

NO. SKRIPSI 6451/MD-D/SD-S1/2024

**STRATEGI PT.AMANAH TRAVEL INDONESIA PEKANBARU
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TERHADAP JAMAAH UMRAH**



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau untuk memenuhi sebagai Syarat memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu Sosial (S.Sos)

Disusun Oleh:
Lanni Syariah Nasution
Nim :12040421327

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN SYRAIF KASIM RIAU
2024**



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



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

Jln. 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

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **Strategi PT. Amanah Travel Indonesia Pekanbaru Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Jamaah Umrah** yang ditulis oleh:

Nama : Lanni Syariah Nasution

NIM : 12040421327

Prodi : Manajemen Dakwah

telah dipertahankan dalam sidang munaqasyah/skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 6 Februari 2024

dan disetujui sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 20 Februari 2024

Tim Penguji

Sekretaris/Penguji 2

Ketua/Penguji 1

Nur Alhidayatillah, M.Kom.I
NIP. 19900313 202321 2 051

Dr. H. Arwan, M.Ag
NIP. 19660225 199303 1 002

Penguji 3

Penguji 4

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

Dr. Rahman, S.Ag., M.Ag
NIP. 19750919 201411 1 001

Mengetahui
Dekan,



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



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

Jln. 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

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

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

Nama : Lanni Syariah Nasution

NIM : 12040421327

Program Studi : Manajemen Dakwah

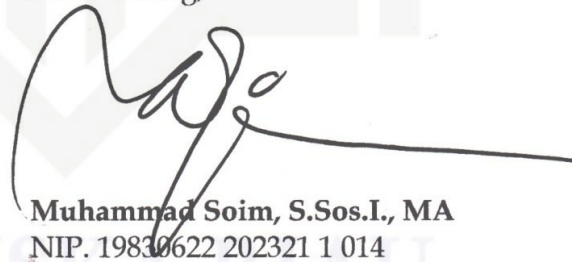
Judul Skripsi : Strategi PT. Amanah Travel Indonesia Pekanbaru dalam Memberikan Pelayanan terhadap Jama'ah Umrah

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 ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

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

Pekanbaru, 23 Januari 2024
Pembimbing,



Muhammad Soim, S.Sos.I., MA
NIP. 19830622 202321 1 014

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah



Khairuddin, M. Ag
NIP. 19720817 200910 1 002



PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Yang bertandatangan di bawah ini selaku penguji I dan II pada seminar proposal dengan ini menyatakan bahwa:

Nama : **Lanni Syariah Nasution**
 NIM : **12040421327**
 Judul : **Strategi Pt.Amanah Travel Indonesia Pekanbaru Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Umrah**

Telah diseminarkan pada:

Hari : **Selasa**
 Tanggal : **13 Juni 2023**

Dan dinyatakan layak, memenuhi segala ketentuan untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai syarat mencapai gelar sarjana strata satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 30 Oktober 2023
 Penguji Seminar Proposal,

Penguji I

Dr. Rahman, S.Ag., M.Ag
 NIP. 19750919 201411 1 001

Penguji II

Pipir Romadi, S.Kom., M.M
 NIK. 130 421 002

UIN SUSKA RIAU

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 - a. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan 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.

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 : Lanni Syariah Nasution
NIM : 12040421327
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Strategi PT. Amanah Travel Indonesia Pekanbaru dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Jamaah Umrah

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

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

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

Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Pekanbaru, 22 Januari 2024
Pembimbing,

Muhammad Soim, S.Sos.I, MA
NIP. 19830622 202321 1 014

Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

Khairudin, M. Ag
NIP. 197208 17200910 1 002



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Lanni Syariah Nasution
 NIM : 12040421327
 Tempat/Tanggal lahir : Sibuhuan Julu,31 Desember 2001
 Program Studi : Manajemen Dakwah
 Judul Skripsi : Strategi PT.Amanah Travel Indonesia Pekanbaru dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Jamaah Umrah

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

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

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

Pekanbaru, 17 Januari 2024
 Yang membuat pernyataan,



Lanni Syariah Nasution
 NIM. 12040421327

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



ABSTRAK

Nama : Lanni Syariah Nasution
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul : Sretegi PT.Amanah Travel Indonesia dalam memberikan Pelayanan Jamaah Umrah

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin meningkatnya jumlah jamaah umrah PT. Amanah Travel setiap tahunnya dan banyaknya kantor cabang PT. Amanah Travel. dalam penelitian ini adalah bagaimana Strategi PT.Amanah travel Indonesia dalam memberikan pelayanan terhadap calon Jamaah Umrah. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pelayanan yang dilakukan oleh PT. Amanah Travel untuk meningkatkan jumlah jamaah umrah di Kota Pekanbaru. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan di PT. Amanah Travel Kota Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas pelayanan di PT.Amanah Travel Indonesia Pekanbaru. Hasil penelitian Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Jamaah Umrah Meliputi Macam-macam strategi pelayanan yaitu: Bimbingan ibadah umrah,Transportasi jamaah,Akomodasi dan konsumsi,Kesehatan jamaah,Perlindungan jamaah,Administrasi dan Dokumentasi. Dan dalam bentuk-bentuk strategi pelayanan yaitu Tumbuhkan jiwa kompetitif,Menerima pendapat jamaah/pelanggan,Respon cepat,Berikan pelayanan terbaik,Memberikan pengalaman yang konsisten.

Kata kunci : Strategi, pelayanan.

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



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan 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 : Lanni Syariah Nasution
Department : Management of Dakwah
Titl : PT. Amanah Travel Indonesia's strategy in providing Umrah Pilgrim Services

This research was motivated by the increasing number of PT Umrah pilgrims. Amanah Travel every year and the many branch offices of PT. Amanah Travel. In this research, PT Amanah Travel Indonesia's strategy is in providing services to prospective Umrah pilgrims. The aim of this research is to determine the service strategy carried out by PT. Amanah Travel to increase the number of Umrah pilgrims in Pekanbaru City. This type of research is qualitative with a descriptive approach. This research was conducted at PT. Pekanbaru City Travel Trust. This research aims to determine strategies for improving service quality at PT. Amanah Travel Indonesia Pekanbaru. The results of the research on strategies for improving service quality for Umrah pilgrims include various service strategies, namely: Guidance on the Umrah pilgrimage, transportation of pilgrims, accommodation and food, health of pilgrims, protection of pilgrims, administration and documentation. And in the forms of service strategies, namely Developing a competitive spirit, Accepting the opinions of the congregation/customers, Responding quickly, Providing the best service, Providing a consistent experience.

Keywords: Strategy, Marketing.



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

KATA PENGANTAR

BISMILLAHIRRAHMANIRROHIM

Assalamualaikum warahmatullahi wabarokatuh

Alhamdulillah segala puji Syukur kehadirat Allah SWT. Atas segala rahmat dan Karunianya sehingga skripsi yang berjudul “STRATEGI PT.AMANAH TRAVEL INDONESIA PEKARBARU DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TERHADAP JAMAAH UMRAH” ini dapat tersusun hingga selesai. Sholawat bertangkaikan salam tidak lupa kita hadiahkan buat junjungan alam yakni Nabi besar Muhammad SAW. Yang telah menjadi suri tauladan kita dalam berakhlakul karimah. Sejatinya skripsi ini penulis ajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Segala keterbatasan penulis dalam menyusun skripsi, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, saran-saran, serta motivasi dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat penulis selesaikan. Oleh karena itu penulis ucapkan terimakasih kepada

1. Kedua orang tua penulis Ayahanda Ali Asbi Nasution dan Ibunda Latifa Rahmi Hasibuan yang selalu mendoakan, memberikan motivasi, kasih sayang, mensupport dan mengorbankan jiwa raga serta mendukung secara finansial untuk kesuksesan anaknya.
2. Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Prof Dr.Imron Rosidi, M.A., Ph.D selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim RIAU.
4. Prof Dr. Masduki, M.Ag selaku Wakil Dekan I Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasi Riau.
5. Dr. H. Arwan, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



6. Khairuddin, S.Ag., M.Ag selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Mukhlisin, S.Ag., M.Pd.I selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Muhammad Soim,S.Sos.I.,MA sekalu pembimbing saya dalam Menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan Ilmu Pengetahuan selama menjalankan Pendidikan Strata Satu pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
10. Ryan Hidayat S.T selaku meneger PT.Amanah Travel Indonesia yang membantu peneliti dalam melangsungkan penelitian.
11. Teman-teman Md yang tidak bisa saya sebut satu per satu yang selalu memotivasi dan mendesak saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Farhan Hasibuan selaku orang yang selalu membantu saya dan memberikan dukungan untuk saya menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berharap dengan adanya skripsi yang telah diselesaikan ini, bisa dijadikan suatu media pembelajaran dan dengan kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya.

Wallahul muwaffiq Ila Aqwamit Tharieq. Wassalamu`alaikum Warahmatullah Wabarakatuh.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan 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.

DAFTAR ISI

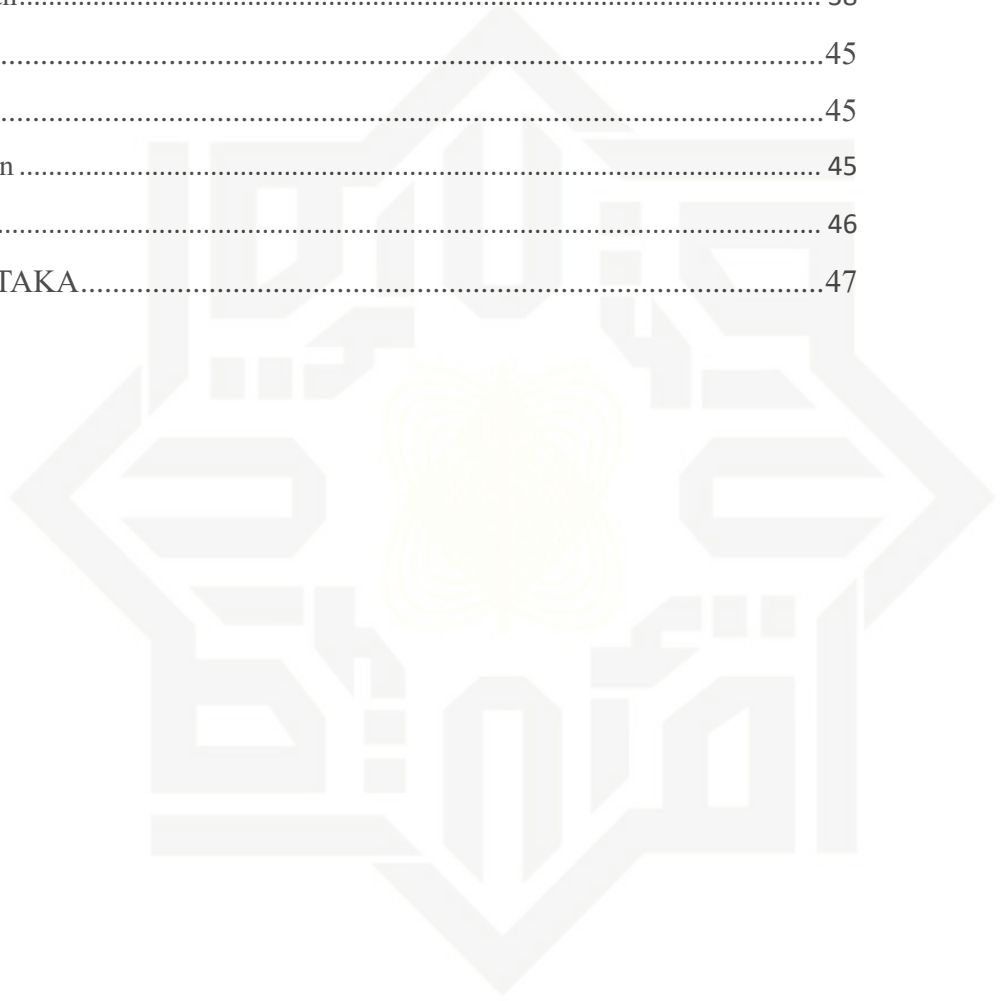
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah.....	4
C. Batasan dan Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian dan manfaat penelitian	7
E. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II.....	9
KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	9
A. Kajian Terdahulu.....	9
B. Kajian Teori.....	10
C. Kerangka Berpikir	15
BAB III	18
METODOLOGI PENELITIAN	18
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	18
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	18
C. Jenis dan Sumber Data	18
D. Informan Penelitian.....	19
E. Teknik Pengumpulan Data	20
F. Teknik Analisis Data	21
BAB IV	22
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	22
A. Profil PT Amanah Travel Indonesia Pekanbaru	22
B. Sejarah Berdirinya PT Amanah Travel Indonesia Pekanbaru	22



