



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya atau hasil karya penciptaan lainnya yang mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan 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.

**UPAYA PELAYANAN PADA TRAVEL HAJI DAN UMRAH
PT. INDO MITRA AL- HAROM (AL HAROM BINA HATI)
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH JAMAAH DI
KABUPATEN ROKAN HULU**



SKRIPSI

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

Oleh :

MUHAMMAD DAHNIL
NIM : 11940412127

PROGRAM STRATA 1 (S1)

JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

1445 H/2024 M



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan 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.

**UPAYA PELAYANAN PADA TRAVEL HAJI DAN UMRAH PT INDO
MITRA AL HAROM (AL HAROM BINA HATI) DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH JAMAAH
DI KABUPATEN ROKAN HULU**

Disusun oleh :

Muhammad Dahnil
NIM. 11940412177

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal:
6 Maret 2024

Pekanbaru, 6 Maret 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



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



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

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

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

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **UPAYA PELAYANAN PADA TRAVEL HAJI DAN UMRAH PT INDO MITRA AL HAROM (AL HAROM BINA HATI) DALAM MENINGKATKAN JUMLAH JAMAAH DI KABUPATEN ROKAN HULU** yang ditulis oleh:

Nama : Muhammad Dahnil
 NIM : 11940412177
 Prodi : Manajemen Dakwah

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

Hari : Selasa
 Tanggal : 4 Juni 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, 11 Juni 2024

Tim Penguji

Ketua/Penguji 1

Khairuddin, M.Ag
 NIP. 19720817 200910 1 002

Penguji 3

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

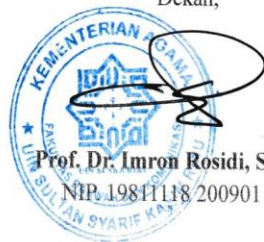
Sekretaris/Penguji 2

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

Penguji 4

Pidir Romadi, S.Kom.I, M.M
 NIK. 130 421 002

Mengetahui
 Dekan,



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



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

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Dahnil
NIM : 11940412177
Tempat/ Tgl. Lahir : Rantau Kayu Kuning, 16 Februari 2001
Fakultas/Pascasarjana : Dakwah Dan Komunikasi
Prodi : S1 Administrasi Negara
Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* :

“Upaya Pelayanan Pada Travel Haji dan Umrah PT. Indo Mitra Al Harom (Al Harom Bina Hati) dalam Meningkatkan Jumlah Jama’ah di Kabupaten Rokan Hulu”

Menyatakan dengan sebenar-benarnya:

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana disebutkan diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya sampaikan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya*) saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

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

Pekanbaru, 19 Juni 2024
Yang membuat pernyataan



MUHAMMAD DAHNIL
NIM : 11940412177

**pilih salah satu sesuai jenis karya tulis*



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

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

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

Pekanbaru, 6 Maret 2024

Lampiran : 1 Berkas
Hal : Pengujian Skripsi

Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Di
Tempat

Assalam 'alaikum warohmatullahi wabarokatuh

Dengan Hormat, setelah kami mengadakan pemeriksaan dan perubahan seperlunya guna untuk kesempurnaan skripsi ini, maka mahasiswa di bawah ini:

Nama : **Muhammad Dahnil**
NIM : 11940412177
Prodi : Manajemen Dakwah

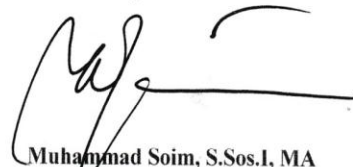
dapat diajukan menempuh ujian skripsi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi dengan judul **Upaya Pelayanan pada Travel Haji dan Umrah PT Indo Mitra Al harom (Al Harom Bina Hati) dalam Meningkatkan Jumlah Jamaah di Kabupaten Rokan Hulu.**

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

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalam

Pekanbaru, 6 Maret 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

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

ABSTRAK

: Muhammad Dahnil
: 11940412127
: Manajemen Dakwah
: Upaya Pelayanan Pada Travel Haji dan Umrah PT. Indo Mitra Al- Harom (Al Harom Bina Hati) Dalam Meningkatkan Jumlah Jamaah di Kabupaten Rokan Hulu

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya pelayanan yang dilakukan oleh Travel Haji dan Umrah PT. Indo Mitra Al Harom (Al Harom Bina Hati) dalam meningkatkan jumlah jamaah di Kabupaten Rokan Hulu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Indo Mitra Al Harom. Informasi juga diperoleh melalui studi dokumentasi terkait strategi pemasaran dan layanan yang diberikan kepada jamaah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Indo Mitra Al Harom telah melakukan berbagai upaya pelayanan untuk meningkatkan jumlah jamaah di Kabupaten Rokan Hulu. Upaya-upaya ini meliputi promosi yang intensif melalui media sosial, kerjasama dengan lembaga agama dan komunitas lokal, serta penyediaan paket-paket perjalanan yang menarik dan sesuai dengan kebutuhan jamaah. Selain itu, pelayanan purna jual yang baik juga menjadi fokus perusahaan untuk mempertahankan kepuasan jamaah dan membangun reputasi yang baik. Meskipun telah dilakukan upaya-upaya tersebut, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh PT. Indo Mitra Al Harom, seperti persaingan yang ketat dengan travel lainnya, biaya yang tinggi terutama dalam masa pandemi, serta perubahan kebijakan dari pemerintah terkait perjalanan Haji dan Umrah. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus melakukan evaluasi dan penyesuaian terhadap strategi pelayanan dan pemasaran guna meningkatkan daya saing dan memperluas pangsa pasar di Kabupaten Rokan Hulu.

Kata Kunci : Pelayanan, Travel haji dan Umrah, Jumlah Jamaah.

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

ABSTRACT

Name : Muhammad Dahnil
NIM : 11940412127
Department : Da'wah Management
Title : Service Efforts for Hajj and Umrah Travel PT. Indo Mitra Al Harom (Al Harom Bina Hati) in increasing the number of congregations in Rokan Hulu Regency

This research aims to analyze the service efforts carried out by Hajj and Umrah Travel PT. Indo Mitra Al Harom (Al Harom Bina Hati) in increasing the number of pilgrims in Rokan Hulu Regency. This research uses a qualitative approach with data collection techniques through in-depth interviews and direct observation of the services provided by PT. Indo Mitra Al Harom. Information is also obtained through documentation studies related to marketing strategies and services provided to the congregation. The research results show that PT. Indo Mitra Al Harom has made various service efforts to increase the number of pilgrims in Rokan Hulu Regency. These efforts include intensive promotion through social media, collaboration with religious institutions and local communities, as well as providing attractive travel packages that suit the needs of the congregation. Apart from that, good after-sales service is also the company's focus to maintain congregation satisfaction and build a good reputation. Even though these efforts have been made, there are still several obstacles faced by PT. Indo Mitra Al Harom, such as tight competition with other travel companies, high costs, especially during the pandemic, as well as changes in government policy regarding Hajj and Umrah travel. Therefore, companies need to continue to evaluate and adjust service and marketing strategies in order to increase competitiveness and expand market share in Rokan Hulu Regency.

Keywords: Services, Hajj and Umrah travel, number of pilgrims.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Puji Syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan taufiq dan hidayahNya, shalawat dan salam agar selalu tercurah buat junjungan alam Nabi Besar kita Muhammad SAW, Yang telah membawa risalah Islam yang benar sehingga saat ini kita masih dapat hidup dalam keadaan beriman dan memeluk agama Islam sebagai agama yang sempurna dan di ridhoi oleh Allah SWT.

