhur, wukuf ialah rukun wajib dalam melakukan ibadah Haji dan Umrah jika tidak melaksanakan nya maka ibadah Haji dan Umrahnya tidak sah.

- Tawaf ifadah

Mengelilingin ka'bah sebanyak 7 kali dengan syarat suci dari hadas dan najis, menutup aurat, ka'bah berada di sebelah kiriorang yang mengelilinginya, dan memulai dari arah batu hajar aswad.

- Sa'i

Sa'i ialah lari-lari kecil atau jalan cepat antara Safa dan Marwa (dalam QS AlBaqarah : 158 ) .Syarat-syarat sa'i ialah sebagai berikut. Dimulai dari bukit Safa dan berakhir dibukit Marwa. Dilakukan sebanyak tujuh kali. Melakukan sa'isetelah tawaf qudum

#### 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 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.

- Tahalul

Mencukur atau menggunting rambut setidaknya 3 helai.<sup>37</sup>

## 4. PT Albadariyah Wisata

Al Badar Wisata merupakan perusahaan swasta nasional yang bergerak di bidang Tour dan Travel. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1999 dengan nama PT. Al Badriyah Wisata. Dengan Produk Jasa meliputi program Umroh dan Haji Plus.

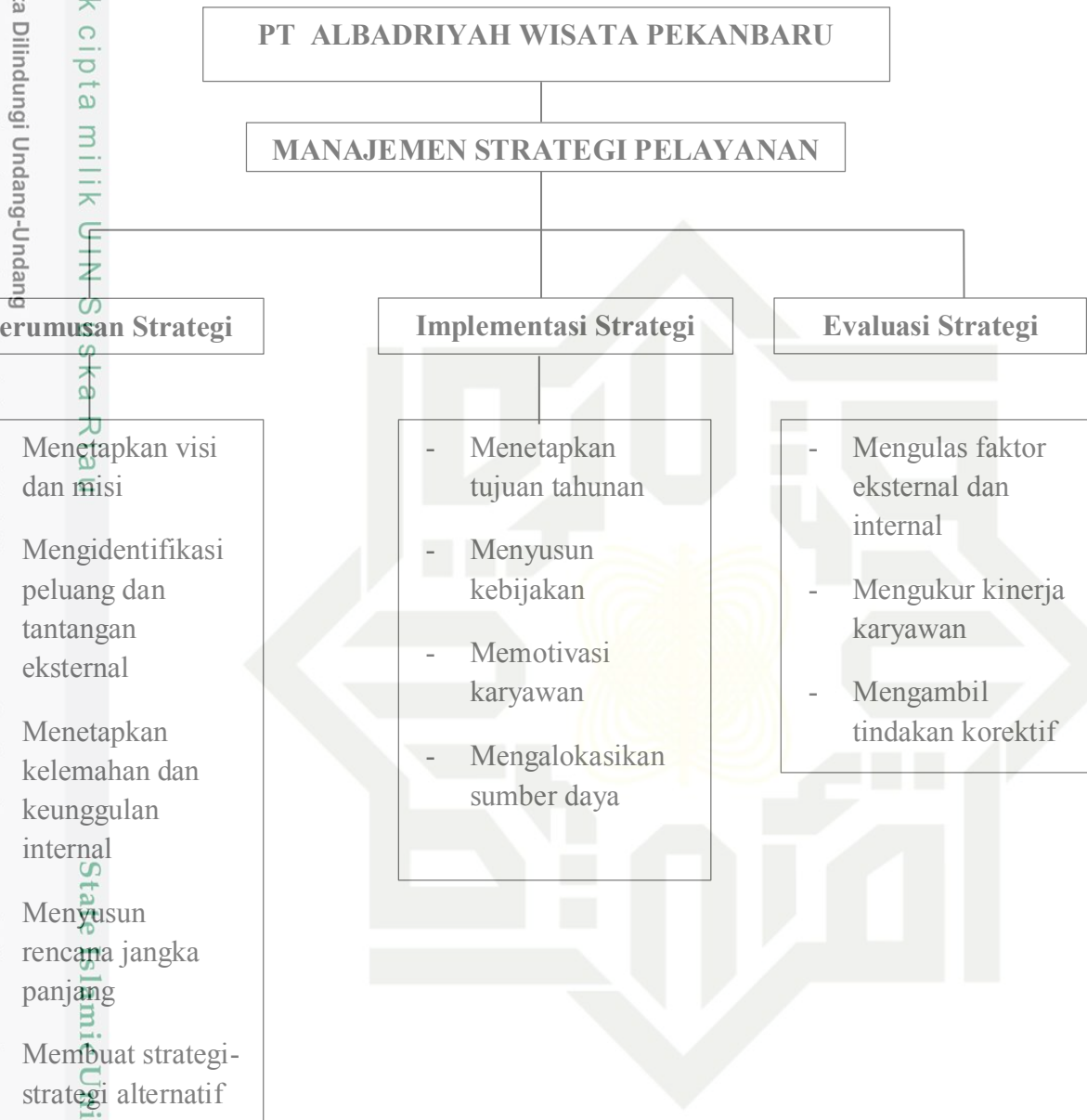
Albadriyah Wisata telah berpengalaman dalam memberangkatkan Umroh dan Haji, serta mempunyai izin resmi dari Kementrian Agama sebagai penyelenggara Umroh dan Haji. Mengajak dan Memberangkatkan Umat Muslim untuk pergi ke Tanah Suci sebanyak-banyaknya. Membangun dan mengembangkan potensi Umat Islam dalam meningkatkan kesejahteraan keluarga dan masyarakat.

PT Albadriyah wisata mempunyai izin Umroh Nomor 553 tahun 2018 dan izin haji Nomor 477 tahun 2018. Mempunyai visi dan misi antara lain:

- a) Visi Menjadi perusahaan tour dan travel umrah dan haji terdepan dan terpercaya.
- C. Misi Memberikan pelayanan dan fasilitas terbaik, menyediakan bimbingan dan pembinaan berkelanjutan

<sup>37</sup> M Noor, "Haji dan Umrah", *Jurnal Humaniora Teknologi* (jht.politala.ac.id, 2018), <https://jht.politala.ac.id/index.php/jht/article/view/42>

## KERANGKA BERFIKIR



Berdasarkan kerangka berfikir diatas dapat dijelaskan bahwa Strategi Pelayanan Prima PT Albadriyah Wisata Pekanbaru. Melaksanakan strateginya melalui tiga tahapan dimulai dari perumusan strategi yaitu mengumpulkan beberapa langkah efektif demi mencapai pelayan yang baik di PT Albadriyah Wisata Pekanbaru, selanjutnya mengimplementasikan strategi yang sudah di rencanakan pada perumusan strategi, dan tahap yang terakhir ialah mengevaluasi strategi yang telah dilaksanakan untuk memperbaiki strategi yang belum mencapai pelayanan yang lebih baik.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

Hak Cipta 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 III METODELOGI PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian yang penulis gunakan pada “Strategi Pelayanan Prima PT Albadriyah Wisata Pekanbaru Terhadap Calon Jamaah Haji dan Umroh”. Menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu data analisa dengan menggambarkan atau memaparkan fenomena-fenomena dengan kata-kata atau kalimat, kemudian data tersebut dianalisa untuk memperoleh kesimpulan.