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

C. Visi dan Misi PT.Amanah Travel Indonesia Pekanbaru	23
D. Struktur Organisasi	24
BAB V	31
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
A. Hasil Penelitian	31
B. Pembahasan	38
BAB VI	45
PENUTUP	45
A. Kesimpulan	45
B. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pikir.....	17
Gambar 4.1	Struktur PT. Amanah Travel Area Riau.....	23



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



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

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap umat muslim yang beriman mengiginkan tercapainya kesempurnaan dalam melaksanakan ibadah, yakni dengan menjalankan perintah Allah dan menjauhi segala larangan-Nya. Al-Qur'an dan Hadits merupakan pedoman bagi seluruh umat muslim, didalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus diperhatikan oleh seluruh umat muslim. Salah satunya menjalankan rukun islam yang kelima yaitu ibadah haji, dengan melaksanakan seluruh rukun islam termasuk haji maka sempurna lah rukun islamnya.

Sebagai mana firman allah swt dalam surat Al-Imran ayat 97 (3:97):

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: “Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Maha kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam. (QS. Ali 'Imran: 97)”.

Umroh adalah berkunjung ke Baitullah atau (Masjidil Haram) dengan tujuan untuk mendekati diri kepada Sang Khalik yakni Allah SWT dengan memenuhi seluruh syarat-syaratnya, serta waktu tak ditentukan seperti pada ibadah haji. (Azizah Kurnia , 2022). Haji dan umrah adalah dua hal yang saling berkaitan. Keduanya memiliki banyak persamaan termasuk pelaksanaan syarat wajib, syarat sah, kesunnahan, beragam hal yang membatalkan, dan perkara yang diharamkan saat melakukan kedua ibadah tersebut. Namun kedua nya juga memiliki titik perbedaan.

Perkembangan jamaah haji dan umrah memotivasi muncul nya pengusaha di bidang jasa travel haji dan umrah. Travel haji dan umrah merupakan bisnis yang bergerak dalam bidang pelayanan / jasa selain untuk mencapai kesejahteraan juga untuk memberikan kepuasan bagi para jamaah dari mulai pemberangkatan



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.

hingga kembali ke Indonesia. Ibadah haji umrah saat ini semakin meningkat , dimana pelaksanaan ibadah haji umrah terus berjalan, ini merupakan peluang besar untuk berbisnis secara islami. Persiapan haji tahun ini mengemban tantangan cukup berat untuk mempertahankan kualitas layanan jemaah haji dan umrah di Indonesia.

Pelayanan yang baik adalah yang di harapkan semua calon jamaah. Apabila pelayanan yang diberikan kepada para calon jamaah memuaskan, maka kualitas pelayanan bisa dikatakan berhasil atau baik, tapi jika sebaliknya maka kualitas pelayanan dapat dikatakan buruk dan kualitas pelayanan dapat memberikan kesan yang negative. Semua calon pekerja mengharapkan pelayanan yang baik. maka kualitas pelayanan bisa dikatakan berhasil atau baik; jika tidak, itu dianggap buruk dan memberikan kesan yang buruk

Ciri-ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada jamaah adalah memiliki karyawan profesional, terasedia sarana dan prasarana yang baik tersedia semua produk yang di inginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai , mampu melayani melayani secara cepat dan tepat ,mampu berkomunikasi secara jelas dan memiliki pengetahuan umum lainnya, dan mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.

Pelayanan ibadah haji dan umrah sangat mempengaruhi nama lembaga, maka dari itu untuk menjaga nama baik lembaga tersebut salah satunya yaitu dengan membeikan pelayanan yang baik dan berkualitas sehingga calon jamaah haji dan umrah merasa nyaman selama melaksanakan ibadahnya.

Strategi disusun pada dasarnya untuk membentuk 'response' terhadap perubahan eksternal yang relevan dari suatu organisasi. Perubahan eksternal tersebut tentunya akan dijawab dengan memperhatikan kemampuan internal dari suatu organisasi. Sampai seberapa jauh suatu organisasi dapat memanfaatkan .peluang dan meminimalkan ancaman dari luar untuk memperoleh manfaat yang maksimal dengan mendayagunakan keunggulan organisasi yang dimiliki pada saat ini. (Dian Sudiantini)

Strategi pelayanan adalah cara bagaimana menyikapi suatu kenyataan dengan memberikan solusi untuk mampu keluar dari keadaan tersebut. Untuk



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

mewujudkan strategi di lembaga tersebut harus meningkatkan kualitas pelayanannya agar para calon jamaah haji dan umrah merasa puas atas layanan yang diberikan lembaga tersebut.

Jamaah haji dan umrah di mana setiap tahunnya pasti berganti orangnya, tentu sangat berpengaruh pelayanan bagi setiap lembaga tersebut. Hal ini PT. Amanah Trevel Pekanbaru harus terus berlomba-lomba dengan perusahaan lain khususnya di bidang pelayanan. Perkembangan dunia usaha pada saat sekarang ini semakin banyak maka dari itu semakin banyak persaingan di dunia bisnis maka dari itu lembaga ini harus terus meningkatkan khususnya di dalam pelayanan karena banyak calon jamaah haji dan umrah yang membatalkan keberangkatannya karena tidak sesuai dengan pelayanan yang diinginkan oleh para calon jamaah haji dan umrah.

Salah satu penyedia jasa travel haji dan umroh, PT. Amanah Travel Indonesia Pekanbaru harus berupaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Upaya dalam meningkatkan minat calon jamaah ialah suatu proses atau cara yang dilakukan untuk mengetahui dan mempelajari maupun membuktikan dalam suatu minat yang lebih lanjut. Fungsi minat itu sendiri sangat erat dengan suatu penilaian untuk menentukan suatu pilihan yang diinginkan dan secara langsung mengambil keputusan.

PT.Amanah Travel Indonesia Pekanbaru merupakan salah satu lembaga yang mengurus perjalanan haji umrah. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai pelayanan ibadah haji umrah di PT. Amanah Travel Indonesia pekanbaru serta keberhasilan dan kekurangannya dalam memberikan pelayanan pelaksanaan ibadah haji umrah, maka penulis menuangkan dalam sebuah karya tulis ilmiah skripsi dengan judul : **STRATEGI PT.AMANAH TRAVEL INDONESIA PEKANBARU DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TERHADAP JAMAAH UMRAH**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan 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

Dalam penelitian yang berjudul “Strategi Pt.Amanah Travel Indonesia Area Riau dalam memberikan Pelayanan terhadap Jamaah Umrah”.Penulis perlu mempertegas beberapa istilah dalam judul, terutama pada beberapa kata kunci yang penulis anggap penting.Dengan maksud, untuk menghindari terjadinya penyimpangan dan kesalah pahaman terhadap judul penelitian ini,maka penulis perlu memberikan penegasan pada istilah-istilah berikut:

1. Strategi Pelayanan

Dalam bahasa Yunani, kata "strategi" berasal dari kata "stratos", yang berarti militer dan "ag", yang berarti "generalship", atau apa yang dilakukan oleh para jenderal perang saat mereka membuat rencana untuk menang dalam perang. Strategi juga dapat berarti rencana untuk mengalokasikan dan menggunakan kekuatan militer dan material pada wilayah tertentu untuk mencapai tujuan tertentu. Strategi militer didasarkan pada pemahaman tentang kekuatan dan penempatan posisi lawan, karakteristik fisik medan perang, kekuatan dan karakteristik sumber daya yang tersedia, sikap penduduk di wilayah tertentu, dan potensi perubahan.

Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan gagasan, perencanaan, dan eksekusi, sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Di dalam strategi yang baik terdapat koordinasi tim kerja, memiliki tema mengidentifikasi faktor pendukungnya sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efisiensi dalam pendanaan dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif. (Fandi Tjiptono)

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1982) adalah cara melayani, jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.Menurut Hodges pelayanan berasal dari kata melayani, yang berarti orang yang pekerjaannya melayani kepentingan dan kemauan orang lain. (Sutarto)

Pelayanan pada dasarnya dapat melakukan sesuatu untuk memenuhi kebutuhan seseorang, kelompok, atau organisasi disebut pelayanan. Moenir mengatakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui tindakan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan 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.



orang lain. Standar pelayanan adalah standar yang ditetapkan untuk menunjukkan kualitas pelayanan yang baik.

Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada jamaah adalah memiliki karyawan yang professional, tersedia sarana prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas dan memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.

2. PT Amanah Travel

Amanah Travel merupakan perusahaan perjalanan yang melayani Haji dan umroh, kini hadir di Pekanbaru dengan cabang pertama di Jalan Paus Nomor 127 D Pekanbaru Riau. Travel Amanah merupakan travel yang berpusat di Medan. Cabang Travel Amanah Tidak hanya di Pekanbaru saja, di beberapa daerah lainnya PT Amanah Travel juga sudah membuka cabang, seperti di Aceh, dan juga beberapa daerah lainnya. Dan Untuk Pekanbaru kita juga udah punya jamaah yang sudah mendaftar, dan untuk keberangkatan pertama adalah pada 7 November 2018 lalu.