Penulis telah menyelesaikan skripsi dengan judul "*Upaya Pelayanan Pada Travel Haji dan Umrah PT. Indo Mitra Al-Harom (Al Harom Bina Hati) Dalam Meningkatkan Jumlah Jamaah di Kabupaten Rokan Hulu*", merupakan hasil karya ilmiah, guna memenuhi syarat untuk mendapat gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau

Selanjutnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum mencapai tahap sempurna, karna dalam penulisan ini penulis merasa masih banyak kekurangan dan kelemahannya, terutama dalam materi, teknik penulisan, susunan bahasa dan lain lain, kesemuanya ini dikarenakan kurangnya pengetahuan penulis.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini penulis mengucapkan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

Kepada ayahanda Syahril dan ibunda tercinta Dumariah yang telah memberikan dukungan penuh baik moril maupun materil, jerih payah, kasih sayang dan cinta yang tak terhingga, dan yang terpenting do'a ayah dan ibunda sehingga saya dapat berpendidikan tinggi dan menyelesaikannya dengan baik serta nasehat, didikan, motivasi yang selalu menyertai. Dan tak lupa segenap keluarga besar, kakak, adik dan sanak saudara yang memberikan dukungan selama proses study.

2. Bapak Prof. Dr. Hairunnas, M.A.g selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta jajaran yang memberikan kesempatan penulis untuk menuntut ilmu di UIN Suska Riau.

3. Bapak Prof. Imron Rosidi, S.Pd, MA.,Ph.D selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi dan Dr.Masduki, M.Ag Sebagai Wakil Dekan I, bapak

Dr. Muhammad Badri, SP, M.Si selaku wakil Dekan II dan Bapak Dr. Arwan, M.Ag dan seluruh jajarannya.

Bapak Khairudin, S.Ag., M.Ag selaku Kepala Jurusan Manajemen Dakwah dan Bapak Muhlasin M.Pd.I selaku sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah

Bapak Muhammad Soim, M.A, yang telah memberikan bimbingan, bantuan, pengarahan hingga terselesaikannya Skripsi ini dengan baik.

Bapak Muhlasin, S.Ag., M.Pd.i selaku Penasehat Akademis (PA), yang telah memberikan arahan dan bantuan selama masa perkuliahan

Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu. Terimakasih atas ilmu dan pengetahuan yang di berikan selama masa perkuliahan sehingga menjadikan kami mahasiswa yang cerdas dan berwawasan luas. Serta tak lupa kepada karyawan/ti dan staf segenap civitas akademika Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Kepada Ketua, Pimpinan PT. Indo Mitra Al- Harom (Al Harom Bina Hati), Kabupaten Rokan Hulu

Kepada seluruh keluarga besar teman-teman seperjuangan di Manajemen Dakwah angkatan 20 yang telah bersama-sama saling bantu, bertukar pikiran dan bekerja sama membantu selama proses belajar.

10. Kepada sahabat yang memberikan semangat dan dukungan serta bersama sama mengajak pada kesuksesan. Terimakasih kepada Beni Irawan S.Sos, Alif Yunda S.Sos, Tiara Syafira Ananda, S.H, Mhd Fu'ad Habib, Rusly Saputra, Setya Pahlawan, Ilham Reza Syahpahlevi, Galuh Alfathony, Ramadhani, Agung Sasi Purnomo, Nabel Fahmi, Fitra Pratama, S.Sos, Aan Sagita S.Sos, Adin Ardiansyah, S.Sos, Haki Algifari S.Sos, Rizky Andrian S.Sos, Billy Wehlan S.sos, Fiqri Haikal, dan semua sahabat yang tidak dapat di sebutkan seluruhnya.

Semoga amal baik mereka dibalas oleh Allah SWT, Akhir kalam, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca dalam

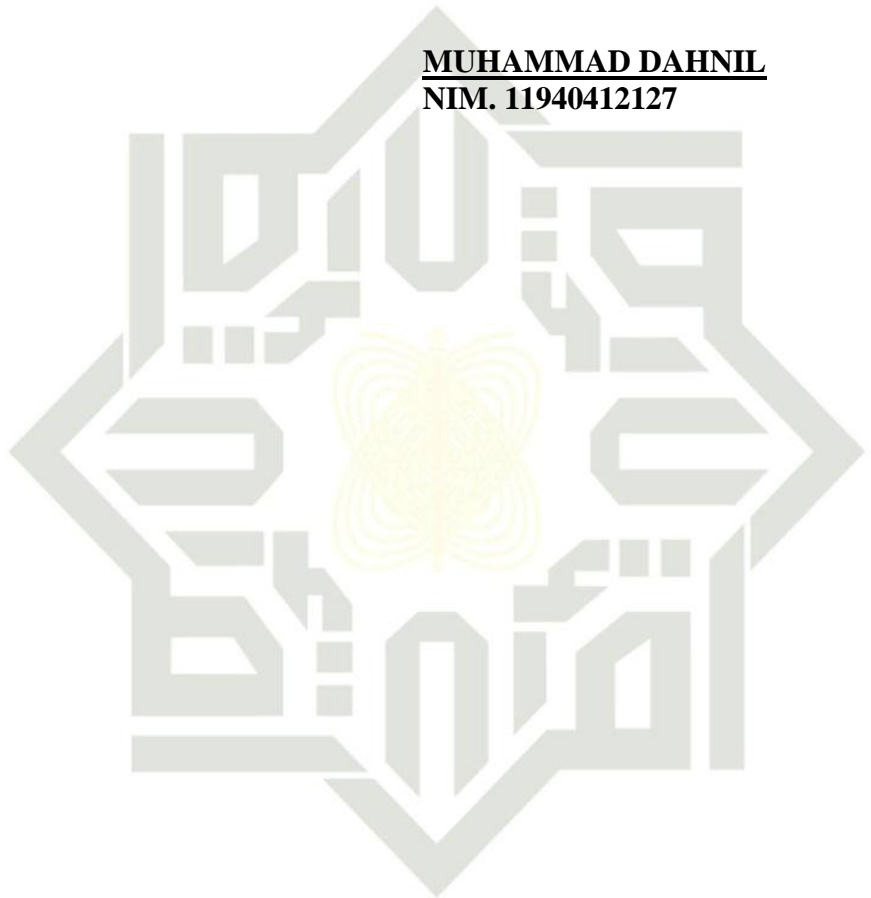
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



meperkaya khazanah ilmu di kalangan mahasiswa dan diharapkan betapa pun kecilnya karya tulis (skripsi) ini dapat menjadi sumbangan yang cukup berarti dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu-ilmu ke-Islaman.