### B. Lokasi dan waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di Jl. Jendral Sudirman, Kelurahan No.628 D, Tangkerang Tengah, Kec. Marpoyan Damai- Pekanbaru. Waktu riset ini di lakukan pada bulan Maret – Agustus 2023.

### C. Sumber Data Penelitian

#### a. Sumber data primer

Sumber data primer ialah data yang didapatkan dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan. Teknik dengan riset ini data primer didapatkan dengan wawancara langsung kepada informan. Adapun informan dari riset ini ialah pengurus PT Albadriyah Wisata Pekanbaru.

#### b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber data yang diperoleh dari pihak lain, sehingga memperolehnya tidak langsung, sumber tertulis atas sumber buku dan jurnal yang sesuai dengan kajian peneliti mengenai strataegi pelayanan. Sumber data yakni data yang sudah bentuk jadi seperti data dokumen dan publikasi, sumber data berupa data yang berkaitan dengan Manajemen Strategi Pelayanan Prima PT Albadriyah Wisata Pekanbaru Terhadap Calon Jamaah Haji dan Umroh.



**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.

**D. Informan Penelitian**

Informen riset merupakan subjek dari sebuah riset kualitatif. Adapun yang menjadi subjek (informan penelitian) dalam penelitian ini ialah pengurus PT Albadriyah Wisata pekanbaru

1. Ns. Reski ati triayu, S.kep
2. Nova Maria Herawati M.pd
3. Offrianty, SE
4. Melly triana.

**E. Tehnik Pengumpulan Data**

Tehnik pengumpulan data yang digunakan dalam riset ini yaitu:

**a. Observasi**

Observasi bentuk pelaksanaan proses pengamatan dan pendataan secara sistematis terhadap fenomena yang peneliti lakukan. Dalam proses ini, peneliti menggunakan metode *participant observation*, yaitu ikut melibatkan diri dalam bagian Manajemen Strategi Pelayanan Haji dan Umroh PT Albadriyah Wisata pekabaru demi mendapatkan data sesungguhnya yang valid.

**b. Wawancara**

Wawancara bentuk kegiatan mengajukan sejumlah pertanyaan dan melakukan proses tanya jawab yang dilakukan oleh peneliti dan informan, antara dua orang atau lebih dengan cara berhadapan secara fisik dengan menggunakan alat bantu seperti alat tulis, alat perekam dan alat pendukung lainnya yang dapat menunjang proses interview. Interview yang penulis lakukan ialah interview terbuka yang mana pertanyaan dari peneliti maupun jawaban dari informan tidak terbatas. Informan riset bebas memberikan jawaban tanpa harus dibatasi oleh pertanyaan yang peneliti berikan sehingga peneliti akan mendapatkan data dari Manajemen Strategi Pelayanan Prima PT Albadriyah Wisata Desa Belutu Kecamatan Kandis Terhadap Calon Jamaah Haji dan Umroh.

**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.

## c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu kegiatan pangumpulan dengan mencatat atau berkas-berkas terkait riset yang dilakukan. Dokumentasi merupakan kegiatan mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, rapat, agenda dan sebagainya. Data-data yang berkaitan dengan Manajemen Strategi Pelayanan Prima PT Albadriyah Wisata Desa Belutu Kecamatan Kandis Terhadap Calon Jamaah Haji dan Umroh.

**F Validasi Data**

Dalam Penelitian ini, peneliti menggunakan validasi data guna menguji keabsahan data didalam riset ini. Peneliti menggunakan metode triangulasi sumber untuk menguji keabsahan data. Triangulasi sumber berarti membandingkan dan memeriksa kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda.<sup>38</sup> Didalam riset ini, peneliti membandingkan hasil dari pengamatan melalui observasi dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada informen, membandingkan antara apa yang disampaikan pihak informan yang berada didalam kepenguruan PT Albadriyah Wisata juga melakukan perbandingan hasil wawancara dengan dokumen yang ada dalam PT Albadriyah Wisata.

**G Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data ialah cara atau upaya untuk mengolah data menjadi informasi baru. Upaya tersebut dilakukan bertujuan agar data menjadi lebih mudah dimengerti dan berguna sebagai solusi bagi suatu permasalahan, khususnya yang berkaitan dengan penelitian. Teknik analisis data juga dikenal sebagai metode yang digunakan untuk mengolah data menjadi informasi yang mudah dipahami dan bermanfaat sebagai solusi permasalahan.<sup>39</sup> Ketika semua data telah terkumpul dan

<sup>38</sup> Bachtiar S. Bachri. "Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Riset Kualitatif". *Jurnal Teknologi Pendidikan*. Vol, 10 No, 1 Tahun 2010, 56

<sup>39</sup> <https://www.dqlab.id/teknik-analisis-data-mengenal-lebih-dalam-analisis-data> diakses 20 juni 2021 pukul 10:58 WIB

disusun dalam kerangka yang jelas serta sistematis, maka langkah selanjutnya yaitu menganalisa dengan metode deskriptif Strategi Pelayanan Haji dan Umroh PT Albadriyah Wisata Pekanbaru.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**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.

## BAB IV GAMBARAN UMUM

### A. Sejarah PT. Albadriyah Wisata Pekanbaru

#### Gambar IV.I

#### Loggo PT Albadriyah Wisata Pekanbaru



Al Badar Wisata merupakan perusahaan swasta nasional yang bergerak di bidang Tour dan Travel. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 09 bulan september tahun 1999 dengan nama PT. Al Badriyah Wisata, Direktur utama H. Subaebasni, SE.MM. Dengan produk jasa meliputi program Umroh dan Haji Plus. Albadriyah Wisata telah berpengalaman dalam memberangkatkan Umroh dan Haji, serta mempunyai izin resmi dari Kementerian Agama sebagai penyelenggara Umroh dan Haji.<sup>40</sup> PT. Al-badriyah wisata semakin menunjukkan eksistensinya sebagai penyelenggaraan umrah dan haji khusus. Dipenghujung tahun 2016 tepatnya bulan desember perusahaan baru saja memberangkatkan jamaah umrah sebanyak kurang lebih 200 jamaah dan selanjutnya pada bulan januari sampai mei 2017 berturut-turut akan diberangkatkan kurang lebih 3.000 jamaah. 33 Awal tahun 2017 merupakan tahun yang mengembirakan dan bersejarah dimana selain kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan yang semakin berkembang pesat, juga perusahaan baru saja meresmikan 8 kantor cabang sekaligus diberbagai daerah tanah air yaitu : Makassar,

<sup>40</sup><http://albadarwisata.com/tentang-kami>

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.