3. Umrah

Umrah, seperti dianut oleh kaum muslim, merupakan ritual yang diwajibkan dalam rangkaian ibadah haji dan menjadi ibadah sunnah saat umrah dilakukan secara sendiri, bukan bagian dari ibadah haji. Seperti diketahui, umrah berbeda secara hukum dengan haji. Ibadah haji adalah kewajiban atas seorang muslim dengan syarat memiliki kemampuan sedangkan ibadah umrah satu ibadah anjuran yang dapat dijalankan sepanjang tahun. Secara normatif, Haji dan Umrah bersifat multidimensional dimana kesiapan psikologis, fisik dan materi juga penting dalam ibadah ini yang sekaligus membedakannya dengan ibadah-ibadah mahdah yang lain. Secara tidak langsung pula, umrah dan haji juga menuntut keseimbangan antara spiritualitas dan materialisme, keseimbangan dunia dan akhirat dan juga keseimbangan kepentingan individual dan sosial. Inilah yang dimaksud sebagai ibadah multidimensional dan sesuai dengan kemampuan dasar seorang Muslim yang bertaqwa. Umrah maupun haji bukanlah perjalanan biasa,



tetapi di dalamnya terdapat perjalanan ruhani dan spiritualitas seorang muslim. (SUCIPTO, 2013)

Umrah secara bahasa memang bermakna mengunjungi, mengunjungi ka'abah dan sebuah kunjungan yang menuntut persiapan ruhani dan spiritual yang kuat, karena umrah bukan kunjungan biasa ke Ka'abah. Di dalam perjalanan umrah mengandung makna yang luas yakni ada dimensi ubudiyah(kebaktian) dan insanियah(kemanusiaan). Umrah secara historis sebuah sejarah kemanusiaan para Nabi yang perlu diteladani. Perjalanan umrah bukanlah untuk mengisi waktu luang, pergi umrah adalah perjalanan spiritual yang melibatkan kesucian niat dan perilaku karena umrah satu dengan umrah yang lain -menurut hadits Nabi Muhammad SAW- sebagai penebus dosa,jikalauumrah dilakukan dengan ikhlas untuk peribadatan. Umrah memiliki essensi yang sarat dengan spiritualitas karena ada panggilan Allah yang diyakini setiap muslim telah ada dari zaman azali. (SUCIPTO, 2013)

C. Batasan dan Rumusan Masalah

Dalam penulisan skripsi ini, maka penulis memberikan batasan dan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Batasan Masalah

Untuk lebih jelas pembahasan skripsi ini, maka penulis membatasi masalah yang akan dibahas, yaitu Pelayanan Jamaah Umrah di PT.Amanah Travel Indonesia Pekanbaru

2. Rumusan Masalah

Dilihat dari batasan masalah di atas,maka penulis merumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan oleh PT.Amanah travel indonesia Pekanbaru terhadap jamaah umrah?
- b. Bagaimana tantangan dan harapan dalam pelaksanaan pelayanan jamaah umrah di PT.Amanah travel Indonesia Pekanbaru ?
- c. Apakah pelayanan calon jamaah haji dan umrah di PT.Amanah Travel Indonesia Pekanbaru sudah memenuhi standar pelayanan ?



D. Tujuan Penelitian dan manfaat penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui gambaran yang lebih jelas mengenai pelayanan PT.Amanah travel Indonesia area riau terhadap jamaah umrah .
- b. Untuk mengetahui tantangan dan harapan dalam pelaksanaan pelayanan PT. Amanah travel terhadap jamaah umrah.
- c. Untuk mengetahui standar pelayanan PT.Amanah Travel terhadap jamaah umrah.

2. Manfaat penelitian

Manfaat yang bisa diberikan dari penelitian dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah pegangan serta dijadikan sebagai bahan informasi dan bermanfaat bagi yang membacanya.
- b. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sebuah acuan bagi PT.Amanah travel Indonesia area riau dalam meningkatkan pelayanan jamaah haji dan Umrah yang lebih profesional di masa yang akan datang.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah di pahami. Adapun sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

Bab ini berisi tentang kajian teori, kajian terdahulu yang relevan dengan penelitian dan kerangka berpikir yang digunakan dalam penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjabarkan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data serta teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum mengenai PT. Amanah Indonesia Pekanbaru

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan yakni uraian tentang Strategi PT. Amanah Travel Indonesia Pekanbaru dalam memberikan Pelayanan terhadap Jamaah Umrah.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran mengenai Strategi PT. Amanah Travel Indonesia Pekanbaru dalam memberikan Pelayanan terhadap Jamaah Umrah.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A. Kajian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis akan mendeskripsikan pada penelitian-penelitian lain yang berbentuk proposal dan ada relevasinya dengan judul di atas. Adapun penelitian yang hampir mirip dan sama dengan penelitian ini yaitu penelitian yang berjudul:

Pertama:”Analisis manajemen pelayanan calon jamaah haji dan umrah di kantor kementerian agama kabupaten kampar tahun 2019”,Oleh Fuji Sarah Proposal Skripsi ini membahas tentang Analisi manajemen yang sangat penting didalam mengoptimisasikan bimbingan calon jamaah haji dan umrah dalam proses bimbingan manasik haji dan umrah secara luas.Sebagaimana yang telah terlihat didalam pembimbingan haji dan umrah memiriki peran yang sangat penting dalam membimbing calon jamaah haji dan umrah,dan memberikan bantuan kepada jamaah dalam menghadapi masalah-masalah yang dihadapinya.

Kedua:” Pelayanan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan Tahun 2015”. Karya Selviana. Skripsi membahas tentang Bagaimana Pelayanan dari kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan ini dalam memberikan pelayanan terhadap para calon Jamaah Haji Baik itu dari Pendaftaran,Manasik Haji,Transportasi dll.

Ketiga:“ Strategi peningkatan kualitas Pelayanan Jamaah umrah dan haji khusus di PT Al- Ansar Madinah Barokah Yogyakarta “ Oleh Maharani, Skripsi ini membahas tentang Srategi peningkatan kualitas Pelayana terhadap Jamaah haji dan umrah.

Keempat:” Strategi Peningkatan Pelayanan Terhadap Jamaah Haji Dan Umrah PT. Cahaya Raudhah Bandung” Oleh Sinta Nurasyiah,Skripsi ini membahas Strategi Pelayanan terhadap jamaah haji dan umrah.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan 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.

Kelima:” Strategi pelayanan travel PT. Niat Suci ke Baitullah dalam meningkatkan minat jamaah pada tahun 2019” Oleh ISMUN BAROKAH. Skripsi ini membahas tentang Strategi Pelayanan dalam meningkatkan minat Jamaah .

B. Kajian Teori

Untuk mengetahui strategi pt. amanah travel indonesia area riau dalam memberikan pelayanan terhadap calon jamaah haji dan umrah. Maka terlebih dahulu di uraikan teori-teori yang berhubungan dengan dengan tema sebagai berikut:

1. Strategi

Strategi berasal dari kata Yunani strategos, yang berarti Jenderal. Oleh karena itu kata strategi secara harfiah berarti “Seni dan Jenderal”. Kata ini mengacu pada apa yang merupakan perhatian utama manajemen puncak organisasi. Secara khusus, strategi adalah penempatan misi perusahaan, penetapan sasaran organisasi dengan mengikat kekuatan eksternal dan internal, perumusan kebijakan dan strategi tertentu mencapai sasaran dan memastikan implementasinya secara tepat, sehingga tujuan dan sasaran utama organisasi akan tercapai. (Syafi’i Antonio)

Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan gagasan, perencanaan, dan eksekusi, sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Di dalam strategi yang baik terdapat koordinasi tim kerja, memiliki tema mengidentifikasi faktor pendukungnya sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efisiensi dalam pendanaan dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif (Fandi Tjiptono).

Adapun strategi menurut beberapa definisi para Ahli yaitu sebagai berikut:

1. Alfred Chandler

Menurut Alfred Chandler strategi adalah penetapan sasaran dan arahan tindakan serta alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

2. Kenneth Andrew strategi

Menurut Kenneth Andrew strategi adalah pola sasaran, maksud atau tujuan kebijakan serta rencana. Rencana penting untuk mencapai tujuan itu yang dinyatakan dengan cara seperti menetapkan bisnis yang dianut dan jenis atau akan menjadi apa jenis organisasi tersebut.



Buzzel dan Gale

Menurut Buzzel dan Gale strategi adalah kebijakan dan keputusan kunci yang digunakan untuk manajemen, yang memiliki dampak besar pada kinerja keuangan. Kebijakan dan keputusan ini biasanya melibatkan sumber daya yang penting dan tidak dapat diganti dengan mudah. (Agustinus Sri Wahyudi)

Konichi Ohinea

Menurut Konichi Ohinea strategi bisnis adalah keunggulan bersaing satusatunya maksud perencanaan memperoleh, seefesien mungkin, kedudukan paling akhir yang dapat dipertahankan dalam menghadapi pesaing-pesaingnya. Jadi, strategi perusahaan merupakan upaya mengubah kekuatan perusahaan yang sebanding dengan kekuatan pesaing-pesaingnya, dengan cara yang paling efisien.

Griffin

Menurut Griffin strategi adalah rencana komprehensif untuk mencapai tujuan organisasi. (Strategi is acomrehensive plan for accomplishing an organization's goals). (Ali Hasan)

Strategi adalah rencana yang menyeluruh dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Bagi perusahaan, strategi diperlukan tidak hanya untuk memperoleh proses sosial dan manejerial dengan mana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan cara menciptakan serta mempertukarkan produk dan nilai dengan pihak lain.

Strategi merupakan faktor yang paling penting dalam mencapai tujuan perusahaan, keberhasilan suatu usaha tergantung pada kemampuan pemimpin yang busa dalam merumuskan strategi yang digunakan. Strategi perusahaan sangat tergantung dari tujuan perusahaan, keadaan dan lingkungan yang ada. Strategi adalah keseluruhan upaya, dalam rangka mencapai sasaran dan mengarah pengembangan rencana marketing yang terinci.

Throuth memutuskan bahwa inti dari strategi adalah bagaimana bertahan hidup dalam dunia yang semakin kompetitif, bagaimana membuat presepsi yang baik di benak komsumen, 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.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan 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.

Strategi adalah rencana yang menyeluruh dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Bagi perusahaan, strategi diperlukan tidak hanya untuk memperoleh proses sosial dan manajerial dengan mana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan cara menciptakan serta mempertukarkan produk dan nilai dengan pihak lain. (Setyo Soedrajat)

Strategi merupakan faktor yang paling penting dalam mencapai tujuan perusahaan, keberhasilan suatu usaha tergantung pada kemampuan pemimpin yang busa dalam merumuskan strategi yang digunakan. Strategi perusahaan sangat tergantung dari tujuan perusahaan, keadaan dan lingkungan yang ada. Strategi adalah keseluruhan upaya, dalam rangka mencapai sasaran dan mengarah pengembangan rencana marketing yang terinci. (Philip Kotler)

2. Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1982) adalah cara melayani, jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Hodges pelayanan berasal dari kata melayani, yang berarti orang yang pekerjaannya melayani kepentingan dan kemauan orang lain. (Sutarto)

Menurut Kolter dalam Sampara Lukman (Sampara Lukman) bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan khususnya meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan. (M.Nur Rianto)



Jadi pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Ciri pelayanan yang baik adalah dapat memberikan kepuasan pelanggan, adapun ciri-ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani jamaah, yaitu (Kasmir)

a.

Adanya karyawan yang baik (pada saat jamaah memasuki kantor, maka karyawan harus bersikap ramah, sopan, dan menarik).

b.