Pekanbaru, 26 Maret 2024
Penulis

MUHAMMAD DAHNIL
NIM. 11940412127



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

PERSETUJUAN	i
PENGESAHAN	
NOTA DINAS	
ORISINALITAS	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Penegasan Istilah	5
C. Rumusan masalah.....	6
D. Tujuan dan manfaat penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kajian Terdahulu	8
B. Landasan Teori	9
C. Kerangka Pemikiran.....	13
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian	15
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	15
C. Sumber Data.....	15
D. Informan Penelitian	16
E. Teknik Pengumpulan Data	16
F. Validitas Data	17
G. Analisis Data	18
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
A. Sejarah Travel Indo Mitra Al Harom (Al Harom Bina Hati)	19



UIN SUSKA RIAU

B.	Visi dan misi PT. Indo Mtra Al Harom (al harom bina hati)	20
C.	Struktur Organisasi Pt. Indo Mitra Al Harom (Al Harom Bina Hati)	20
D.	Aktifitas perusahaan pt indo mitra al harom (al harom bina hati)	22

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

A.	Hasil Penelitian	26
	1. Pelayanan Dengan Lisan	26
	2. Pelayanan Dengan Tulisan	32
	3. Pelayanan Dengan Tindakan	39
B.	Pembahasan	48
	1. Layanan Dengan Lisan	49
	2. Layanan Dengan Tulisan	49

BAB VI PENUTUP

A.	Kesimpulan	51
B.	Saran	51

DAFTAR PUSTAKA

PAMPIRAN

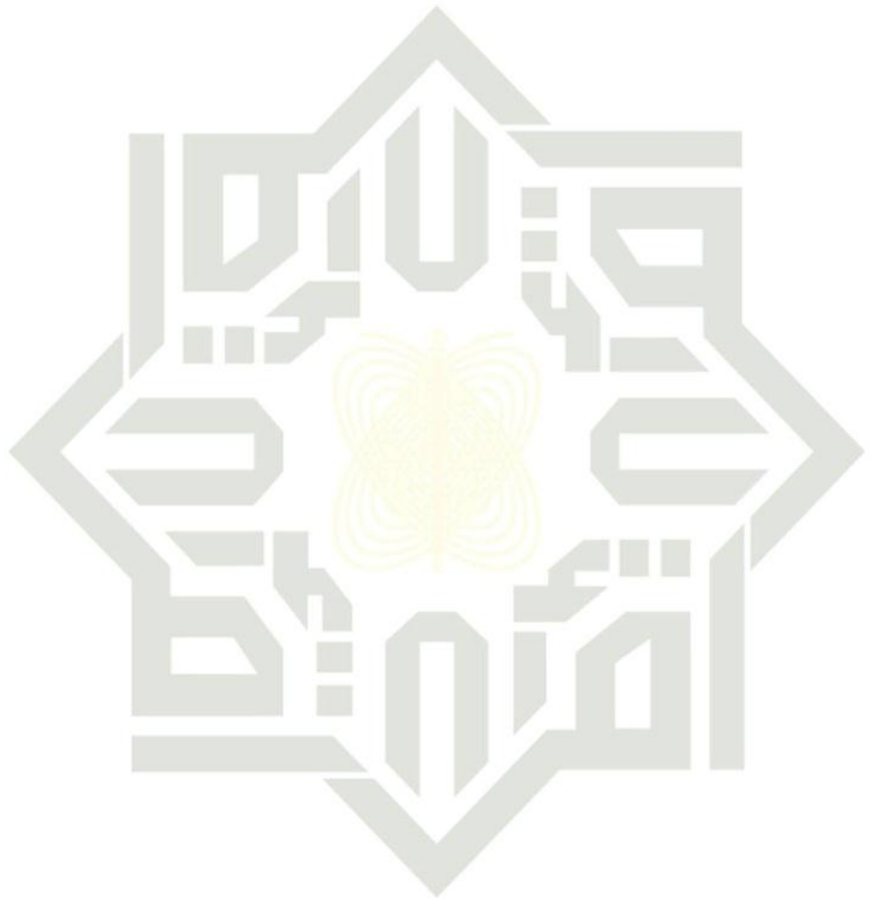
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
- Dilarang menjiplag sebagian atau seluruh karya tulis iri tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan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

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

Tabel 2	Tabel Kerangka Pemikiran.....	14
Tabel 3	Informan Penelitian.....	16



UIN SUSKA RIAU

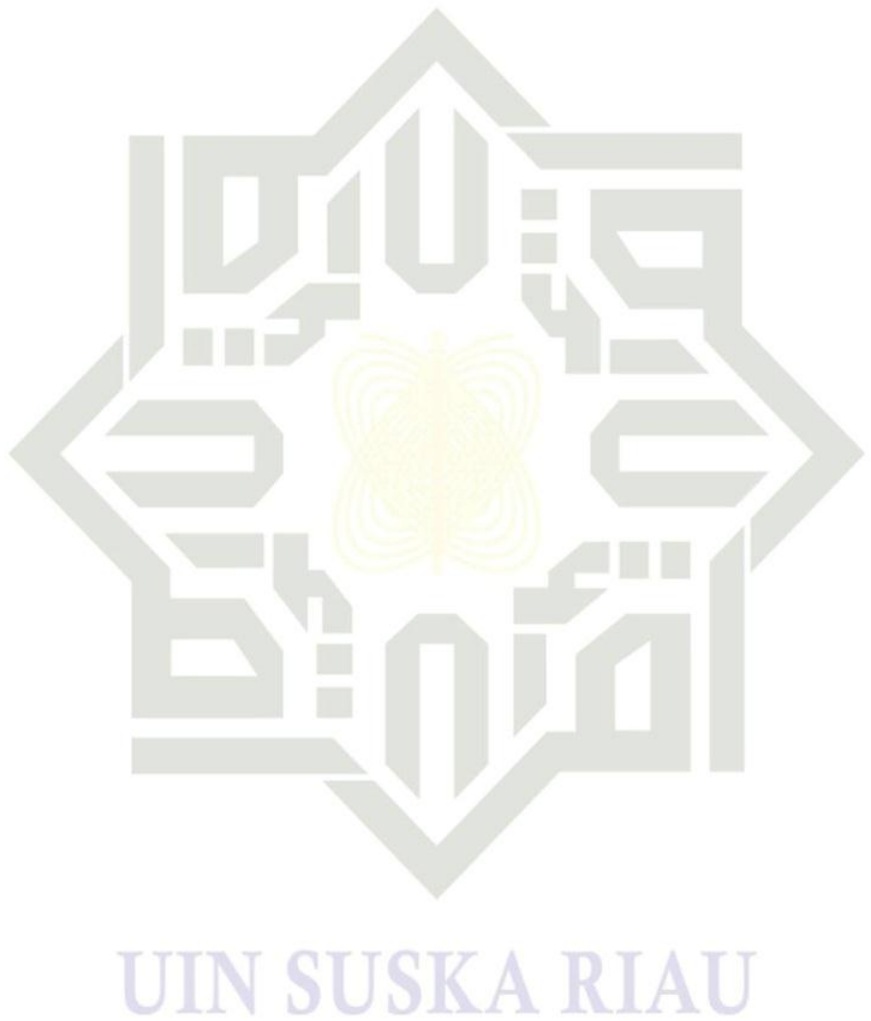
Hak Cipta dan Dukung! Undang-Undang

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



DAFTAR GAMBAR

Gambar 5.1 Bentuk Pelayanan Dengan Lisan	39
Gambar 5.2 Bentuk Pelayanan Tulisan	47



Hak Cipta dan 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

1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang sebagian besar penduduknya menganut agama Islam, lebih dari 85% penduduknya beragama Islam. Oleh karena itu, mereka melakukan kewajiban seorang muslim untuk melengkapi rukun Islam yang ke 5 yaitu menunaikan ibadah haji ke Mekkah dan Madinah, hal itu sangat menggerakkan dan menarik perhatian bagi biro travel. Seruan ibadah Haji Umrah seperti dalam ayat Al-Qur'an yang menganjurkan untuk beribadah umrah dan haji.