Surabaya, Pontianak, Palembang, pekanbaru, bandung, batam dan jambi.<sup>41</sup>  
Dan sekarang sudah bertambah menjadi 17 cabang.

Kantor Pusat Dan Cabang PT. Al-Badriyah Wisata Sebagai Berikut:

- a) Kantor Pusat : Vinilon Building Lt. 2, Jl. Raden Saleh No. 13-17  
Cikini Jakarta Pusat 10430.
- b) Kantor Cabang : Jl. HM Suwignyo No. 79 D Pontianak,  
Kalimantan Barat Pontianak.
- c) Kantor Cabang : Jl. Mayor A. Marzuki RT 03 RW 00 PAL 5  
Kota Baru, Kota Jambi- Jambi.
- d) Kantor Cabang : Jl. Pengayoman Ruko Mira 2 No. 5 (Samping  
Hotel Gladiol)- Makassar.
- e) Kantor Cabang : Jl. Jend. Basuki Rahmat Ruko No. 2069C RT 032  
RW 09 Ilir Timur Kecamatan Kemuning- Palembang.
- f) Kantor Cabang : Jl. Jendral Sudirman, Kelurahan No.628 D,  
Tangerang Tengah, Kec. Marpoyan Damai- Pekanbaru.
- g) Kantor Cabang : Jl. Terusan Buah Batu No. 300, Kujang Sari,  
Bandung Kidul Bandung.
- h) Kantor Cabang : Menanggal Utara WP Ruko 9- Surabaya
- i) Kantor Cabang : Ruko Purimas 2 Blok C No. 17- Batam
- j) Kantor Cabang : Jl. Adi Sumarno Dukuh Krambilan, RT 1 RW 05,  
Ds. Malangjiwan, Kec. Colomadu, Kab. Karanganyar- Solo Jawa  
Tengah
- k) Kantor Cabang : Jl. Mayjend Soeroyo RT 03 RW 02 Kel. Tanah  
Patah, Kec. Ratu Agung- Bengkulu
- l) Kantor Cabang : Jl. Jendral Ahmad Yani Kel. Saying-Sayang, Kec,  
Cakranegara Mataram (Ruko No. 04, Depan Komplek Pasar Sayang-  
Sayang)- Lombok NTB 34
- m) Kantor Cabang : Jl. A. A Wahab No. 6 Desa Luhur Kec, Telaga,  
Kab. Gorontalo- Gorontalo.

<sup>41</sup><http://albadarwisata.com/wp-content/uploads/2017/04/Company-Profil-ALBADAR.pdf>

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

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

- n) Kantor Cabang : Jl. Prof. Dr. Hamka No.61 Rt.001 Rw.008 Kel. Parupuk Tabing Kec. Koto Tangah Kota Padang Sumatera Barat.
- o) Kantor Cabang : Jalan Adi Sucipto 113 B Rt 05 Rw 06 Kelurahan Jajar Kecamatan Laweyan Kota Surakarta
- p) Kantor Cabang : Jl. Gusti Hamzah, No. 6 G, Kota Pontianak

**B. Profil PT. Albadriyah Wisata Pekanbaru**

PT. Albadriyah Wisata sebagai penyelenggara Umrah dan Haji Khusus sudah berpengalaman. Mempunyai izin Umroh Nomor 553 tahun 2018 dan izin haji Nomor 477 tahun 2018. Berikut penulis paparkan tentang profil dari PT. Albadriyah Wisata Pekanbaru.

Nama Perusahaan cabang : PT. Albadriyah Wisata Pekanbaru

Direktur Utama : H. Subaebasni, SE.MM.

Pimpinan Cabang : Ns. Reski AtTriayu, S. Kep.

Alamat : jl. Jendral Sudirman, Kelurahan No.628 D, Tangkerang Tengah, Kec. Marpoyan Damai kota Pekanbaru Riau.<sup>42</sup>

**C. Visi dan Misi PT. Albadriyah Wisata Pekanbaru**

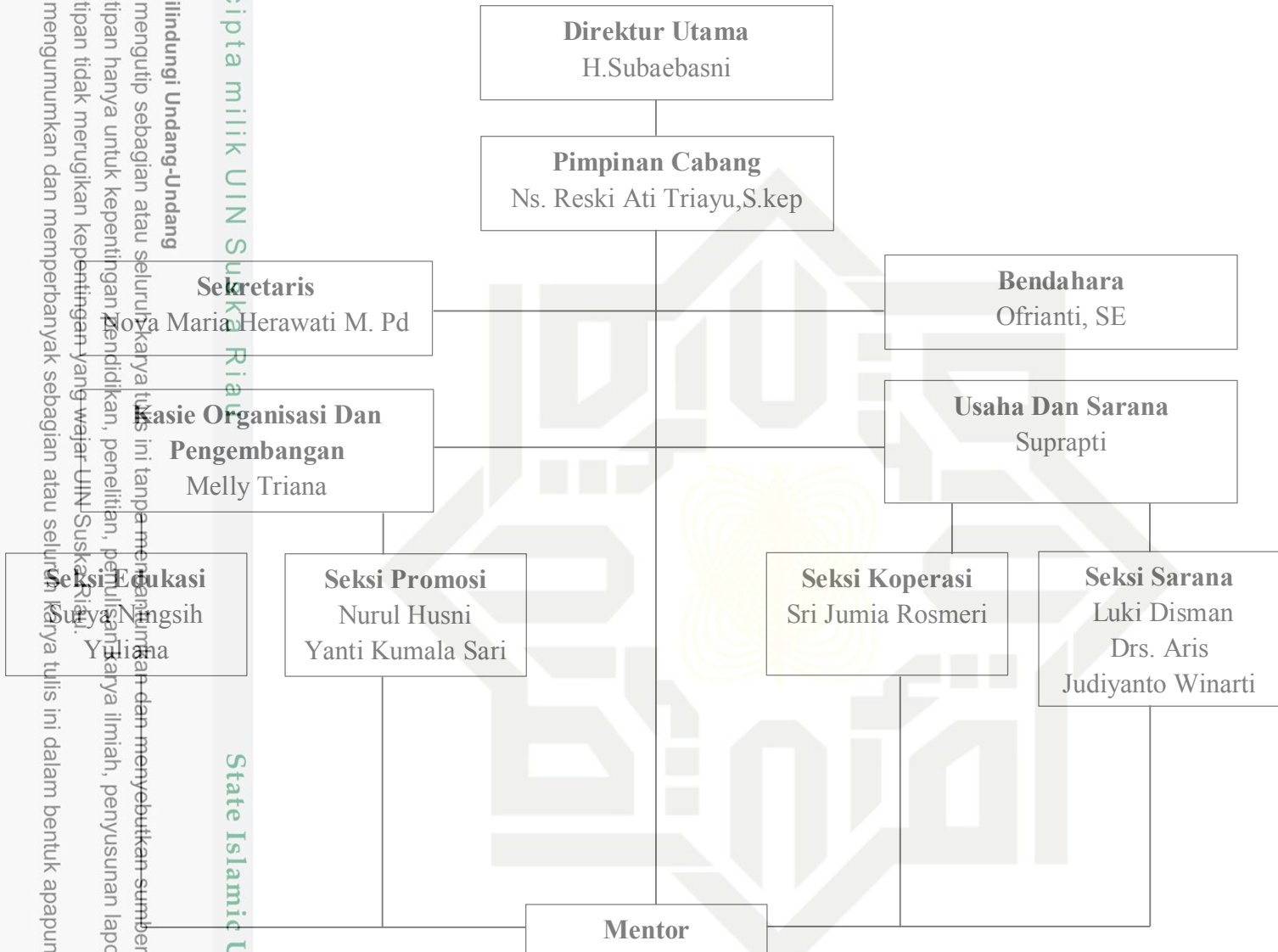
Visi dan misi ini ialah hal dasar di segala organisasi termasuk perusahaan. Sebelum membuat organisasi atau perusahaan haruslah dibuat visi dan misi terlebih dahulu untuk menetapkan tujuan dan kesuksesan. Adapun visi dan misi PT. Albadriyah Wisata sebagai berikut:

1. Visi Menjadi perusahaan tour dan travel umrah dan haji terdepan dan terpercaya.
2. Misi Memberikan pelayanan dan fasilitas terbaik, menyediakan bimbingan dan pembinaan berkelanjutan.<sup>43</sup>

<sup>42</sup> Wawancara ibu Reski Ati Triayu pada tanggal 17 Mei 2023, di kantor PT Albadriyah Wisata Pekanbaru.

<sup>43</sup> Wawancara ibu Reski Ati Triayu pada tanggal 17 Mei 2023, di kantor PT Albadriyah Wisata Pekanbaru.

**D. Struktur Organisasi PT. Albadriyah Wisata Pekanbaru**



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

**Uraian Tugas (Job description) Bagian/Unit Kerja PT. Al-Badriyah Wisata.**

Adapun job description berdasarkan susunan unit kerja di PT. AlBadriyah Wisata ialah sebagai berikut:

**a) Pimpinan**

Sebagai pemimpin di perusahaan untuk merencanakan, mengkoordinasi, dan mengendalikan seluruh kegiatan operasional di perusahaan, baik bersifat teknis dan non teknis.

- a. Pemimpin memberikan arahan ke mana organisasi akan dibawa. Arah organisasi biasanya diwujudkan dalam bentuk visi dan misi organisasi.
- b. Pemimpin sebagai pengintegrasi seluruh kegiatan yang akan dilakukan oleh organisasi yang dipimpinnya.
- c. Pemimpin sebagai mediator antara keinginan organisasi dengan keinginan karyawan.
- d. Seorang pemimpin tidak mungkin bisa mengerjakan sendiri seluruh pekerjaannya. Oleh karena itu, salah satu tugas pemimpin ialah mendelegasikan sebagian tugas dan wewenang kepada bawahannya.
- e. Support atau pendukung salah satu tugas pemimpin, meskipun pemimpin berada pada barisan terdepan dalam organisasi tapi perlu diketahui bahwa pemimpin juga bertanggung jawab atas kemajuan anggota-anggotanya dalam melaksanakan program kerja yang sudah ditentukan oleh organisasi.
- f. Memberikan kepercayaan pada anggota ialah bentuk pengakuan seorang pemimpin terhadap kompetensi atau kemampuan atas anggota-anggotanya dalam menjalankan tugas dari organisasi.<sup>44</sup>

<sup>44</sup> Wawancara ibu Reski Ati Triayu pada tanggal 17 Mei 2023, di kantor PT Albadriyah Wisata Pekanbaru



**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.

**b) Sekretaris**

Sekretaris ialah seorang profesional administrasi yang memainkan peran integral dalam bisnis dan lingkungan organisasi lainnya. Sekretaris biasanya ialah individu yang memelihara dan mengatur tugas kantor, menerapkan prosedur dan melaksanakan tugas administrasi tambahan, tergantung pada sifat pekerjaan mereka.

- a. Mengatur jalannya rapat serta meringkas dan mencatat hasil rapat tersebut. Sekretaris juga akan diminta untuk menyiapkan dokumen-dokumen tertentu saat rapat berjalan.
- b. Sekretaris mempunyai pencatatan administrasi, seperti pencatatan aktivitas perusahaan, menyiapkan dokumen yang berhubungan dengan kontak karyawan, serta memastikan berbagai informasi dalam perusahaan selalu yang terbaru.
- c. Berkomunikasi dengan berbagai pihak yang dibutuhkan perusahaan, baik dengan karyawan, petinggi perusahaan dan pihak eksternal yang bekerja sama dengan perusahaan.
- d. Membantu kelancaran administrasi perusahaan yang berhubungan dengan dokumen penting yang dibutuhkan dalam kelangsungan perusahaan, termasuk bertanggung jawab dalam mencatat kegiatan maupun aktivitas perusahaan.
- e. Memastikan persediaan perlengkapan kantor. sekretaris juga bertanggung jawab untuk memastikan persediaan perlengkapan kantor. Sekretaris harus mencatat perlengkapan apa saja yang masih tersedia, sudah habis, dan dibutuhkan.
- f. Sekretaris pun dapat bertugas untuk menjaga dan mengingatkan para staf mengenai jadwal konferensi atau rapat yang akan datang.<sup>45</sup>

<sup>45</sup> Wawancara ibu Nova Maria Herawati M. Pd pada tanggal 17 Mei 2023, di kantor PT Adriyah Wisata Pekanbaru

**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.

**c) Bendahara**

Bendahara ialah personel dalam entitas yang mengawasi semua aspek manajemen keuangan. Bendahara bekerja sama dengan anggota organisasi lainnya untuk menjaga keuangan dalam suatu organisasi.