Tersedianya sarana dan prasarana yang baik (tersedianya ruang tunggu yang nyaman, ruang konsultasi yang bersih dan rapi, dan toilet yang bersih akan membuat jamaah betah dan merasa dihargai).

c.

Bertanggung jawab kepada setiap jamaah (kewajiban karyawan untuk selalu bertanggung jawab kepada setiap jamaah sejak awal hingga selesai. Karyawan harus melayani jamaah dengan baik dan selalu berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga jamaah merasa puas).

d.

Mampu melayani secara cepat dan tepat (melayani jamaah sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan perusahaan secara cepat tapi tepat sasaran).

e.

Mampu melayani secara cepat dan tepat (melayani jamaah sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan perusahaan secara cepat tapi tepat sasaran).

f.

Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik (adanya pengetahuan dan kemampuan tertentu yang berhubungan dengan haji dan umrah yang harus dipahami setiap karyawan).

g.

Berusaha memahami kebutuhan jamaah (adanya karyawan yang cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh jamaah dengan memahami keinginan jamaah tersebut).

h.

Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah (jamaah yang puas dengan pelayanan maka suatu hari ia akan kembali dan akan menyebar luaskan pelayanan yang diberikan kepada jamaah tersebut).

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang blangsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan 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.

merupakan tindakan yang dilakukan seseorang dengan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.

1. Umrah

Ibadah umrah memang sekilas sangat mirip dengan ibadah haji, namun tetap saja umrah bukan ibadah haji. Kalau dirinci lebih jauh, umrah adalah haji kecil, dimana sebagian ritual haji dikerjakan di dalam ibadah umrah. Sehingga boleh dikatakan bahwa ibadah umrah adalah ibadah haji yang dikurang.

Secara makna bahasa, kata Umrah berarti Az-Ziyarah yaitu berkunjung atau mendatangi suatu tempat atau seseorang. Sedangkan secara istilah, kata Umrah di dalam ilmu fiqh didefinisikan oleh Jumhur Ulama sebagai Tawaf di sekeliling Baitullah dan Sa'ī antara Shafa dan Marwah dengan berihram. (Hasyiyatu) Umrah, seperti dianut oleh kaum muslim, merupakan ritual yang diwajibkan dalam rangkaian ibadah haji dan menjadi ibadah sunnah saat umrah dilakukan secara sendiri, bukan bagian dari ibadah haji. Seperti diketahui, umrah berbeda secara hukum dengan haji. Ibadah haji adalah kewajiban atas seorang muslim dengan syarat memiliki kemampuan sedangkan ibadah umrah satu ibadah anjuran yang dapat dijalankan sepanjang tahun.

Di sisi lain umrah bukanlah bukti kemampuan seseorang secara materi. Sebenarnya sukar untuk difahami jika orang yang pergi haji dan umrah karena semata-mata kekayaan mereka. Anggapan seperti itu justru membiarkan haji dan umrah hanya milik muslim yang kaya saja, padahal pernyataan normatifnya tidak ada perbedaan ibadah haji dan umrah bagi muslim yang kaya dengan yang tidak kaya, yang dicita-citakan adalah essensi kebahagiaan hati sebagai tujuan hakiki seseorang. Kebahagiaan yang tidak dapat diungkap dengan kata-kata, dan hanya dapat dirasa dalam batin dan ruhaninya, karena maknanya terkadang sukar untuk diungkapkan. Citra kebahagiaan materialisme, sebagai bagian dari kehidupan manusia modern dengan gaya hidup konsumtif, telah mengubah esensi haji dan umrah dan melanggengkan masuk dan dominannya praktik niaga materialisme yang lahir dari ideologi kapitalis.

Calon jamaah umrah merupakan warga negara Indonesia yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan Ibadah umrah sesuai dengan



Hak Cipta Ditindungi 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.

persyaratan yang ditetapkan. 40 Jamaah haji adalah sekumpulan orang atau sekelompok umat Islam yang akan berziarah ke kota suci, dan mampu membayar biaya keberangkatan yang berharap mendapatkan layanan yang berkualitas, serta berhak menentukan pilihannya berdasarkan kemampuan dan jenjang layanan yang dibutuhkan, serta memenuhi rukun dan persyaratan, wajib, sunnah dan semua persyaratan haji dan umrah.

Jamaah umrah adalah seorang muslim yang memiliki niat menunaikan ibadah haji dan umrah dan kemampuan secara fisik untuk menjalani ritual peribadatan dan menyediakan pembiayaan perjalanan. Dapat disimpulkan bahwa jamaah haji adalah jamaah yang sedang menunaikan ibadah haji atau telah selesai menunaikan ibadah haji pada tahun bersangkutan (baik yang mengikuti Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) maupun Pemerintah.

C. Kerangka Berpikir

Kerangka pikir merupakan konsep yang digunakan untuk memberikan batasan masalah terhadap kajian teori. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam penelitian ini.

Kerangka pikir adalah suatu model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang didefinisikan sebagai masalah. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti di masyarakat khususnya di PT. Amanah Travel Indonesia area Riau, tujuan penelitian ini adalah sebagai upaya untuk melihat bagaimana Strategi pelayanan haji dan umrah di Pt.Amanah Travel Indonesia area Riau ini. Untuk mempermudah penelitian ini, maka peneliti menjelaskan kerangka pikir dengan tahapan-tahapan kualitatif, meliputi langkah-langkah Sebagai berikut.

Kerangka pikir biasa juga disebut kerangka konseptual. Kerangka pikir merupakan uraian atau pernyataan mengenai kerangka konsep pemecahan masalah yang telah diidentifikasi dan dirumuskan. Kerangka pikir juga diartikan sebagai penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan. (Sugiyono)

**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.

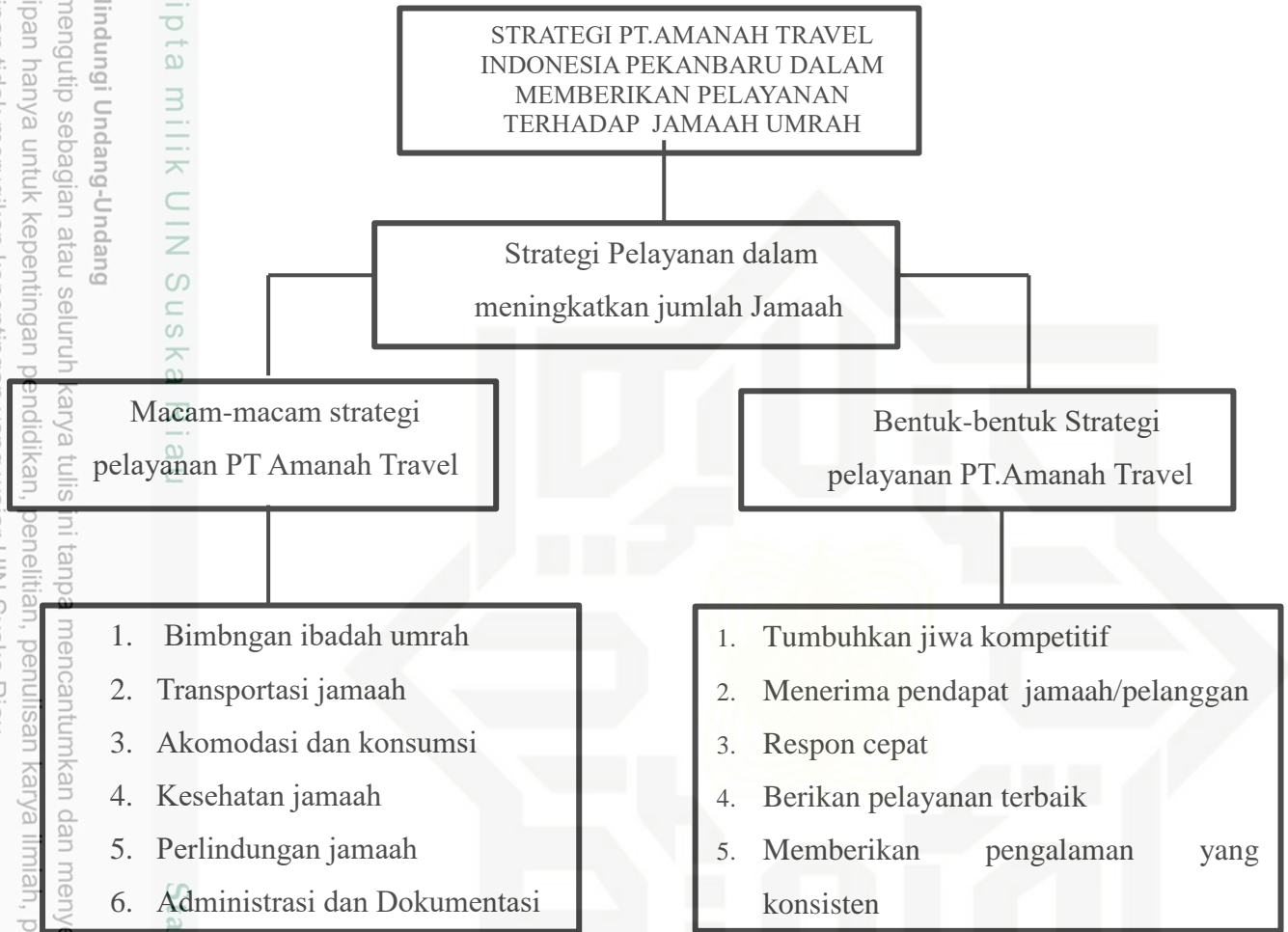
Peneliti ini melakukan pengumpulan data dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mengumpulkan informasi yang merupakan data yang diteliti dalam penelitian yang peneliti lakukan.

Pengolahan data dalam bentuk analisis deskriptif kualitatif atau data yang terperinci ditampilkan dalam bentuk narasi deskripsi. Laporan disusun berdasarkan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian disimpulkan, dirangkum, dipilih hal-hal yang mencolok, serta difokuskan dalam hal-hal yang penting yang berkaitan dalam penelitian yang diteliti.

mengambil kesimpulan dan verifikasi dari data-data sebelumnya yang sudah di proses atau di simpulkan kedalam bentuk-bentuk yang sesuai dengan pola pemecahan masalah yang dilakukan. Pola tahap akhir dalam penyelesaian penelitian, seluruh hasil penelitian ini siap untuk dilaporkan dalam bentuk tulisan dan dipertanggung jawabkan.

Kerangka Pikir

Gambar 2.1



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang berjenis kualitatif. Menurut Krik dan Miller mendefinisikan bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahnya. Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. (Bungin)Yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, situasi atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian, dan berupaya menarik realitas permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun fenomena tertentu. (Burhan Bungin .)

Penelitian ini mengedepankan spesifikasi penelitian deskripsi dalam penyusunan dan penyajian laporan, situasi dan system yang didapat dari penelitian ini yaitu Strategi Pt.Amanah Travel Indonesia Pekanbaru dalam Memberikan Pelayanan terhadap Calon Jamaah Haji dan Umrah.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan PT.Amanah Travel Indonesia Pekanbaru di jalan Paus No.127D, Tengkerang Barat.,Kecamatan Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau 28125. Penelitian ini di mulai bulan 2023 sampai selesai.