﴿ إِنَّ الصَّفَا وَالْمَرْوَةَ مِنْ شَعَائِرِ اللَّهِ فَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ أَوْ اعْتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِ أَنْ يَطَّوَّفَ بِهِمَا وَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ عَلِيمٌ ﴾

“*Sesungguhnya Shafa dan Marwah adalah tanda-tanda kebesaran Allah. Barang siapa beribadah haji dan umrah, maka tidak ada kesulitan untuknya bertawaf untuk keduanya. Barang siapa beribadah sunah, maka itu akan sangat baik sekali. Sesungguhnya Allah itu Maha Bersyukur dan Maha Mengetahui.*” (QS. Al-Baqarah ayat 158). (Depertemen Agama, Q.S. Al-Baqarah 158)

Masa tunggu yang lama (*Waiting List*) keberangkatan untuk menunaikan ibadah tersebut menjadi masalah perhajian di Indonesia. Terbatasnya kuota pendaftaran haji untuk jamaah di Indonesia yang diakibatkan perluasan masjidil Haram. Permintaan ibadah umrah menjadi pasar tersendiri bagi para perusahaan, baik calon jamaah haji maupun masyarakat. akhirnya calon jamaah haji lebih memilih untuk melaksanakan ibadah umrah terlebih dahulu. Ini merupakan cara alternatif untuk calon jamaah haji atau masyarakat yang ingin cepat mengunjungi tanah suci. Oleh karena itu, hal ini yang mengakibatkan meningkatnya jumlah permintaan ibadah umrah.

Ibadah Haji merupakan rukun Islam yang kelima. Allah SWT menjanjikan surga kepada kaum muslim sebagai pahala bagi para Haji mabrur. Jadi seorang muslim yang telah melaksanakan ibadah haji tidak berlebihan, apabila dirinya merasa telah menyempurnakan agamanya. Haji merupakan praktik keagamaan yang sangat penting bagi orang Islam dalam kehidupannya. Presentase jamaah haji ini dapat dilihat pada tingginya jumlah jamaah haji pada saat Indonesia justru sedang dilanda krisis ekonomi pada tahun 1998. Presentase ibadah haji itu terlihat pada tahun 1994-1998. Jumlah jamaah pergi haji berada pada rata-rata 70 ribu sampai 100 ribu orang setiap tahunnya. Presentase jumlah jamaah ibadah haji beberapa tahun terakhir pada tahun 1998-2018 ternyata telah meningkat pesat. Jumlah jamaah pergi haji mencapai rata-rata 150 ribu sampai 200 ribu orang lebih



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

pertahunnya (Al-Zaziri dan Abdul Rahman1996)

Di Indonesia begitu banyak jasa biro perjalanan haji dan umrah yang semakin eksis dan berlomba-lomba dalam meningkatkan mutu kualitasnya. Dengan persaingan yang semakin ketat membuat perusahaan harus lebih kreatif agar tetap bertahan. Dengan memberikan keuntungan dan kemudahan yang mampu membantu jamaah dalam melaksanakan ibadah umrah, merupakan upaya untuk menarik perhatian jamaah dalam memilih dan mempertimbangkan biro perjalanan haji dan umrah yang akan menemani aktifitas jamaah dalam melaksanakan ibadah umrah.

Semakin banyak jumlah travel yang menyediakan jasa perjalanan untuk umrah semakin lebih sulit bagi masyarakat dalam mencari travel yang berkualitas. Oleh karena itu biro perjalanan travel harus meningkatkan pelayanan dalam melayani jamaah. Hal itu bisa dilakukan dengan perbaikan dan penyempurnaan dalam pelayanan yang mencakup seluruh sistem dalam melakukan pelayanan. Adapun ciri dari pelayanan yang baik, yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah memiliki karyawan yang professional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, menyediakan ragam produk yang diinginkan, bertanggung jawab dengan pelanggan dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas dan tepat, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, mengetahui pengetahuan umum lainnya, dan mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan (Kasmis2005). Dan faktor yang menjadi bagian dari ketidakmampuan memberikan pelayanan yang baik antara lain sarana dan fasilitas yang tidak memadai, kondisi lingkungan yang kurang mendukung, tidak tersedianya SDM yang dapat bekerja sesuai dengan bidangnya (Bahrul2015).

Bentuk pelayanan yang dirasakan pelanggan memang dibutuhkan untuk meminimalisir keluhan yang berkepanjangan dan berdampak terhadap perusahaan. Jika pelayanan yang diberikan berpihak kepada pelanggan, Layanan yang baik mampu mengangkat tingkat penjualan produk, karena konsumen merasa puas dengan tingkat pelayanan yang diberikan (Bahrul2015). Dalam hal ini, strategi pelayanan prima untuk meningkatkan minat jamaah harus diperhatikan. Dengan melakukan strategi pelayanan menjadi bagian dari kegiatan usaha yang dilakukan suatu perusahaan untuk mencapai tujuan, baik tujuan jangka panjang maupun jangka pendek.

Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya. Standar pelaksanaan saat masih di tanah air adalah aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya. Aspek penting dalam pelayanan ibadah haji adalah jasa. Jasa yang harus diperhatikan antara lain pembayaran setoran ONH ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah, bimbingan manasik, materi bimbingan,



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

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

metode dan waktu bimbingan, penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan (Aziz dan Kustini 2007).

Namun penyelenggara ibadah haji selama ini dinilai kurang efektif dan efisien. Kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan pada jamaah sangat berpengaruh untuk kelanjutan nasib penyelenggara. Tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah agar selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka perlu adanya manajemen. Manajemen yang harus diperbaiki adalah dibidang pelayanan, penyuluhan, bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga apa yang menjadi cita-cita jamaah dalam menunaikan ibadah haji dan umrah ini bisa di peroleh secara sempurna dan memuaskan. Allah telah mengatakan didalam mushafnya kita sebagai umat manusia dianjurkan untuk menyempurnakan haji dan umrohnya. Maka, peluang inilah yang di lirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh biro-biro penyelenggaraan berkompentisi untuk menarik simpati jamaah (Al-Zaziri dan Abdul Rahman 1996)

Tujuan jangka panjang dilakukan untuk mempertahankan konsumen lama dan tetap berlangganan dengan produk-produk yang ada. Tujuan jangka pendeknya dilakukan untuk merebut hati konsumen yang baru agar berminat dengan produk yang baru. Persaingan dunia usaha biro jasa yang semakin ketat mendorong para pimpinan organisasi bisnis harus meningkatkan strategi. Strategi pada prinsipnya merupakan cara untuk memenangkan persaingan. Karena permasalahan mengenai strategi pelayanan ini merupakan hal yang utama dalam suatu perusahaan di bidang jasa seperti travel haji dan umrah.

Pelaksanaan ibadah Haji didalamnya terdapat banyak aspek yang harus dipenuhi oleh pihak pengelola (Pemerintah). Penyelenggara ibadah haji dan umroh harus menyediakan standar pelayanannya seperti transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan. Adapun dari pihak jamaah Haji sendiri harus memenuhi BIPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji), dan kelengkapan dokumen-dokumen. Banyaknya dokumen yang harus dilengkapi dan juga keinginan untuk mendapatkan pelayanan ibadah haji yang lebih baik membuat sebagian calon jamaah haji merasa membutuhkan adanya pihak ketiga untuk membantu mereka seperti Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) ataupun Travel Haji dan Umroh.