- a. Menyimpan catatan pengeluaran dan penerimaan pemasukan keuangan termasuk pembayaran yang dilakukan oleh organisasi demi kepentingan tertentu.
- b. Membuat rancangan anggaran pengeluaran belanja organisasi untuk satu periode kepengurusan. Pembuatan rencana anggaran pengeluaran belanja organisasi harus sejalan dan sesuai dengan program kerja yang sudah ditetapkan.
- c. Mengelola keuangan organisasi baik itu menyimpan atau merencanakan pengeluaran.
- d. Menyusun pembukuan keuangan dalam satu periode kepengurusan. Pembukuan bisa diartikan sebagai aktivitas mencatat semua jalur keuangan yang ada di dalam organisasi.
- e. Mengelola bukti transaksi keuangan organisasi. Bukti transaksi keuangan organisasi merupakan dokumen penting yang merekam aktivitas keuangan baik penjualan, pembelian, dan utang piutang.<sup>46</sup>

**d) Kepala Seksi Organisasi Dan Pengembangan**

- a. Merencanakan, mengembangkan dan mengimplementasikan strategi pengembangan organisasi.
- b. Menetapkan dan memelihara sistem yang sesuai untuk mengukur aspek-aspek penting kinerja organisasi.
- c. Melaporkan tentang rencana-rencana pengembangan organisasi dan pencapaiannya di dalam bentuk-bentuk / format dan rentang waktu yang telah disetujui.
- d. Melakukan pengaturan kerja bawahan langsung.

<sup>46</sup> Wawancara ibu Ofrianti pada tanggal 17 Mei 2023, di kantor PT Albdiyah Wisata Pekanbaru.

- e. Mengelola dan mengendalikan pembelanjaan per departemen sesuai anggaran-anggaran yang sudah disetujui.

**e) Kepala Seksi Usaha Dan Sarana**

Usaha ialah semua kegiatan individu untuk melakukan sesuatu yang terorganisasi untuk menghasilkan dan menjual barang dan jasa guna mendapatkan keuntungan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. sarana ialah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat untuk mencapai makna dan tujuan.

- a. Mengkaji dan merumuskan data dan informasi lingkup usaha dan sarana.
- b. Menyusun rencana dan program kerja lingkup usaha dan sarana.

**f) Seksi Edukasi**

Edukasi secara umum merupakan proses kegiatan belajar mengajar, proses pembelajaran ini dapat di lakukan dengan cara formal, non-formal, dan informal kepada individu atau kelompok dengan tujuan meningkatkan kualitas pola pikir dan mengembangkan potensi yang terdapat pada masing- masing individu.

**g) Seksi Promosi**

Promosi dilakukan oleh para marketer untuk bisa memberikan informasi terkait suatu produk dan juga mendorong calon konsumen agar mau melakukan pembelian barang ataupun jasa yang ditawarkan perusahaan.

- a. Menyusun program, mengoordinasikan, membina, mengatur dan mengendalikan penyediaan dan pengembangan sarana promosi.
- b. Memasarkan produk/ jasa/pelayanan yang ada.

**h) Seksi Koprasi**

Suatu perkumpulan yang bekerja sama dalam menjalankan sebuah usaha secara kekeluargaan guna meningkatkan kesejahteraan anggotanya.

- a. Pelaksanaan pembinaan kelembagaan koperasi.
- b. Pengaturan pelaksanaan kegiatan sesuai sasaran yang ditetapkan

**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 Diindungi Undang-Undang**

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

**i) Seksi Sarana**

Sarana ialah seperangkat alat yang digunakan untuk suatu kegiatan, alat tersebut bisa berupa alat utama atau alat yang membantu proses kegiatan, sehingga tujuan dari kegiatan tersebut dapat tercapai.

- a. Melaksanakan penyusunan program kerja Seksi Sarana
- b. Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan kebijakan teknis di bidang sarana serta melakukan pelayanan dan bimbingan di PT Al-Badriyah Wisata
- c. Melaksanakan koordinasi, pembinaan, fasilitasi dan pengendalian teknis sarana.

**j) Mentor**

Mentor ialah seseorang yang bertindak sebagai penasihat atau pelatih untuk pekerja yang kurang berpengalaman. Mereka umumnya bertanggung jawab untuk memberikan pengetahuan seputar skill profesional dari perspektif yang lebih berpengalaman. Kegiatan pendampingan untuk beberapa orang baik itu dari perusahaan. Dimana mereka yang akan didampingi biasanya mempunyai keterbatasan wawasan atau bisa dikatakan kurang mahir dalam melakukan sesuatu. Tugas mentor ialah membimbing. Mentor dapat membagikan kebijaksanaan berdasarkan pengalamannya dan memberikan dampak positif terhadap pertumbuhan bisnis yang masih berkembang.<sup>47</sup>

UIN SUSKA RIAU

---

<sup>47</sup> Wawancara dengan ibu Melly Triana pada tanggal 18 Mei 2023, di rumah kediaman ibu Melly Triana.

## BAB VI PENUTUP

### A KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa manajemen strategi yang dilakukan oleh PT Albadriyah Wisata Pekanbaru dalam melakukan pelayanan yaitu mempunyai 3 langkah yaitu pertama perumusan strategi yang dilakukan dengan menetapkan visi dan misi yaitu membawa sebanyak-banyaknya umat terkhusus jamaah provinsi Riau dengan bersosialisasi berdasarkan SHU (Sosialisasi Haji dan Umrah), kemudian langkah yang kedua yaitu implementasi strategi yang mereka lakukan dengan menetapkan tujuan tahunan yaitu 500 keberangkatan kemudian PT Albarriyah Wisata Pekanbaru juga memaksimalkan pelayanan dengan bersosialisasi kepada masyarakat untuk mengenalkan produk yang mereka pasarkan dan menjelaskan tentang seputar ibadah haji dan umrah, mereka juga memperkuat kinerja dari pelayanan dengan memotivasi karyawannya dan melakukan pelatihan, langkah yang ketiga ialah evaluasi strategi yang dilakukan dengan melakukan pengungkuran dari kinerja karyawan yang dilakukam setahun sekali, dan juga melakukan kuisisioner kepada para jamaah haji dan umrah yang sudah melakukan ibadah haji dan umrah guna untuk mengetahui kekurangan mereka dalam melayani dan agar dapat melakukan langkah perbaikan dari strategi yang telah mereka jalankan.