C. Jenis dan Sumber Data

Sumber dan Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan pengambilan data langsung dari subjek sebagai sumber informasi yang dicari. (Azwar Saifudin) Peneliti menggunakan data primer untuk mendapatkan informasi dan data-data tentang Strategi dalam Memberikan Pelayanan terhadap Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT Amanah Travel Indonesia Pekanbaru dengan melakukan wawancara langsung kepada informasi penelitian.



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

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh pihak lain tidak langsung diperoleh dari subjek penelitian. Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia. Data sekunder dapat diperoleh dari buku, dokumen grafis (table, catatan, notulen rapat dan lainnya), foto, rekaman, benda yang dapat memperkaya data primer.

D. Informan Penelitian

Pengambilan sampel sumber data dilakukan secara Purposive Sampling. Purposive Sampling merupakan suatu teknik pengumpulan data yang sering digunakan. Secara bahasa Purposive berarti sengaja. Artinya pemilihan informan dilakukan secara sengaja dengan mempertimbangkan ciri ciri tertentu sesuai dengan tujuan penelitian.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti yaitu purposive sampling. Peneliti menetapkan beberapa kriteria-kriteria sampel yang akan dilakukan pengambilan data penelitian. Berikut ini merupakan kriteria-kriteria yang peneliti ambil.

1. Seseorang yang terlibat langsung mengurus Travel PT. Amanah Travel Indonesia Pekanbaru .
2. Seseorang yang merupakan petinggi atau yang memiliki jabatan strategis di dalam Travel PT. Amanah Travel Indonesia Pekanbaru.
3. Seseorang yang paham dan mengerti dan paham terhadap strategi Pelayanan PT. Amanah Travel Indonesia.

Berdasarkan kriteria yang telah peneliti sampaikan diatas, maka peneliti mendapatkan 3 orang yang dijadikan sampel penelitian. Berikut ini merupakan daftar sampel yang telah peneliti tetapkan.

Tabel 3. 1

Daftar Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1.	Ryan Hidayat.,ST	Maneger Operasional

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

2.	Sariani Fitri.,SDs	Adm
3.	Anjani Sintia Ningsih	Staf Operasional

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Umumnya maka data yang dihasilkan melalui teknik-teknik berikut:

1. Wawancara

Wawancara sama halnya dengan kuisoner hanya berbeda dari segi pelaksanaannya. (Walgito). Wawancara adalah proses tanya jawab yang dilakukan wartawan dan narasumber. Di sini yang berpihak sebagai wartawan adalah peneliti sendiri dan narasumber adalah subjek yang dijadikan penelitian.

Teknik ini merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancarai tetapi dapat juga diberikan daftar pertanyaan dahulu untuk dijawab pada kesempatan lain. Dan juga digunakan dalam kegiatan wawancara mendalam.

2. Observasi

Observasi yaitu metode penelitian yang dijalankan secara sistematis dan dengan sengaja (tidak asal sembarang atau kebetulan). (Bimo Walgito). Kegiatan memperoleh data dengan melakukan kegiatan pengamatan langsung di lapangan dan penulis mencatat hal-hal yang dianggap penting, mendengarkan, melihat dan mengkaji kemudian dinilai lagi agar memperoleh data yang akurat. Adapun halhal yang didapat dari observasi adalah ruang(tempat), pelaku, kegiatan, objek, kejadian, peristiwa dan waktu.

3. Dokumentasi

Sejumlah data dan fakta tersimpan dalam bentuk dokumentasi. Sebagian besar foto dan video maupun record yang bersangkutan dengan penelitian saat melakukan wawancara dan observasi lapangan yang bertujuan untuk pengumpulan dan penyimpanan informasi

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang****F. Teknik Analisis Data**

Setelah data terkumpul, kemudian dilaksanakan pengolahan data dengan metode kualitatif, setelah itu dianalisis secara kualitatif dilakukan dengan langkah-langkah sebagaimana di kemukakan oleh Lexy J. Moelong berikut (Lexy J. Moelong) :

1. Klasifikasi data, yakni mengelompokkan data sesuai dengan topic pembahasan.
2. Deskripsi data, yaitu menguraikan data secara sistematis sesuai dengan topik pembahasan
3. Menarik kesimpulan, yaitu merangkum uraian-uraian penjelasan ke dalam susunan yang singkat dan padat. Berdasarkan langkah-langkah yang dilaksanakan dalam pengolahan data, maka data yang akan dianalisis ketika semua data baik berupa kata-kata dan gambar yang diperoleh dari penelitian ini.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan 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 OBJEK PENELITIAN

A. Profil PT Amanah Travel Indonesia Pekanbaru

PT Amanah Travel Indonesia Pekanbaru adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perjalanan pariwisata yang meliputi tour dan travel. PT Amanah Travel Indonesia Pekanbaru ini telah memperoleh izin resmi sebagai lembaga penyedia layanan perjalanan umroh dari kementerian Agama izin PPIUU 427 Tahun 2021 dan izin PIHK NO298 tahun 2022 dan PT Amanah Travel Indonesia Pekanbaru didirikan mulai tahun 2007.

Nama Perusahaan : PT Amanah Travel Indonesia Pekanbaru

Berdiri : 2018

Pemilik : H. Deni Masri SE

Alamat : JL Paus No.127D, Kel. Tangkerang Barat, Kecamatan Marpoyan damai kota pekanbaru Riau

Telepon : (0761)8652630

Email : amanahumrah.pekanbaru@gmail.com

B. Sejarah Berdirinya PT Amanah Travel Indonesia Pekanbaru

PT. Amanah Travel adalah perusahaan perjalanan yang menyediakan berbagai jenis perjalanan, PT. Amanah Travel merupakan perusahaan jasa pariwisata yang meliputi Tours & Travel. Melayani umrah, haji, ticketing, pengurusan visa, passport, hotel reservation, Muslim Tour. PT. Amanah Travel didirikan sebagai tanggapan atas pertumbuhan industri di Pekanbaru, khususnya di bidang perjalanan umrah dan haji plus. Ini didirikan karena kesadaran masyarakat akan kebutuhan akan transportasi, terutama untuk perjalanan umrah. Awalnya PT. Amanah Travel merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang perhotelan dan penerbangan. Akan tetapi dengan melihat semakin tingginya minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah umrah, maka owner bersama direktur dan seluruh karyawan berkomitmen untuk mengembangkan perusahaan ke bidang jasa perjalanan umrah, haji plus dan tour disamping bidang perhotelan dan penerbangannya masih berjalan sampai saat ini. Motivasinya untuk

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.

mengembangkan perusahaan ke jasa perjalanan umrah, haji plus dan tour, yaitu melayani dan membantu semua tamu Allah Swt yang ingin menjalankan ibadah umrah dan haji dengan mengutamakan pelayanan yang maksimal demi mencapai kepuasan jamaah.

Berkat kesatuan dan kesamaan visi dan misi oleh pimpinan PT. Amanah Travel, ditambah lagi dengan adanya kepercayaan dan dukungan dari masyarakat membuat perusahaan ini terus melangkah lebih cepat. Tercatat telah berulang kali PT Amanah Travel memberangkatkan jamaah umrah setiap bulannya bahkan tiap minggu nya. Selain itu, bertambahnya jumlah jamaah umrah dari waktu ke waktu membuat PT. Amanah Travel termotivasi dalam mengurus dan membimbing jamaah dengan pelayanan yang prima, baik dan amanah.

Logo PT Amanah Travel Indonesia Pekanbaru

Gambar 4.1



C. Visi dan Misi PT.Amanah Travel Indonesia Pekanbaru

Adapun Visi dan Misi PT.Amanah Travel Indonesia Pekanbaru:

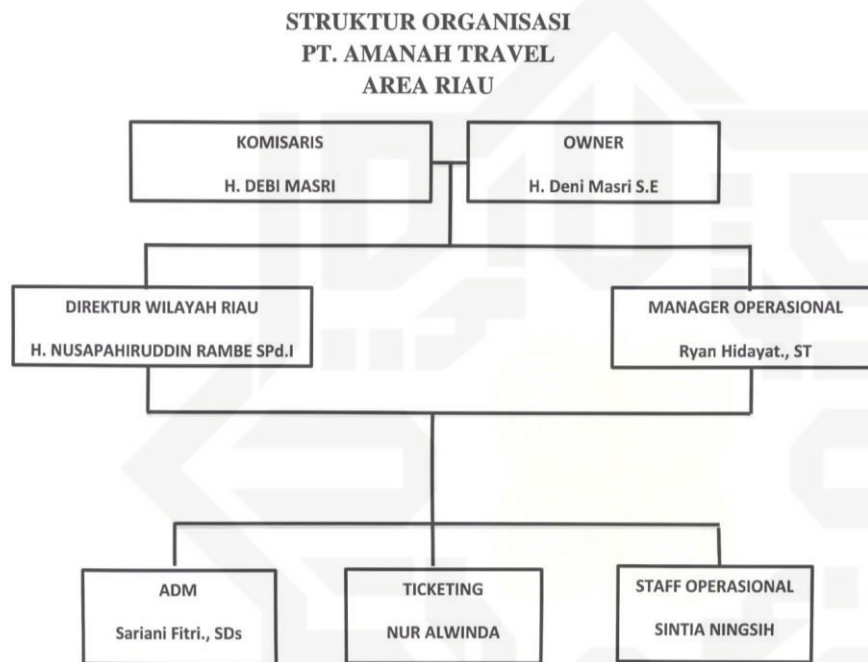
1. Visi : Menjadi perusahaan penyelenggara Umrah yang Profesional,Aman,Nyaman, dan Berkah.
2. Misi:
 - Menciptakan perjalanan umrah yang Amanah dan dipercaya oleh masyarakat luas.
 - Memudahkan perjalanan umrah untuk semua umat islam

Senantiasa memberikan pelayanan yang maksimal kepada seluruh tamu-tamu Allah yang berorientasi kepada kepuasan jamaah.