Sebagaimana diketahui, tanggapan dan partisipasi masyarakat selama ini cukup positif dalam membantu Pemerintah untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin beraneka ragam itu dalam penyelenggaraan haji. Tanggapan masyarakat yang positif ini dapat terlihat dengan kehadiran berbagai Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang dibentuk Majelis Taklim, Kelompok Pengajian dan Yayasan-yayasan Islam. Kemudian untuk memenuhi tuntutan



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

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

pelayanan khusus dari sementara lapisan masyarakat muncul Penyelenggara Haji Khusus (PIHK) yang dibentuk oleh para pelaku bisnis. PIHK ini sebelumnya dikenal sebagai Penyelenggara Ongkos Naik Haji Plus (ONH Plus). Sejak akhir tahun 90-an, jumlah KBIH dan PIHK semakin menjamur dan seiring dengan itu orientasi bisnisnya juga semakin menonjol. Menurut UU No. 13 tahun 2008 pasal 2 tentang penyelenggaraan ibadah haji bahwa penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, profesionalitas dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba. Oleh karena itu, tidak ada larangan bagi pelaku bisnis yang ingin menjadi PIHK asalkan memenuhi peraturan pemerintah dalam mendirikan sebuah biro perjalanan ibadah haji. Banyaknya PIHK yang ada saat ini menjadikan mereka saling bersaing untuk menjaring pelanggan sebanyak mungkin. Tidak dapat pungkiri bahwa salah satu faktor yang menjadikan konsumen memilih sebuah perusahaan baik produk maupun jasa adalah mengenai persepsi mereka terhadap perusahaan tersebut.

Dalam memberikan kepuasan sesuai keinginan konsumen, perlu adanya penentuan posisi suatu usaha yang bertujuan untuk memaksimalkan kemampuan yang dimilikinya merupakan suatu hal yang sangat penting bagi keberhasilan perusahaan, karena hal ini yang membedakan dari pesaing. Untuk itu perusahaan melakukan analisis dengan cermat dan teliti tentang keadaan dirinya sendiri serta bagaimana kondisi perusahaan dalam persaingan. Hal tersebut merupakan aspek yang sangat penting dalam perumusan strategi pelayanan yang dijalani berbeda dari perusahaan lain. Strategi pelayanan merupakan salah satu bagian yang sangat penting. Di dalam pelaksanaan strategi secara keseluruhan terdapat rencana-rencana tindakan untuk mencapai sasaran perusahaan berupa citra yang positif. Tindakan tersebut yang akan membantu mencapai tingkat pelayanan yang maksimal. Strategi pelayanan sendiri hal yang perlu mendapat perhatian khususnya adalah tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan, karena tanpa memperhatikan faktor tingkat kepuasan pelanggan maka perusahaan hanya bisa menjaring konsumen saja, tetapi belum bisa menggaet konsumen menjadi pelanggan. Dengan penentuan strategi yang tepat, berarti perusahaan telah memiliki nilai lebih dalam menghadapi persaingan.

Sehingga mendorong penulis melakukan penelitian mengenai upaya pelayanan prima yang dilakukan di PT. Indo mitra al harom (AL HAROM BINA HATI) Travel. Dengan ini, penulis bisa mengetahui bagaimana pelayanan yang dilakukan di PT. Indo mitra Al harom (AL HAROM BINA HATI) Travel untuk jamaah umrah. Sama dengan travel lainnya, travel ini juga di tuntut untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin terhadap jamaah.

Hal yang menarik dari travel ini adalah pelayanan yang mengutamakan kebutuhan jamaahnya. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai upaya pelayanan Travel ini pada jamaah



UIN SUSKA RIAU

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

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

umrahnya. Maka penulis akan menuangkan penelitian ini dalam sebuah karya tulis „skripsi“ yang berjudul **“UPAYA PELAYANAN PADA TRAVEL HAJI DAN UMRAH PT.INDO MITRA AL HAROM (AL HAROM BINA HATI) DALAM MENINGKATKAN JUMLAH JAMAAH DI KABUPATEN ROKAN HULU.”**

Pengertian Istilah

Untuk menghindari terjadinya penyalahan arti dalam memahami judul telah di sebutkan di atas, maka penulis mengaskan beberapa istilah pokok terdapat dalam rumusan judul seperti berikut

Upaya

Upaya adalah aktivitas yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan yang memiliki hasil yang diharapkan. Upaya juga didefinisikan sebagai tindakan atau pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan

Pelayanan

Yang dimaksud dengan pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut di adakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang di inginkan dan di harapkan oleh konsumen

Travel Haji Dan Umroh

Travel Haji Dan Umroh adalah perjalanan ke Tanah Suci, yaitu Mekah dan Madinah, untuk menunaikan ibadah haji dan umroh. Biasanya, perjalanan dalam melaksanakan haji dan umroh diselenggarakan oleh travel agent yang telah memiliki izin dari pemerintah. Sejarah dan Perkembangan Travel Haji dan Umroh.

PT.INDO MITRA AL HAROM, (AL HAROM BINA HATI)

Travel ini merupakan salah satu travel yang ada di Rokan Hulu yang berdiri secara resmi pada tanggal 05 November 2019 M atau 07 Rabiul Awal 1441 H. Dengan nama PT INDO MITRA ALHAROM.

Al harom bina hati adalah Perusahaan Travel yang bergerak di bidang Penyelenggaraan Jasa Umrah & Haji, Paket Umrah Plus, Paket Haji Khusus ,Paket Haji Plus dan Halal Tour.

Al harom bina hati memiliki sumber daya manusia profesional dan berpengalaman dibidangnya sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik untuk menjamin kepuasan jamaah atau klien. PT Indo Mitra Alharom merupakan perusahaan travel yang bergerak dibidang penyelenggara jasa yang memiliki pelayanan dan berizin resmi. No izin PT. Indo Mitra Alharom nomor ahu-0003359.ah.01.02.tahun 2022.No izin penyelenggara perjalanan ibadah umroh (ppiu). **91201101101890002.**



C. Rumusan masalah

1. Berdasarkan dari latar belakang dan Fenomena yang telah di temukan di atas, penulis mempunyai tujuan yang hendak di capai dalam penelitian ini yaitu bagaimana upaya pelayanan pada travel haji dan umroh PT. Indo Mitra Al Harom (Al Harom Bina Hati) ?

D. Tujuan dan manfaat penelitian

Tujuan penelitian

Dengan mengacu pada latar belakang dan rumusan masalah yang sudah dinyatakan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana upaya pelayanan di PT. Indo Mitra Al Harom (Al Harom Bina Hati).

E. Manfaat penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah

a. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan dalam mengaplikasikan teori-teori yang sudah dipelajari selama masa perkuliahan. Berguna sebagai tambahan referensi untuk strategi pemasaran yang tepat dalam hal pelayanan sehingga bisa mengetahui tingkat kepuasan jamaah umrah kedepannya, dan untuk kemajuan dunia entrepreneur dibidang biro perjalanan haji dan umrah. Dengan penelitian ini juga sebagai kontribusi untuk Jurusan Manajemen Dakwah dan untuk membantu mahasiswa lainnya dalam mencari sumber informasi.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi dan acuan kepada PT. INDO MITRA AL HAROM (AL HAROM BINA HATI) Travel dalam meningkatkan minat jamaah umrah setelah melakukan pelayanan dimasa yang akan mendatang.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami serta menelaah penelitian ini maka penulis sendiri menyusun laporan penulisan ini dalam 6 bab

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini memuat pemaparan mengenai latar belakang dilakukannya penelitian ini, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan, serta sistematika penulisan hasil penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini dibahas mengenai kajian teori yang penunjang penelitian ini, kajian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian, dan kerangka pikir penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dibahas hal-hal terkait jenis penelitian, sumber data, teknik

pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN UMUM

Pada bab ini menjelaskan tentang sejarah berdiri Yayasan fitrah madani madani termasuk visi misinya, tujuan, struktur yayasan

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini memaparkan data yang menyangkut tentang aktivitas dakwah dan menganalisis data tersebut.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran.