#### 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.

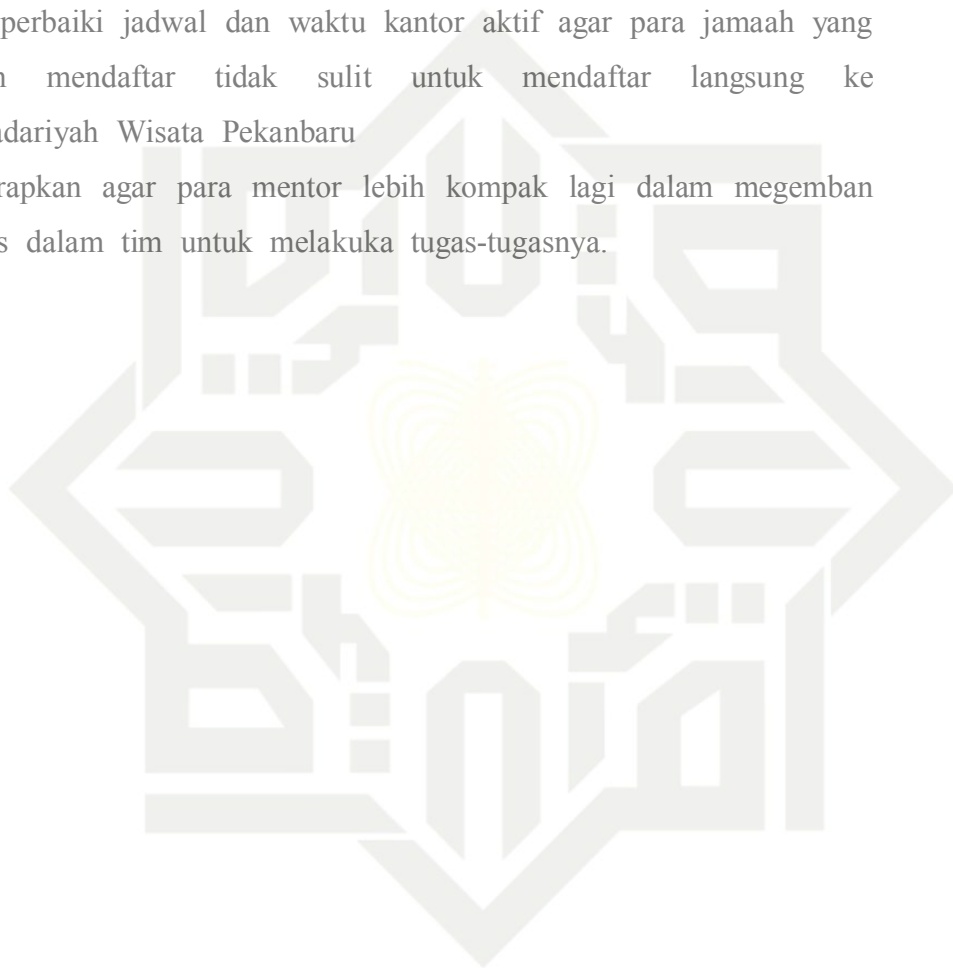
**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

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.

## B. SARAN

Adapun saran yang dapat peneliti berikan kepada PT Albadriyah Wisata Pekanbaru ialah :

1. Diharapkan agar tarif untuk keberangkatan haji dan umrah dapat di turunkan agar dapat bersaing dengan kompetitor lainnya
2. Memperbaiki jadwal dan waktu kantor aktif agar para jamaah yang ingin mendaftar tidak sulit untuk mendaftar langsung ke Albadariyah Wisata Pekanbaru
3. Diharapkan agar para mentor lebih kompak lagi dalam megemban tugas dalam tim untuk melakuka tugas-tugasnya.





## DAFTAR PUSTAKA

- Alimuddin, N (2007). Konsep Dakwah Dalam Islam. HUNAF: Jurnal Studia Islamika
- Bachtiar S. Bachri. “Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif”. Jurnal Teknologi Pendidika. Vol, 10 No, 1 Tahun 2010, 56
- Choiriyah, C. (2014). Ajaran Tarekat Syekh Ahmad At-Tijani: Analisis Tujuan Dakwah. Wardah, 15(1), 91-104. Hlm 101
- Hariyanti, Puji. “ Komunikasi Dakwah Perspektif Ala Komunitas Online One Day One Juz ( ODOJ) “. Gontor. 2006.
- Imas Komariah dan Rostina, “Meningkatkan Aktivitas Belajar Matematika Siswa Dengan Menggunakan Media Domat”, Jurnal Mosharafa Vol 6 No,3 2017, Hlm 325
- Ma'mun Efendi Nur, “Dakwah Sosial Ekonomi Dalam Pandangan Dawam Raharjo” Jurnal Ilmu Dakwah Vol. 37 No.1, 2017, Hlm 8
- Nurlia, N (2018). Strategi Pelayanan dengan Konsep Service Excellent. *Meraja journal*, media.neliti.com, <https://media.neliti.com/media/publications/284682-strategi-pelayanan-dengan-konsep-service-09679416.pdf>
- Patri Hidayati, Alfikri, Rahmat Hidayat, “ Aktivitas Dakwah Komunitas Muslim Bikers Indonesia ( KOMBI)”, Jurnal Kajian Manajemen Dakwah, Vol 2, No 2,
- Noor, M (2018). Haji dan Umrah. Jurnal Humaniora Teknologi, jht.politala.ac.id, <https://jht.politala.ac.id/index.php/jht/article/view/42>
- Rdla, M. R., & Rifa'i, A. PENGANTAR ILMU DAKWAH, Edisi , ( D.I Yogyakarta: Samudra Biru, 2017) Hlm 14
- Sahrur, 2012“Pemikiran Dakwah Sosial Muhammadiyah”, *Analytica Islamic*, vol 1 no 2
- Solihah, M (2015). Dakwah Bil Lisan Ustadz Abdul Mubin Di Desa Weru Kecamatan Paciran Kabupaten Lamongan
- Sahrur,”Pemikiran Dakwah Sosial Muhammadiyah”, Jurnal Analytica Islamica Vol 1 No.2, hlm292-307