D. Struktur Organisasi

Gambar 4.2

Struktur Organisasi



Uraian tugas dari tiap-tiap bagian struktur organisasi PT Amanah Travel Indonesia:

a. Owner

- a) Memutuskan dan menentukan peraturan dan kebijakan tertinggi perusahaan.
- b) Bertanggung jawab dalam memimpin dan menjalankan perusahaan.
- c) Merencanakan serta mengembangkan sumber-sumber pendapatan dan pembelanjaan kekayaan perusahaan.
- d) Menetapkan strategi-strategi yang strategis untuk mencapai visi misi perusahaan.
- e) Mengkoordinasi dan mengawasi semua kegiatan di perusahaan.
- f) Mengangkat dan memberhentikan karyawan perusahaan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

b. Komisaris

- a) Memberikan pengarahan dan nasehat kepada karyawan dalam menjalankan tugasnya.
- b) Melakukan pengawasan atas kebijakan karyawan dalam menjalankan perusahaan.
- c) Mengevaluasi rencana kerja dan anggaran perusahaan.

c. Direktur

- a) Bertanggung jawab atas jalannya perusahaan.
- b) Membuat rencana kerja bagi perusahaan sebagai dasar kebijakan dan mengkoordinasi jalannya perusahaan.
- c) Bertanggung jawab atas segala aktivitas yang terjadi di internal maupun eksternal perusahaan.
- d) Aktivitas berhubungan dengan pengembangan usaha perusahaan dan kerjasama dengan pihak kedua

d. Admin

- a) Memberikan pelayanan sebagai resepsionis untuk melayani Jamaah
- b) Menjaga hubungan yang baik dengan Jamaah
- c) Aktif melayani kebutuhan Jamaah melalui media telepon, media sosial dan tatap muka
- d) Menguasai segala produk dan informasi perusahaan

e. Ticketing

- a) Bertanggung jawab dalam kegiatan mengeluarkan tiket atau mencetak tiket untuk jamaah
- b) Bertanggung jawab dalam kegiatan mengeluarkan invoice.
- c) Bertanggung jawab memberikan informasi mengenai detail tiket kepada jamaah.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- d) Bertanggung jawab memberikan informasi mengenai data jamaah kepada maskapai penerbangan terkait.
- e) Bertanggung jawab memberikan informasi perubahan jadwal penerbangan kepada jamaah.
- f) Bertanggung jawab menyelesaikan kesalahan informasi data jamaah ke maskapai penerbangan terkait.

f. Operasional

- a) Pengurusan legalitas perusahaan.
- b) Pengabsenan karyawan.
- c) Pembuatan izin perusahaan.
- d) Menyiapkan seat umrah dan haji.
- e) Menyiapkan perlengkapan umrah dan haji.
- f) Permohonan apply visa umrah dan haji.
- g) Menyiapkan LA umrah dan haji.
- h) Handling airport

g. Fasilitas

Adapun fasilitas yang diberikan oleh PT.Amanah Travel Indonesia pekanbaru sebagai berikut:

1. Hotel makkah : Al-massa Hotel (bintang 5),Azka Al Safa (bintang 5), Elaf almanshaer Hotel (Bintang 5), Al Nosour Al Mahajreen (Bintang 3), Al Nasour Alzahabi (Bintang 3), Saraya Ajyad (bintang 3), Al Banonah (Bintang 3).
2. Hotel Madinah :Hayyat At-Taqwa (Bintang 5),Grand Plaza Badr Al-Maqam (Bintang 5),Mubarok Silver (Bintang 4).
3. Perlengkapan Umrah: Koper , Kain ihram bagi laki-laki ,Mukenah bagi perempuan ,Bahan baju seragam (batik) , Syall ,ikat pinggang ,Tas paspor , Tas jinjing , Buku panduan manasik.
4. Tiket pesawat PP
5. Makan 3x sehari (masakan Indonesia)
6. Transportasi Bus AC
7. Visa

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan 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.

8. Manasik umrah
9. Pembimbing ibadah yang aktif berbahasa Arab
10. Muthawwaif/Muthawwifah yang berpengalaman
11. Zam-Zam

h. Keunggulan

1. Biro Umroh Resmi Kami telah mengantongi ijin Penyelenggara Umroh Resmi dari Kementerian Agama Republik Indonesia dengan Izin PPIU U 427/2021 izin PIHK NO 298/2022 Hal ini sebagai jaminan bahwa kami adalah lembaga yang kredibel.
2. Pelayanan Terbaik Salah satu prestasi kami adalah mendapatkan predikat Operator Haji dan Umroh Terbaik dalam kompetisi pariwisata Halal Nasional 2016 dari Kementerian Pariwisata RI.
3. Pembimbing Kredibel Kami memiliki pembimbing berkapasitas Syariah sekala nasional dan internasional antara lain Ust. Parlindungan Hasibuan, Ust. Maruli Azhari Hasibuan M.H, Ust. Jalaluddin noor M, Pd.I.
4. Sertifikat Bpw Kami telah mendapatkan Sertifikasi Resmi dari Komite Akreditasi Nasional (KAN), Biro Perjalanan Wisata (BPW). Sertifikat ini sebagai jaminan dan pedoman kami untuk memberikan layanan Umroh sesuai dengan syariat
5. Pasti Berangkat Kami pastikan keberangkatan ibadah anda tepat waktu berapapun jumlahnya dan kami jamin anda pasti akan berangkat umroh sesuai dengan tanggal keberangkatan yang telah anda pilih.
6. Handling Profesional Kami memiliki petugas perwakilan baik di Makkah maupun Madinah yang akan menyiapkan seluruh akomodasi jamaah mulai dari, hotel, bus, catering dan segala persoalan jamaah

i. Program PT. Amanah travel Indonesia

Adapun paket yang disediakan oleh PT. Amanah Travel Indonesia Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Paket Umrah Medium 12 hari
2. Paket umrah Plus Turki
3. Paket umrah plus aqsha 13 hari



4. Paket Umroh Awal Ramadhan 12 Hari.

Adapun persyaratan dan dokumen yang dibutuhkan adalah sebagai berikut:

1. Passport masa berlaku 11 tahun sebelum keberangkatan.
2. Shoft Copy Pas foto 4x6 latar belakang putih & fokus bagian wajah
3. Buku kuning suntik meningitis.
4. Scan KTP, KK, dan Surat Nikah bagi suami istri.
5. Akta kelahiran bagi anak yang ikut orang tua.

j. Kelebihan PT Amanah Travel Indonesia dalam Pelayanan Ibadah Umrah

1. Berangkat umrah dengan hotel yang nyaman
2. Berangkat umrah dengan pembimbing yang profesional dalam pelayanan
3. Mendapatkan layanan yang terbaik
4. Berangkat dengan perlindungan travel berizin resmi kemenag

k. Sistem Pelayanan Terhadap Jamaah Umrah

- a. Dalam fungsi perlindungan terhadap jamaah umrah kami menerapkan :
 1. Jamaah diwajibkan untuk menandatangani surat perjanjian yang disepakati dan disediakan oleh travel terhadap hak dan kewajibannya
 2. Jamaah didaftarkan asuransi syariah dengan masa perlindungan H-30 sebelum keberangkatan dan H+2 setelah keberangkatan.
 3. Dalam perjalanan umrah, travel melalui tim pembimbing yang mendampingi memberikan pembinaan dan perlindungan sebagai penanggung jawab dan penyelenggara perjalanan ibadah umrah.
 4. Layanan yang profesional diberikan kepada jamaah untuk memberikan perlindungan dan pelayanan yang memberikan keamanan, kenyamanan dan keberkahan
- b. Alur Pendaftaran Umrah
 1. Registrasi
 2. Pendaftaran
 3. Penyerahan DP
 4. Penyerahan perlengkapan awal

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan 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

5. Manasik Teori dan praktek
6. Pelunasan
- c. Persyaratan Umrah Adapun dokumen-dokumen yang harus dilengkapi oleh calon jamaah sebagai berikut:
 1. Mengisi formulir pendaftaran
 2. Fotocopy KTP dan KK
 3. Paspor dengan tiga suku kata, ex: Anjani Sintia Fitri
 4. Buku kuning (buku vaksin Meningitis) dari Kantor Kesehatan Pelabuhan/Rumah Sakit
 5. Pas foto 3x4 dan 4x6 masing-masing 5 lembar (latar putih, berwarna dan fokus wajah 80%)
 6. Fotocopy buku nikah bagi suami istri
 7. Fotocopy akta kelahiran bagi anak
 8. Menyerahkan DP Rp 5.000.000/jamaah
 9. Pelunasan dilakukan 45 hari sebelum keberangkatan
- d. Ketentuan Pembatalan Keberangkatan
 1. Jamaah yang melakukan pembatalan 1 minggu sebelum keberangkatan, makan dipotong 100% dari harga paket (hangus).
 2. Jamaah yang melakukan pembatalan 2 minggu sebelum keberangkatan, makan dipotong 80% dari harga paket.
 3. Jamaah yang melakukan pembatalan 3 minggu sebelum keberangkatan, maka dipotong 50% dari harga paket.
 4. Jamaah yang melakukan pembatalan 4 minggu sebelum keberangkatan, maka dipotong 25% dari harga paket.
- e. Pelayanan Untuk Jamaah
 - a. Pelayanan penuh sesuai dengan program yang buat oleh PT.Amanah Travel Indonesia Pekanbaru
 - b. Diberikan pembekalan keberangkatan, ibadah, dan teknis keberangkatan bagi seluruh jamaah PT.Amanah Travel Indonesia Pekanbaru yang terdaftar dan akan berangkat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- c. Jika jemaah dirawat saat di Saudi, maka akan ditangani oleh dokter yang bertanggung jawab dan ditinggal oleh rombongan dengan ditemani oleh staff handling kami.
 - d. Pembiayaan pesawat pulang jemaah ditanggung oleh pihak kami PT.Amanah Travel Indonesia Pekanbaru maksimal Rp. 7.000.000,- dan jika jemaah ingin ditemani oleh keluarga maka pengeluaran sepenuhnya bukan tanggung jawab kami.
 - e. Jika jemaah meninggal dunia, kami akan mengurus semua administrasi kematian dan pemakaman ditempat dimana jemaah meninggal. Informasi lengkap akan disampaikan kepihak keluarga jemaah .
 - f. Apabila keluarga jemaah ingin memulangkan jemaah ke Indonesia, maka seluruh pengurusan dan biaya sepenuhnya bukan tanggung jawab PT.Amanah Travel Indonesia Pekanbaru
 - g. Jika jemaah tertinggal maka, kami akan memberikan kepada KBRI dengan biaya menjadi tanggung jawab pribadi.
 - h. Jika bagasi tertinggal di pesawat menjadi tanggung jawab maskapai selama masih ada boarding pass & koper.
 - i. Jika jemaah kabur, sepenuhnya menjadi tanggung jawab keluarga yang ada di Indonesia & kasusnya akan diserahkan kepihak kepolisian wilayah jemaah kabur. Denda 1 Milyar dan sangsi yang dijatuhkan kepada kami dan pihak lain menjadi tanggung jawab keluarga jemaah, dan travel tidak bertanggung jawab apapun terhadap jemaah yang kabur dari program.
 - j. Kesepakatan Jemaah haji/umroh telah membaca dan menyetujui persyaratan dan ketentuan yang berlaku di PT.Amanah Travel Indonesia Pekanbaru



BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Kepuasan jamaah haji dan Umrah adalah perasaan puas seseorang karena mendapatkan pelayanan jasa dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Strategi untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada jamaah umroh selama perjalanan haji dan umroh adalah pendaftar dan mengevaluasi tingkat keberhasilan perjalanan haji dan umroh. Strategi seperti merujuk perlengkapan yang lengkap kepada jamaah, fasilitas berupa manasik sebanyak dua kali, dan membangun hubungan dengan alumni jamaah PT Amanah Travel Indonesia.

Salah satu cara PT. Amanah Travel Indonesia untuk meningkatkan strateginya adalah membangun hubungan dengan alumninya, memungkinkan komunikasi dan silaturahmi antara karyawan dan jamaahnya. PT. Amanah Travel Indonesia memiliki pembimbing yang bersertifikat nasional untuk menjamin kelangsungan dan kelancaran dalam membimbing jamaah umroh.

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang memenuhi harapan pelanggan dan memenuhi kebutuhan mereka. Pelayanan prima berarti menyediakan layanan kepada pelanggan dan menjual produk berkualitas tinggi. Pelayanan prima merupakan tindakan atau upaya yang dilakukan untuk memberikan pelayanan maksimal dengan tujuan agar pelanggan atau masyarakat bisa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan seperti (Permatasari).