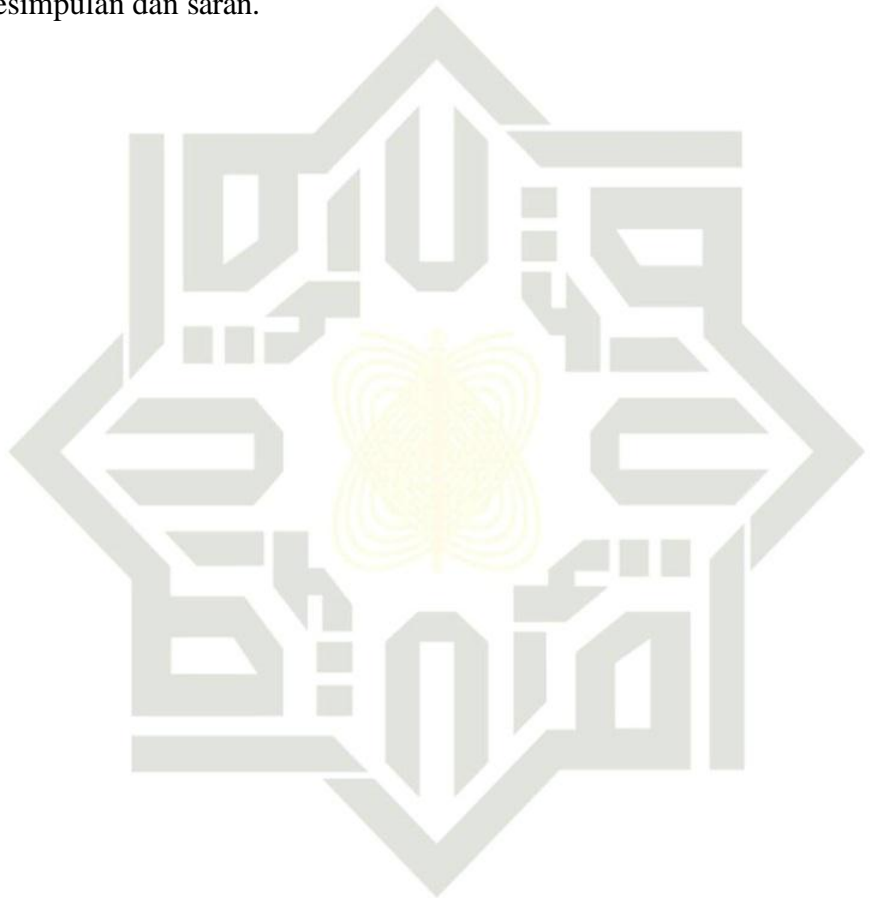


UIN SUSKA RIAU

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



UIN SUSKA RIAU

BAB II LANDASAN TEORI

Kajian Terdahulu

1. Diteliti dan dibahas tentang "Upaya pelayanan pada travel dan umrah PT.Indo Mitra Al Harom (Al Harom Bina Hati) dalam meningkatkan jumlah jamaah di kabupaten rokan hulu " belum pernah dilakukan, tetapi kemungkinan ada yang agak serupa. Dengan demikian keaslian penelitian ini dapat dipertanggung jawabkan secara hukum.
 - a. *Pertama*, jurnal yang berjudul "Strategi Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji" di tulis oleh Dela Maghfiroh Kamila, Dkk. Dan diterbitkan Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Islam Badri Mashduqi Probolinggo 2020. Jurnal Ilmiah oleh Haramain Jurnal Manajemen Bisnis. dalam jurnal ini menerangkan bahwa strategi layanan yang dapat dilakukan oleh perusahaan terutama perusahaan bimbingan haji dan umrah, selain memberikan layanan secara langsung kepada jamaah dan layanan tidak langsung, adalah memfasilitasi layanan pendampingan, memfasilitasi layanan dokumentasi perjalanan (Travel document), memberikan layanan kesehatan (Teoritis & Praktis), TL (Tour Leader) dan TG (Tour Guide) profesional, memberikan layanan manasik haji secara maksimal, memfasilitasi pembentukan forum reuni alumni haji setiap tahun, memberikan fasilitas yang memadai berkaitan dengan konsumsi dan media manasik haji, pelibatan tokoh dan professional dalam bimbingan jamaah (Badri2020)
 - b. Adapun persamaan penelitian dengan penelitian saya yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan haji dan umroh.
 - c. Perbedaanannya yaitu terdapat paa lokasi penelitian, penelitian tersebut dilakukan di Jl. Ir. Juanda No. 370 Patokan Kraksaan Probolinggo Jawa Timur 67282. Sementara penelitian yang saya lakukan di Jl. Tuaku Tambusai No.146 Kampung Padang, Desa Rambah Tengah Uta ra, Kec. Rambah Kab Rokan Hulu, Riau 28560.
 - d. *Kedua*, jurnal yang berjudul " Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji Dan Umroh Pt.Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat" di tulis oleh Dipo Khairul Islami Dan diterbitkan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Strategi yang di terapkan PT. Margi suci minarfa dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, strategi strategi yang di berikan PT. Margi suci minarfa adalah merekrut SDM yang baik, memberikan pelatihan para staf, memberikan perhatian kepada jamaah berupa sifat simpati dan empati, menentukan tujuan dan kebijakan program perusahaan, mendukung para pegawai dan memberikan insentif,
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan informasi di berbagai media, membuka layanan informasi dan menjalin kerja sama dengan mitra usaha yang sama. PT. Margi suci minarfa adalah travel yang kuat dan berpeluang, artinya rekomendasi strategi yang diberikan oleh penulis di sambut positif, sangat dimungkinkan strategi yang dilakukan oleh PT. Margi suci minarfa terus melakukan ekspansi, sehingga memperbesar pertumbuhan dan meraih kemajuan secara maksimal (Dipo2015).

Adapun persamaan penelitian dengan penelitian saya yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan haji dan umroh.

Perbedaannya yaitu terdapat paa lokasi penelitian, penelitian tersebut dilakukan di Kantor Pusat PT MARGI SUCI MINARFA Jl. Graha Cempaka Mas Blok D 23 Lt. Jl. Led Jend. Suprpto, Jakarta Pusat. Sementara penelitian yang saya lakukan di Jl. Tuaku Tambusai No.146 Kampung Padang, Desa Rambah Tengah Utara, Kec. Rambah Kab Rokan Hulu, Riau 28560.

Landasan Teori

Upaya

a) Pengertian upaya

Untuk dapat mengetahui definisi upaya peningkatan pelayanan, sebelumnya harus memahami arti dari upaya itu sendiri. Oleh karena itu, penulis menjelaskan di bawah ini uraian tentang definisi upaya. Secara umum, pengertian upaya menurut para ahli dapat diartikan sebagai segala tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Upaya ini dapat berupa usaha, aktivitas, atau pekerjaan yang intensif. Pada tahap selanjutnya, kita akan membahas kelebihan dan kekurangan pengertian upaya menurut para ahli secara detail. Sedangkan menurut pengertiannya, adalah upaya menurut sebagian orang didefinisikan sebagai berikut

- a. Menurut Boyd dan Bee. (2012) upaya adalah aktivitas yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan yang memiliki hasil yang diharapkan. Upaya juga didefinisikan sebagai tindakan atau pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Secara umum, pengertian upaya menurut para ahli dapat diartikan sebagai segala tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Upaya ini dapat berupa usaha, aktivitas, atau pekerjaan yang intensif. Pada tahap selanjutnya, kita akan membahas kelebihan dan kekurangan pengertian upaya menurut para ahli secara detail.
- b. Menurut Suyanto (2015) dalam bukunya yang berjudul Strategi Pembelajaran, upaya pendidikan adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan pembelajaran yang telah ditentukan. Upaya tersebut dapat berupa pengembangan kurikulum, pemilihan metode pembelajaran, serta evaluasi hasil belajar siswa.
- c. Menurut Purnama (2011) dalam bukunya yang berjudul Pengelolaan



- 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.