### 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 Diindungi Undang-Undang

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

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

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

- Samuel Soieitoe, Psikologi Pendidikan II (Jakarta : FEUI,1982),
- Sagir Ahmad, "Dakwah Bil-Hal:Prospek dan Tantangan Da'i", *Jurnal Ilmu Dakwah* Vol 14 No.27, 2015
- Yuhadi, Y, Asnaini, A, & Fryanti, YE (2022). Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji (Studi Kasus Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan)
- Oori, Imam (2019). Analisis implementasi manajemen strategi dalam meningkatkan mutu pendidikan pondok pesantren. *Management and Business Review*, 3(2), 83-94, ISSN 2541-5808, University of Kanjuruhan Malang, <https://doi.org/10.21067/mbr.v3i2.4605>
- Kalsum, U (2021). *Analisis Strategi Implementasi Corporate Culture Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga Pada Masa Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Islam.*, repository.uinsu.ac.id, <http://repository.uinsu.ac.id/13317/>
- Agustriani, D (2023). Evaluasi Strategi Dalam Manajemen Pengendalian Mutu Pembelajaran Program Studi PGMI Fakultas Tarbiyah IAIN Kediri. *JoIEM (Journal of Islamic Education ...)*, [jurnalfaktarbiyah.iainkediri.ac.id](http://jurnalfaktarbiyah.iainkediri.ac.id), <https://jurnalfaktarbiyah.iainkediri.ac.id/index.php/joiem/article/view/914>
- Mukarom, Z, & Laksana, MW (2015). Membangun kinerja pelayanan publik., [etheses.uinsgd.ac.id](https://etheses.uinsgd.ac.id), [https://etheses.uinsgd.ac.id/4265/1/ZM\\_Membangun\\_Kinerja\\_Pelayanan\\_Publik.pdf](https://etheses.uinsgd.ac.id/4265/1/ZM_Membangun_Kinerja_Pelayanan_Publik.pdf)
- Yuningsih, Y, Bagja, H, & Aulia, B (2022). Strategi Pelayanan Calon Jemaah Haji Musim Pandemi. *Mabrur: Academic Journal of ...*, [journal.uinsgd.ac.id](http://journal.uinsgd.ac.id), <http://journal.uinsgd.ac.id/index.php/mabrur/article/view/17523>
- Mukarom, Z, & Laksana, MW (2015). Manajemen pelayanan publik., [etheses.uinsgd.ac.id](https://etheses.uinsgd.ac.id), [https://etheses.uinsgd.ac.id/4264/1/ZM\\_Manajemen\\_Pelayanan\\_Publik.pdf](https://etheses.uinsgd.ac.id/4264/1/ZM_Manajemen_Pelayanan_Publik.pdf)
- SYAFITRI, HW, Nurendah, Y, & Mashadi, M (2013). *STRATEGI PELAYANAN PADA PENJUALAN SEPEDA MOTOR HONDA PADA PT. SANPRIMA SENTOSABOGOR.*, [neliti.com](https://www.neliti.com/publications/296740/strategi-pelayanan-pada-penjualan-sepeda-motor-honda-pada-pt-sanprima-sentosa-bo), <https://www.neliti.com/publications/296740/strategi-pelayanan-pada-penjualan-sepeda-motor-honda-pada-pt-sanprima-sentosa-bo>





Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

Hidayasa, A (2017). Konsep Dasar dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Indosat Ooredoo. *Cakrawala: Jurnal Humaniora Bina Sarana ...*, [ejournal.bsi.ac.id, https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/1882](https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/1882)

Agustina, D, Amalia, I, & ... (2023). Manajemen Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Tanjung Morawa. *Jurnal ...*, [journal.universitaspahlawan.ac.id, http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/14773](http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/14773)

Aiyah, NS (2008). *Strategi Pelayanan Prima Kantor Depertemen Agama Jakarta Barat Terhadap Calon Jamaah Haji.*, [repository.uinjkt.ac.id, https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/8765](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/8765)

Fachruddin, I (2018). Strategi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kandangan Kabupaten Kediri. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan ...*, [ojs.unikkediri.ac.id, https://ojs.unikkediri.ac.id/index.php/mediasosian/article/view/193](https://ojs.unikkediri.ac.id/index.php/mediasosian/article/view/193)

Riani, NK (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, [stpmataram.ejournal.id, https://stpmataram.ejournal.id/JIP/article/view/489](https://stpmataram.ejournal.id/JIP/article/view/489)

Tanjung, FM, & Fadhly, Z (2022). Strategi Pelayanan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Aceh Selatan. ... , *Administrasi dan Pelayanan...*, [stiabinataruna.ejournal.id, https://stiabinataruna.ejournal.id/PUBLIK/article/view/448](https://stiabinataruna.ejournal.id/PUBLIK/article/view/448)

## LAMPIRAN

### DOKUMENTASI PENELITIAN



Dokumentasi Wawancara pimpinan PT Albadriyah Wisata pekanbaru



Dokumentasi wawancara Kasie Organisasi Dan Pengembangan PT Albadriyah Wisata Pekanbaru

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

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.



Dokumentasi wawancara dengan Bendahara PT Albadriyah Wisata Pekanbaru



Dokumentasi pelatihan para mentor

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



Dokumentasi Sosialisasi disekolah



Dokumentasi Penelitian Ke Kantor PT Albadriyah Wisata Pekanbaru

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



Dokumentasi Para Mentor Dilapangan



Dokumentasi Jamaah Haji dan Umrah di Baitullah

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

**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.

**AL BADIYAH WISATA**  
Penyelenggara Perjalanan Umroh & Haji Plus

Alamat Kantor Pusat :  
Gedung Vinillon Lt.2 Jl. Raden Saleh No. 13-17  
Bekini - Jakarta Pusat 10430  
Telp : (021) 29619715 - 29619716 - 29619717 - 29619718

**KUESIONER JAMAAH**

NAMA JAMAAH \_\_\_\_\_  
 ASAL DAERAH JAMAAH \_\_\_\_\_  
 NAMA TOUR LEADER \_\_\_\_\_  
 NAMA MUTHAWIF \_\_\_\_\_  
 TANGGAL KEBERANGKATAN \_\_\_\_\_  
 URAIAN UMRAH \_\_\_\_\_  
 PAKET UMRAH \_\_\_\_\_  
 NAMA PESAWAT \_\_\_\_\_  
 NAMA HOTEL MADINAH \_\_\_\_\_  
 NAMA HOTEL MEKKAH \_\_\_\_\_

DIAMOND  SAPPHIRE  TOPAZ  HEMAT

NO	KETERANGAN	SANGAT BAIK	BAIK	CUKUP	KURANG
1	PESAWAT				
2	HANDLING INDONESIA				
3	HANDLING SAUDI				
4	TOUR LEADER				
5	MUTHAWIF				
6	BUS				
7	HOTEL MADINAH				
8	HOTEL MEKKAH				
9	RESTAURANT MADINAH				
10	RESTAURANT MEKKAH				

CATATAN : \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Web : [www.abadarwisata.com](http://www.abadarwisata.com) Email : [abadarwisata@gmail.com](mailto:abadarwisata@gmail.com) Instagram : [abadiyahwisatapusat](https://www.instagram.com/abadiyahwisatapusat) FB : [abadarindonesia](https://www.facebook.com/abadarindonesia)

Dokumentasi Format Kuisisioner Para Jamaah Haji dan Umrah



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

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**  
 Email : [dpmptsp@riau.go.id](mailto:dpmptsp@riau.go.id)

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/53656  
 TENTANG



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

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : 503/Un.04/FW/PP.00.9/02/2023 Tanggal 8 Februari 2023**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