Attitude (Sikap) adalah prinsip pelayanan prima yang berbeda-beda dan bersama kemampuan. Kemampuan harus memiliki kemampuan untuk melayani konsumen, kemampuan menjual, memecahkan masalah, manajemen kecemasan, dan hal-hal yang lebih praktis. Attention (Perhatian) adalah prinsip pelayanan prima berikutnya yang wajib dimiliki semua karyawan, terutama mereka yang bersentuhan langsung dengan pelanggan. Action (Tindakan) adalah melakukan tindakan untuk memastikan what menjadi kebutuhan / keinginan pelanggan / tamu, jika kurang yakin dan lebih baik lakukan konfirmasi dengan sopan. Accountability (Tanggung Jawab) adalah sikap keberpihakan kepada pelanggan / tamu / mitra kerja sebagai bentuk rasa empati dan kepedulian. Appearance

(Penampilan) adalah penampilan karyawan baik secara fisik maupun non fisik merefleksikan kredibilitas perusahaan.

B. Saran

Sesuai dengan hasil kesimpulan, saran yang dapat penulis berikan dalam penelitian ini adalah Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah baik. Dengan memperhatikan kebutuhan para jamaah haji yang tentunya beragam. Dengan begitu diharapkan para jamaah dapat menjalankan ibadah haji dan umrah dengan khusyuk.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR PUSTAKA

- Azizah Kurnia, Pengertian haji dan umrah 2022.
- Syafi'i Antonio, Bank Syariah dari Teori ke Praktek, Cet. 1 (Jakarta: GemaInsani, 2001), hal: 153-157.
- Fandi Tjiptono, Strategi Pemasaran, Cet. Ke-II (Yogyakarta: Andi,2000) hal: 17.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif & RND, Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy, 1997. Prinsip-Prinsip Total Quality Service, Yogyakarta : Andi Offset, Yogyakarta.
- Sutarto, Dasar-Dasar Organisasi, Cetakan Ke-18 (Yogyakarta:, Gadjah Mada University Press. 1988), 123.
- Ahmad Sarwat. 2019. Fikih Indonesia Haji dan Umroh. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Syafi'i Antonio, Bank Syariah dari Teori ke Praktek, Cet. 1 (Jakarta: GemaInsani, 2001), hal: 153-157.
- Fandi Tjiptono, Strategi Pemasaran, Cet. Ke-II (Yogyakarta: Andi,2000) hal: 17.
- Agustinus Sri Wahyudi. Manajemen Strategi, (Jakarta: Binarupa Aksara,1996) hal:19.
- Ali H\asan, Op, Cit, h.29.
- Muhammad Furqoni. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. S1 Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Surabaya.
- Setyo Soedrajat, Manajemen Pemasaran Jasa Bank, (Jakarta:Ikral Mandiri Abadi,1994), hal: 17.
- Philip Kotler. Marketing Management, (Jakarta: Pren Hallindo,1997), hal: 17.



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.

Resti Wildayati. 2019. Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah. Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah). 17(2)165– 82

Sutarto, Dasar-Dasar Organisasi, Cetakan Ke-18 (Yogyakarta:, Gadjah Mada University Press. 1988), 123.

Sampara Lukman, Manajemen Kualitas Pelayanan, (Jakarta : STIA LAN Press, 2000), h. 8.

Hamali, Arif Yusuf. 2016. Pemahaman Strategi Bisnis & Kewirausahaan. Jakarta: Prenadamedia Group.

Juliansyah, Noor. 2011. Metodologi Penelitian skripsi, Tesis, Disertasi, dan karya Ilmiah. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Rachimi, M. Abdurachman. 2012. Segala Hal Tentang Haji dan Umrah. Jakarta: Erlangga

Arif Muhammad Dkk,(1 juni 2022),Analisis pelayanan umrah pada oerusahaan jasa penyelenggara Umrah,Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah,Volume 5 nomor 1

Giwangkara, Iwan. 2018. Cara Mudah Berbisnis Travel Umrah dan Haji Khusus. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.

<https://www.barantum.com/blog/meningkatkan-kepuasan-pelanggan/12>
mei 2023

Jasfar, Farida. 2009. Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu. Bogor: Ghalia Indonesia.

Jefkins, Frank. 1997. Periklanan. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.

M. Manullang, Dasar-dasar Manajemen,(Yogyakarta: Gadjah Mada University Press,2012) Hlm 164

Nurasyiah Sinta Dkk 2022 Strategi Peningkatan Pelayanan Terhadap Jamaah Haji Dan Umrah Academic Journal of Hajj and Umra Volume 1, Nomor 2,Hlm 177

Muhammad Furqoni. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

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.

Ponorogo. S1 Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Surabaya .

Fiantika FR Dkk Maret 2022 Padang Sumatera Barat PT. GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOG.

Antonio, Muhammad syafi'i. Analisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Bank Syariah, Gama Insani Press, Jakarta.

Daftar Wawancara

Wawancara dengan Sariani fitri Selaku Staf Adm di PT Amanah travel Indonesia Pekanbaru

Wawancara dengan Anjani Sintia selaku Staf Operasional di PT Amanah travel Indonesia Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

HASIL WAWANCARA

Nama Informan : Sariani Fitri
Hari : Selasa, 16 Januari 2024
Lokasi : Kantor PT. Amanah Travel Pekanbaru
Topik Wawancara : Strategi Pt.Amanah Travel Indonesia Pekanbaru Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Jamaah Umrah.

Materi Wawancara	
Peneliti	Apa saja program di PT.Amanah Travel Indonesia pekanbaru?
Informan	Program yang kami tawarkan kepada jamaah sangat bervariasi seperti ada paket medium 12 hari, paket ekonomi 10/11 hari dan 12 hari, paket berkah 13 hari, paket ramadhan (awal 12 hari, tengah 12 hari, akhir 15 hari dan full 30/32 hari), umrah plus Aqso 13 hari, dan umrah plus Turki 13 hari
Peneliti	Apakah Program tersebut sudah maksimal/sudah sesuai harapan?
Informan	Alhamdulillah selama berdirinya PT Amanah Travel Indonesia berdiri di Pekanbaru sudah maksimal program yang ada.
	Bagaimana Strategi dalam meningkatkan pelayanan di PT.Amanah Travel Indonesia Pekanbaru?
Informan	Dengan memberikan kepuasan Jamaah dengan baik berarti jamaah puas dengan layanan yang diberikan, dan kemungkinan besar akan siap layanan yang di kemudian hari, serta merekomendasikan bisnis tersebut kepada teman atau keluarga. Maka, meningkatkan kepuasan jamaah merupakan tujuan penting bagi bisnis untuk terus



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.

	berkembang dan memperluas jangkauan pasar mereka.
Peneliti	Bagaimana Strategi dalam meningkatkan pelayanan di PT.Amanah Travel Indonesia Pekanbaru
Informan	Melayani Jamaah dari awal seperti mendampingi jamaah membuat Pasport,mendampingi jamaah bimbingan sampai keberangkatan-keberangkatan jamaah dan sampai memberikan kenyamanan kepada jamaah supaya pelayanan maksimal
Peneliti	Fasilitas apa saja yg di dapat jamaah di PT Amanah Travel Indonesia?
Informan	Fasitas yang di dapat kan jamaah dari awal yaitu Pelengkapan(tas,koper,ikat pinggang,ihram,Mukenah) itu bentuk fasilitas di perlengkapan.
Peneliti	Bagaimana PT. Amanah Travel memberikan motivasi kepada karyawan sehingga dapat meningkatkan loyalitas dan kualitas kinerja karyawannya?
Informan	Pemberian motivasi yang kami lakukan adalah meningkatkan rasa kekeluargaan dengan menghabiskan waktu bersama saat weekend dan mengadakan kegiatan family gathering, memberikan hak-hak karyawan, dan memberikan bonus pada karyawan yang berprestasi.
Peneliti	Bagaimana strategi evaluasi kinerja karyawan yang dilakukan PT. Amanah Travel?

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.

Informan	Strategi evaluasi kinerja yang kami dilakukan berorientasi pada hasil dan dilaksanakan pada akhir musim. Jika jumlah jamaah menurun, berarti kinerja karyawan belum maksimal. Maka, evaluasi yang kami lakukan adalah dengan membangun komunikasi yang efektif, membangun sikap tim yang kuat dengan saling sharing tentang kendala-kendala
Peneliti	yang ada, dan meningkatkan rasa saling mempercayai.
Peneliti	Apa bentuk bukti fisik yang dapat diberikan oleh PT. Amanah Travel dalam meyakinkan calon jamaah?
Informan	Bukti fisik kami berikan kepada calon jamaah yaitu memberikan pelayanan yang maksimal, seperti memberikan pelayanan yang ramah dan bersifat kekeluargaan sehingga calon jamaah merasa nyaman, memberikan informasi yang lengkap sesuai dengan yang diinginkan oleh calon jamaah, memberikan kemudahan dalam proses pengurusan dokumen perjalanan maupun persyaratan dokumen lainnya, dan memberikan kemudahan dalam proses pembelian paket umrah
Peneliti	Apa strategi yang digunakan oleh PT. Amanah Travel dalam proses penyampaian jasa pelayanan kepada jamaah umrah?
Informan	Dalam proses penyampaian jasa kami memberikan informasi yang lengkap dan jelas kepada calon jamaah menggunakan bahasa yang jelas, sopan, dan mudah dimengerti oleh calon jamaah, serta ditunjang oleh beberapa sarana, seperti brosur, komputer, foto, telepon, dan lain sebagainya sehingga jamaah merasa puas dan di lain waktu bisa saja jamaah tersebut menggunakan kami sebagai biro perjalanan umrah (PT. Amanah Travel) dalam keberangkatan umrahnya

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.

Peneliti	Apakah pendaftaran ibadah umrah dapat dilakukan secara online??
Informan	Bisa seperti dari whatshap,facebook,instagram beberapa jamaah ada melakukan dari online tersebut namun itu pendekatan di awal, biasanya jamaah yang sudah daftar datang langsung kekantor sekaligus menanya-nanya lebih lanjut.
Peneliti	Apa keunggulan setiap program yang ditawarkan oleh PT. Amanah Travel kepada calon jamaah?
Informan	Setiap program yang kami tawarkan senantiasa berorientasi pada kebutuhan dan keinginan jamaah. Selain keunggulan dan keistimewaan masing-masing paket dari segi rute perjalanan dan fasilitas yang berdasarkan harga, durasi waktu perjalanan dari setiap paket juga berbeda.
Peneliti	Apakah ada tim khusus dari PT. Amanah Travel untuk melakukan kegiatan Promosi?
Informan	Kami tidak memiliki tim khusus untuk melakukan kegiatan promosi. Semua orang yang ada dalam kantor ini baik pimpinan maupun seluruh staf bisa melakukan kegiatan promosi tersebut
Peneliti	Bagaimana prosedur rekrutmen karyawan yang dilakukan oleh PT. Amanah Travel

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.