Lingkungan Hidup, upaya lingkungan adalah tindakan yang berkaitan dengan perlindungan, pemeliharaan, pengendalian, pemulihan, serta pengelolaan sumber daya alam dan lingkungan hidup. Upaya tersebut meliputi pengelolaan sampah yang benar, pengurangan emisi gas rumah kaca, dan juga penghijauan kota.

Pada awalnya konsep upaya didefinisikan sebagai berbagai cara untuk mencapai tujuan. Tetapi upaya tidak didefinisikan hanya semata-mata sebagai cara untuk mencapai tujuan. Definisi dari konsep strategi yang dikemukakan oleh Chandler dan Andrews, dimana upaya dalam pengertian ini mencakup juga penetapan berbagai tujuan serta arah usaha perusahaan dalam jangka panjang.

Jadi upaya adalah suatu rencana yang dibuat untuk melakukan suatu perubahan demi tercapainya sasaran dan tujuan masa depan baik untuk organisasi/perusahaan sebagai suatu tuntutan.

Pelayanan

a) Pengertian Pelayanan

Menurut H.N. Casson dalam (Rangkuti, 2017:83) mengemukakan bahwa pelayanan sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk, atau memberikan keuntungan kepada pembeli dengan tujuan menciptakan good will atau nama baik, serta peningkatan penjualan serta pendapatan. Menurut Philip Kotler, pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang bermanfaat atau diberikan oleh suatu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun kepada yang menerimanya (Rangkuti2017). Sedangkan menurut AS. Moenir, pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing- masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapatkan kepuasan (Rangkuti2017)

Dalam usaha memenuhi kepentingan seringkali tidak dapat dilakukan sendiri melainkan memerlukan bantuan berupa perbuatan orang lain. Perbuatan orang tersebut yang dilakukan atas permintaan disebut pelayanan. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Moenir2010).

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan



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

dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004, standart pelayanan, sekurang kurangnya meliputi

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

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

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

Saran dan Prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik (Nina2013).

b) Aktivitas Pelayanan

Menurut George S. Odiome aktivitas adalah suatu usaha atau proses dengan menggunakan keahlian dan teknik yang dapat mengubah bahan menjadi sesuatu, baik dalam wujud barang maupun jasa yang bermanfaat (Moenir2010)

Aktivitas pelayanan ialah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Layanan haruslah aktif dan dinamis , karena dalam layanan pada dasarnya manusialah yang menjadi sasaran baik secara perorangan maupun berkelompok dalam bentuk badan atau organisasi. Jadi, aktivitas itu perwujudan antara gagasan (rencana) dan kenyataan, atau antara masukan (input) dan kenyataan, atau antara masukan (output) (Nina2013).

c) Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Ciri pelayanan yang baik adalah dapat memberikan kepuasan pelanggan, adapun caranya dengan memiliki karyawan yang profesional di bidang pelayanan, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada pelanggan dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan sesuai dengan apa yang dijanjikan dalam program jasa yang ditawarkan (Kasmir2005).

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

- 1.Kecakapan Untuk menjadi Customer Service Officer yang khusus melayani jamaah, customer service harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu. Karena tugas customer service selalu berhubungan dengan jamaah. Customer Service Officer harus dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi jamaah maupun kemampuan dalam bekerja.
- 2.Pemahaman Berusaha



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

Banyak travel haji dan umroh ingin selalu dianggap baik oleh jamaah karena jamaah akan menjadi pelanggan setia terhadap jasa yang ditawarkan. Disamping itu, travel haji dan umroh juga berharap dari pelayanan baik yang diberikan, jamaah dapat ikut mempromosikan travel haji dan umroh kepada jamaah lain. Hal ini merupakan keuntunagn tersendiri bagi travel haji dan umroh.

Dalam memberikan pelayanan yang baik, travel haji dan umroh telah menetapkan standar yang didukung dengan sarana dan prasarana yang ada sehingga kepuasan jamaah dapat terpenuhi. Selain itu, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri. Dalam hal ini, travel haji dan umroh menggunakan kriteria untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik yang didorong oleh beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Pertama, adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (Customer Service Officer) yang melayani jamaah harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat.

Disamping itu, Customer Service Officer harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh terhadap jamaahnya. Kedua, adalah faktor tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana ini dioperasikan oleh manusia yang berkualitas.

Sehingga, kedua faktor pendukung di atas, saling menunjang satu sama lainnya. Setelah ada faktor pendukung yang berpengaruh terhadap mutu layanan, terbentuklah ciri-ciri pelayanan yang baik, salah satunya adalah Sarana Fisic, Sarana terdiri dari dua unsur yaitu tersedianya karyawan yang baik dan tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Customer Service Officer yang baik harus ramah, sopan, menarik, cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar, karena kenyamanan jamaah sangat tergantung dari Customer Service Officer yang melayaninya.

Selain itu, Customer Service Officer juga harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah semakin tertarik. Demikian juga, dengan cara kerja karyawan yang rapih, cepat, dan cekatan. Salah satu hal yang paling penting yang harus diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki travel haji dan umroh. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memadai sehingga membuat jamaah merasa nyaman,

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

betah, dan tidak bosan di ruangan tersebut.

D. Bentuk Pelayanan

Bentuk pelayanan tidak terlepas dari 3 macam (Moenir2010), yaitu

1) Layanan dengan lisan

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

2) Layanan dengan tulisan

Layanan tulisan, ada 2 jenis yaitu layanan dalam bentuk petunjuk yang harus dan perlu diketahui umum dan layanan dalam bentuk surat menyurat. Layanan dalam bentuk surat menyurat hendaknya mengikuti pedoman yang berlaku dalam tata persuratan baik yang bersifat umum maupun khusus.

3) Layanan dengan tindakan/perbuatan

Adapun layanan dalam bentuk perbuatan, perlu disertai kesungguhan dalam melakukan pekerjaan, keterampilan, dan pelaksanaan pekerjaan dan disiplin dalam hal waktu, prosedur, dan metode yang telah ditentukan, agar hasilnya memenuhi syarat atau ketentuan yang memuaskan bagi yang berkepentingan.

Jadi dari kedua pendapat mengenai pelayanan, dapat dikatakan pelayanan adalah proses untuk memberikan dan mewujudkan suatu keinginan orang lain sehingga yang menerimanya dapat merasakan kepuasan dalam memenuhi kebutuhannya dan berharap tindakan tersebut dapat memberikan keuntungan bagi pemberi dan penerimanya. Dalam hal ini, suatu biro jasa perjalanan umrah seperti AL HAROM BINA HATI Travel sangatlah memperhatikan tingkat pelayanan yang diberikan untuk jamaahnya, sehingga tidak terkejut bahwa AL HAROM BINA HATI Travel pernah mendapatkan penghargaan dalam katagori pelayanan terbaik untuk beberapa tahun yang lalu.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pikir adalah penjelasan semetara terhadap suatu gejala yang menjadi objek permasalahan kita. Kerangka pikir disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan atau terkait.