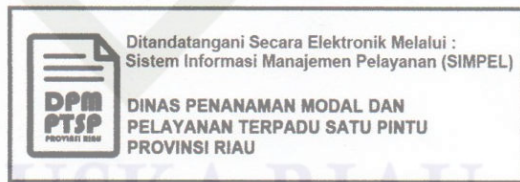
- |                      |   |  |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama              | : | M PANDI PRANATA  |
| 2. NIM / KTP         | : | 11940411342  |
| 3. Program Studi     | : | MANAJEMEN DAKWAH   |
| 4. Jenjang           | : | S1   |
| 5. Alamat            | : | PEKANBARU  |
| 6. Judul Penelitian  | : | <b>STRATEGI PELAYANAN PRIMA PT. ALBADRIYAH WISATA DESA BELUTU KECAMATAN KANDIS TERHADAP PARA CALON JAMAAH HAJI DAN UMRAH</b> |
| 7. Lokasi Penelitian | : | KANTOR CABANG PT. ALBADRIYAH WISATA JALAN GARUT DESA BELUTU KECAMATAN KANDIS, RIAU.  |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
- Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
- Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 10 Februari 2023



**Tambahan :**

Disampaikan Kepada Yth :

- Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- Bupati Siak
- Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Siak Sri Indrapura
- Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
- Yang bersangkutan

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

1. Diutamakan untuk penyelesaian suatu masalah.



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

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No.155 Kel. Tuah Madani Kec. Tuah Madani – Pekanbaru 28298 PO Box.1004  
 Telepon (0761) 562051; Faksimili (0761) 562052  
 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id>, E-mail: [fdk@uin-suska.ac.id](mailto:fdk@uin-suska.ac.id)

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hal Cipta DiinstitiingdiUngdang-Undang

1. Dianggap sebagai bagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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

Pekanbaru, 08 Februari 2023

B-506/Un.04/F.IV/PP.00.9/02/2023

Biasa

1 (satu) Exp

Mengadakan Penelitian.

Kepada Yth,  
**Kepala Dinas Penanaman Modal dan**  
**Pelayanan Terpadu Satu Pintu**  
**Provinsi Riau**  
 Di  
**Pekanbaru**

**Assalamu'alaikum wr. wb.**

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

N a m a	: M PANDI PRANATA
N I M	: 11940411342
Semester	: VIII (Delapan)
Jurusan	: Manajemen Dakwah
Pekerjaan	: Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau

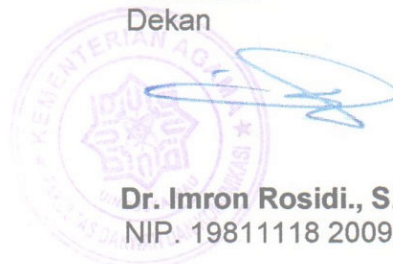
Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:  
**"Strategi Pelayanan Prima PT. Albadriyah Wisata Desa Belutu Kecamatan Kandis Terhadap Para Calon Jamaah Haji Dan Umroh"**

Adapun sumber data penelitian adalah :  
**"Kantor Cabang PT. Albadriyah Wisata Jl Garut Desa Belutu Kecamatan Kandis, Riau."**

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

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalam  
 Dekan



**Dr. Imron Rosidi., S.Pd., M.A**  
 NIP. 19811118 200901 1 006

Tembusan:

1. Mahasiswa yang bersangkutan





## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang



## AUTOBIOGRAFI PENULIS

Nama saya M Pandi Pranata, dan biasanya di panggil dengan nama Pandi, saya lahir di Tebing Tinggi tepatnya pada tanggal 28 Mei 2001. Saat ini saya berusia 22 tahun. Saya adalah anak dari kedua orang tua hebat yang bernama Alm. Bapak Tumin dan Ibu Parida Hanum, saya adalah anak satu satunya . didalam keluarga , saya dikenal sebagai anak yang semangat,pemberani, protektif dan peduli dengan keluarga. saya tinggal bersama ibu saya di desa Belutu Kecamatan Kandis, Kabupaten Siak , Provinsi Riau. Saya tinggal berdua dengan ibu saya di karenakan ayahanda meringgal semenjak saya masuk kuliah, itu membuat saya terus termotivasi dan terdorong untuk terus semangat dalam menjalani perkuliahan saya dengan harapan saya harus bisa mengangkat derajat kedua orang tua saya. Kegiatan sehari-hari saya membantu ibunda membuat kue untuk di jual itu saya lakukan di rumah saya sendiri.

Sejak SD saya sudah pindah dari Sumatra Utara ke Riau pada tahun 2007. Saya bersekolah di SDN 010 BELUTU. Semenjak saat itu saya banyak mengenali dan mendapatkan teman di Desa. Menjadi saksi dari pertumbuhan dan perjalanan hidup yang telah kami lalui bersama.

Berbicara hobi, saya hampir tidak memiliki hobi di cabang olah raga kecuali Bulu Tangkis, karna saya percaya diri nya cuma saat bermain itu saat bersama teman teman. Dan aneh nya saya memiliki cita-cita yang unik sejak kecil yaitu ingin menjadi seorang Rider Balap Motor, yang jelas itu tidak akan mendapatkan restu dari orang tua saya mungkin karna mereka takut terjadi sesuatu yang tidak mereka inginkan.

Saya berada di Desa Belutu cukup lama sampai saya lulus SMP tepatnya di SMP N 5 KANDIS dan sampai pada akhirnya saya ingin bersekolah di luar daerah Kandis, ibu saya dan ayah saya memutuskan untuk mensekolah kan saya di Kampung Halaman saya yaitu Tebing Tinggi tepatnya di SMK TI TAMAN SISWA TEBING TINGGI, saya mengambil jurusan mesin saat itu. Setelah lulus bersekolah di SMK TI TAMAN SISWA TEBING TINGGI, saya akhirnya kembali ke Riau dan melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Qasim Riau

Saya adalah tipe orang yang sangat mudah bergaul dan katanya sih humoris , membuat saya memiliki banyak teman, sangat membenci penindasan ataupun perpeloncoan, walaupun saya emosian sampai ibu saya juga sering khawatir ketika saya menghadapi suatu masalah karena saya memang emosian. Itu adalah kekurangan yang saya miliki sampai saat ini.



Demikian kisah dan perjalanan hidup saya selama ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua saya terutama ibunda saya yang tidak pernah berputus asa dan semangat untuk membiayai perkuliahan dan senantiasa selalu mendoakan saya dalam menjalani perkuliahan. Terima kasih telah menjadi motivasi untuk terus maju. Saya berjanji untuk selalu berusaha agar menjadi anak yang sesuai dengan harapan keluarga saya.

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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