Informan	rosedur rekrutmen yang kami lakukan sama dengan yang dilakukan oleh perusahaan pada umumnya, yaitu tahap perencanaan penerimaan karyawan baru, menetapkan posisiposisi yang dibutuhkan, melakukan penerimaan lamaran, melakukan seleksi atau tes, serta tahap penerimaan. Selain itu, melakukan tahapan wawancara sebelum menentukan pilihan dan menetapkan keputusan. Tahap wawancara dilakukan untuk memastikan bahwa calon karyawan tersebut benarbenar memiliki potensi berdasarkan bidang yang dibutuhkan oleh PT. Amanah Travel.
Peneliti	Bagaimana PT. Amanah Travel memberikan motivasi kepada karyawan sehingga dapat meningkatkan loyalitas dan kualitas pelayanan kinerja karyawannya
informan	Pemberian motivasi yang kami lakukan adalah memberikan apresiasi kepada karyawan dalam bentuk insentif tambahan
	guna untuk meningkatkan loyalitas dan kualitas kinerja karyawan
Peneliti	Apa bentuk bukti fisik yang dapat diberikan oleh PT. Amanah Travel dalam meyakinkan calon jamaah?
Informan	Bukti fisik kami berikan kepada calon jamaah yaitu menunjukkan piagam atau sertifikat penghargaan yang pernah diterima oleh PT. Amanah Travel, menunjukkan testimoni kesuksesan perjalanan umrah jamaah bersama PT. Amanah Travel sebelumnya kepada calon jamaah, misalnya memperlihatkan foto-foto ataupun video umrah jamaah yang merasa senang ataupun puas dalam melakukan perjalanan umrahnya, menyediakan ruangan untuk kegiatan manasik yang dilengkapi dengan infokus agar jamaah dapat memperhatikan dan mudah memahami apa yang disampaikan oleh pembimbing.



Peneliti	Kapan bukti fisik diberikan kepada calon jamaah
Informan	Kami memberikan bukti fisik kepada calon jamaah pada saat jamaah melontarkan pertanyaan-pertanyaan mengenai paket ibadah umrah yang kami tawarkan.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Ditanggung 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.

Nama Informan : Anjani Sintia
Hari : Selasa, 16 Januari 2024
Lokasi : Kantor PT. Amanah Travel Pekanbaru
Topik Wawancara : Strategi Pt.Amanah Travel Indonesia Pekanbaru Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Jamaah Umrah.

Materi Wawancara	
Peneliti	Apa saja program di PT.Amanah Travel Indonesia pekanbaru?
Informan	Program yang kami tawarkan kepada jamaah sangat bervariasi seperti ada paket medium 12 hari, paket ekonomi 10/11 hari dan 12 hari, paket berkah 13 hari, paket ramadhan (awal 12 hari, tengah 12 hari, akhir 15 hari dan full 30/32 hari), umrah plus Aqso 13 hari, dan umrah plus Turki 13 hari
Peneliti	Apakah Program tersebut sudah maksimal/sudah sesuai harapan?
Informan	Alhamdulillah Perusahaan sudah menyiapkan program yang sangat baik dan program yang ada telah dimaksimalkan selama berdirinya PT Amanah Travel Indonesia di Pekanbaru.
Peneliti	Bagaimana Strategi dalam meningkatkan pelayanan di PT.Amanah Travel Indonesia Pekanbaru?
Informan	Untuk terus berkembang dan memperluas jangkauan pasar Jamaah atau Pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan merupakan tujuan penting bagi Perusahaan atau bisnis. Dengan demikian, memberikan kepuasan pelanggan dengan baik berarti pelanggan puas dengan layanan yang diberikan, dan kemungkinan besar akan siap untuk memberikan layanan yang lebih baik di masa mendatang.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Peneliti	Bagaimana Strategi dalam meningkatkan pelayanan di PT.Amanah Travel Indonesia Pekanbaru?
Informan	Melayani pelanggan dari awal, mendampingi mereka membuat paspor, memberikan bimbingan hingga keberangkatan dan keberangkatan, dan memberikan pelayanan terbaik.
Peneliti	Fasilitas apa saja yg di dapat jamaah di PT Amanah Travel Indonesia?
Informan	Fasilitas yang di dapat kan jamaah dari awal yaitu Pelengkapan seperti tas,koper,ikat pinggang,ihram,Mukenah itu bentuk fasilitas di perlengkapan. Dan fasilitas tempat penginapan untuk Jamaah mendapatkan hotel-hotel aman nyaman untuk jamaah seperti hotel bintang lima contohnya di mekkah ada beberapa hotel seperti Al-massa Hotel,Azka Al Safa, Elaf almanshaer Hotel Al Nosour Al Mahajreen , Al Nasour Alzahabi Saraya Ajyad , Al Banonah .
Peneliti	Bagaimana PT. Amanah Travel memberikan motivasi kepada karyawan sehingga dapat meningkatkan loyalitas dan kualitas kinerja karyawannya?
Informan	Meningkatkan rasa kekeluargaan dengan menghabiskan waktu bersama di akhir pekan dan mengadakan kegiatan keluarga, memberikan hak-hak karyawan, dan memberikan bonus kepada karyawan yang berprestasi adalah motivasi yang kami berikan.
Peneliti	Bagaimana strategi evaluasi kinerja karyawan yang dilakukan PT. Amanah Travel?
Informan	Kami menggunakan strategi evaluasi kinerja yang berfokus pada hasil dan dilakukan pada akhir musim. Jika jumlah karyawan menurun, itu menunjukkan bahwa kinerja

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

	karyawan belum mencapai tingkat terbaiknya. Karena itu, evaluasi yang kami lakukan adalah komunikasi yang efektif, sikap tim yang kuat, dan peningkatan kepercayaan satu sama lain dengan berbagi kendala yang ada.
Peneliti	Apa bentuk bukti fisik yang dapat diberikan oleh PT. Amanah Travel dalam meyakinkan calon jamaah?
Informan	Bukti fisik yang kami berikan kepada calon jamaah menunjukkan bahwa kami melakukan yang terbaik untuk mereka, seperti melayani mereka dengan ramah dan ramah sehingga mereka merasa nyaman, memberikan informasi yang lengkap sesuai dengan kebutuhan mereka, membantu mereka mengurus dokumen perjalanan mereka dan persyaratan dokumen lainnya, dan membantu mereka membeli paket umrah.
Peneliti	Apa strategi yang digunakan oleh PT. Amanah Travel dalam proses penyampaian jasa pelayanan kepada jamaah umrah?
Informan	Selama proses penyampaian jasa kami, kami memberikan informasi yang lengkap dan jelas kepada calon jamaah menggunakan bahasa yang jelas, sopan, dan mudah dimengerti oleh calon jamaah serta didukung oleh berbagai alat seperti brosur, komputer, foto, dan telepon. Kami berusaha untuk memastikan bahwa jamaah merasa puas dan mungkin kemudian menggunakan kami sebagai biro perjalanan umrah (PT. Amanah Travel) saat mereka melakukan umrah berikutnya.
Peneliti	Apakah pendaftaran ibadah umrah dapat dilakukan secara online??

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.

Informan	Bisa, Beberapa jamaah mungkin melakukannya melalui media sosial seperti WhatsApp, Facebook, atau Instagram, tetapi itu adalah pendekatan awal; biasanya, jamaah yang
	sudah terdaftar datang langsung ke kantor untuk menanyakan lebih lanjut.
Peneliti	Apa keunggulan setiap program yang ditawarkan oleh PT. Amanah Travel kepada calon jamaah?
Informan	Setiap program yang kami tawarkan selalu disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan jamaah. Selain memiliki keunggulan dan keunggulan tertentu dari segi rute perjalanan dan fasilitas, durasi perjalanan dari setiap paket juga berbeda.
Peneliti	Apakah ada tim khusus dari PT. Amanah Travel untuk melakukan kegiatan Promosi?
Informan	Di PT Amanah Travel Indonesia Kegiatan promosi ini dapat dilakukan oleh semua orang di kantor ini, baik pimpinan maupun staf. Jadi tidak ada tim khusus untuk melakukannya.
Peneliti	Bagaimana prosedur rekrutmen karyawan yang dilakukan oleh PT. Amanah Travel
Informan	Kami melakukan prosedur rekrutmen yang sama dengan yang dilakukan perusahaan umumnya, yaitu tahap perencanaan penerimaan karyawan baru, menetapkan posisi yang dibutuhkan, menerima lamaran, melakukan tes atau seleksi, dan kemudian menerima karyawan. Selain itu, lakukan proses wawancara sebelum membuat keputusan. Proses wawancara dilakukan untuk memastikan calon karyawan benar-benar memiliki bakat yang diperlukan PT. Amanah Travel.

Peneliti	Bagaimana PT. Amanah Travel memberikan motivasi kepada karyawan sehingga dapat meningkatkan loyalitas dan kualitas pelayanan kinerja karyawannya
Informan	Kami memberikan insentif kepada karyawan kami untuk meningkatkan loyalitas dan kualitas kinerja.
Peneliti	Apa bentuk bukti fisik yang dapat diberikan oleh PT. Amanah Travel dalam meyakinkan calon jamaah?
Informan	Bagi calon jamaah, kami memberikan bukti fisik, yaitu piagam atau sertifikat penghargaan yang pernah diterima oleh PT. Amanah Travel, serta bukti kesuksesan perjalanan umrah sebelumnya jamaah bersama PT. Amanah Travel, seperti foto atau video yang menunjukkan seberapa senang dan puas jamaah dalam perjalanan umrahnya. PT. Amanah Travel juga menyediakan ruang untuk kegiatan manasik agar jamaah dapat fokus.
Peneliti	Kapan bukti fisik diberikan kepada calon jamaah
Informan	Saat calon jamaah bertanya tentang paket ibadah umrah yang kami tawarkan, kami memberikan bukti fisik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Dokumentasi



Gambar 01. Kantor PT. Amanah Travel Indonesia pekanbaru



Gambar 02. Perlengkapan yang didapat oleh calon jamaah ketika mendaftar.



1. Diarangi menanggapi Undang-Undang Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 03. Brosur umrah PT. Amanah Travel



Gambar 04. Wawancara dengan Sariyani Fitri selaku Adm

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Gambar 05. Wawancara dengan Anjani Sintia Selaku Staf Operasional



Gambar 06. Bus Transportasi Jamaah

© Hak cipta milik 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.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Gambar 08. Dokumentasi Jamaah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilang menguipngi sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Sertifikat



Gambar 09. Sertifikat Umrah Dan Badal Umrah



Gambar 10. Dokumentasi Jamaah di Perjalanan

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.



Gamabar 11. Fasilitas tempat penginapan jamaah di Arab saudi



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

Jln. 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

Pekanbaru, 08 Januari 2024

Nomor : B- 47/Un.04/F.IV/PP.00.9/01/2024
 Sifat : Biasa
 Lampiran : 1 (satu) Exp
 Hal : 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	: LANNISYARIAH NASUTION
N I M	: 12040421327
Semester	: VII (Tujuh)
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 PT. Amanah Travel Indonesia Pekanbaru Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Umrah"

Adapun Sumber Data Penelitian Adalah :

"PT. Amanah Travel Indonesia Pekanbaru."

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.



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

Tembusan:

1. Mahasiswa yang bersangkutan