Kerangka berfikir diartikan sebagai diagram yang berperan sebagai alur logika sistematis tema yang akan ditulis. Polancik menempatkan hal ini untuk kepentingan penelitian. Dimana kerangka berfikir tersebut dibuat berdasarkan pertanyaan penelitian. pertanyaan itulah yang menggambarkan himpunan,

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

konsep atau mempresentasikan hubungan antara beberapa konsep (Burhan Bungin 2017)

Tabel 2.1
Tabel Kerangka Pemikiran.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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

BAB III METODE PENELITIAN

Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Jenis dan pendekatan penulisan yang digunakan pada penulisan ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan atau memaparkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fenomena-fenomena yang diangkat dalam penulisan, kemudian data-data tersebut dianalisis untuk memperoleh kesimpulan (John 2009) Jenis penelitian ini menggunakan metode pendekatan penulisan

Penulisan kualitatif adalah penulisan yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penulisan misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan. Dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Penelitian kualitatif dilaksanakan untuk membangun pengetahuan melalui pemahaman dan penemuan. Pendekatan penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metode yang menyelidiki suatu fenomena social dan masalah manusia.

Pada penelitian ini peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden dan melakukan studi pada situasi yang alami.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Dalam sebuah penulisan ilmiah lokasi dan waktu penulisan menjadi modal utama sebagai sasaran bahan kajian. Sehingga, penulis dapat membuat batasan terhadap permasalahan yang akan diteliti serta untuk mengakuratkan fakta yang dilapangan. Penelitian dilaksanakan di Pt Indo Mitra Al Harom (Al Harom Bina Mati), Kabupaten Rokan Hulu dan waktu penelitin pada bulan November 2023- Januari 2024.

C. Sumber Data

Dalam suatu kajian penulisan perlu sumber data yang akurat dan faktual. Hal tersebut barulah dapat dikatakan bahwasanya penulisan ini benar-benar dilakukan. Maka, sumber data merupakan salah satu hal utama dan terpenting pada sebuah penulisan.

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Data Primer

Data primer yaitu sumber data yang langsung dikumpulkan oleh penulis

dari sumber pertamanya. Terkait dengan penulisan ini, data primer didapatkan dengan wawancara langsung kepada para informan penulisan.

Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data mengenai informasi dari instansi terkait, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen, berupa buku-buku, buletin, laporan- laporan, foto dan lain-lain yang terkait dengan permasalahan penulisan. Dalam hal ini data sekunder yang di ambil mengenai sejarah, visi, misi, struktur, kegiatan kegiatan Al Harom Bina Hati.

D Informan Penelitian

Informan penelitian adalah seseorang yang memiliki sumber informasi mengenai suatu objek yang sedang kita teliti. Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai perilaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1	Salohotma	Direktur
2	Mandrimar	Dokumenter
3	Choirunnida	Pemasaran

Ketiga informan diatas merupakan tiga orang yang aktif didalam travel tersebut. Tiga orang diatas dianggap cukup karena penelitian yang dilakukan oleh peneliti bersifat kualitatif.

E Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian tidak boleh dilakukan secara sembarangan. Terdapat langkah pengumpulan data dan teknik pengumpulan data yang harus diikuti. Tujuan dari langkah pengumpulan data dan teknik pengumpulan data ini adalah demi mendapatkan data yang valid, sehingga hasil dan kesimpulan penelitian pun tidak akan diragukan kebenarannya. Untuk mendapatkan data-data maka penulis melakukan beberapa tehnik antara lain

1. Observasi

Metode observasi adalah teknik pengumpulan data dengan pengamatan langsung kepada objek penelitian. Metode ini digunakan untuk mengetahui situasi dan kondisi lingkungan di kepulauan meranti. Pengamatan disini termasuk juga didalamnya peneliti mencatat peristiwa dalam situasi yang berkaitan dengan pengetahuan proporsional maupun langsung diperoleh dari data.

Observasi ini dilakukan dengan melakukan serangkaian pengamatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya atau sebagian gambar dan menyebarkan di publikasi.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan 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.

dengan menggunakan alat indera penglihatan dan pendengaran secara langsung terhadap objek yang diteliti. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik observasi berperan pasif dimana observasi bisa dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara dialog antara dua orang atau lebih dengan cara bertatap muka untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan namun meskipun demikian informan berhak untuk tidak menjawab pertanyaan yang menurutnya privasi/rahasia.

Dalam proses penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan menyusun dan menyediakan data secara sistematis dan lengkap terlebih dahulu apa saja yang menjadi pertanyaan kepada responden atau narasumber untuk mengumpulkan data yang di perlukan oleh peneliti.

Dalam metode ini penulis menggunakan metode interview guide yaitu cara pengumpulan data dengan menyampaikan secara langsung daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya guna memperoleh jawaban yang langsung pula dari seorang responden. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara mendalam yang diarahkan pada masalah tertentu dengan para informan yang sudah dipilih untuk mendapatkan data yang diperlukan yaitu upaya pelayanan yang di lakukan oleh Al Harom Bina Hati terhadap jamaah nya.

Dokumentasi

Metode dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya.

Dalam hal ini penulis mengumpulkan data baik dari jurnal, buku dan internet dan foto yang berkaitan dengan data terkait dengan Al Harom Bina Hati.

Validitas Data

Validitas data digunakan untuk mengukur sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu data. Validasi data yang digunakan sebagai mengukur sejauh mana kecermatan data yang telah terkumpul dalam penelitian ini, setelah data terkumpul dari lapangan dan disusun secara sistematis, dan penulis akan menganalisis data tersebut.

Penelitian ini bersifat kualitatif, artinya menggunakan data yang dinyatakan secara verbal dan kualifikasi nya secara teoritis. Sedangkan pengolahan data nya dilakukan secara rasional dengan menggunakan pola induktif. Dalam penelitian ini untuk menjamin kebenaran validitas data maka penulis menggunakan teknik triangulasi sumber yaitu membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda.

Triangulasi merupakan salah satu teknik dalam pengumpulan data untuk mendapatkan temuan dan interpretasi data yang lebih akurat dan kredibel. Misalnya, membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan apa yang dikatan umum, dengan yang dikatan pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

Analisis Data

Analisis data adalah menarik kesimpulan atas persoalan yang diteliti, maka peneliti memerlukan analisis data kesimpulan yang ditarik merupakan gambaran interpretif mengenai realitas atau gejala yang di teliti secara holistik dalam setting tertentu untuk digeneralisasikan.

Data yang baru didapat terdiri dari catatan lapangan yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan studi dokumen harus dianalisis dulu agar dapat diketahui maknanya.

Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah bentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil.

2. Analisis perbandingan

Teknik ini, peneliti pengkaji data yang telah diperoleh dari lapangan secara sistematis dan mendalam, lalu membandingkan satu data dengan data yang lain sebelum ditarik sebuah kesimpulan.

3. Penarikan Kesimpulan

Menganalisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, setiap kesimpulan awal yang di kemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila menemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data. Metode yang digunakan dalam Penelitian dan pengumpulan data dalam skripsi ini yaitu dilakukan dengan sistem dokumentatif, yaitu mengambil referensi dari berbagai sumber-sumber yang relevan kemudian menganalisisnya sesuai dengan kasus yang diteliti.

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Travel Indo Mitra Al Harom (Al Harom Bina Hati)

PT. Indo mitra al harom (al harom bina hati) merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perjalanan yang meliputi perjalan udara, darat dan laut. Al harom bina hati merupakan perusahaan jasa pariwisata yang mencakup tours dan travel, penjualan tiket (online/offline), perjalanan wisata baik domestik maupun luar negeri, hotel reservation, dll. Travel al harom bina hati ini, berpusat di Jl. Tuaku Tambusai No.146 Kampung Padang, Desa Rambah Tengah Utara, Kec. Rambah Kab Rokan Hulu, Riau 28560.

Karena semakin pesatnya perkembangan dunia usaha di rokan hulu merupakan dasar di dirikan nya PT. Indo Mitra Al Harom (al harom bina hati). Karena di nilai semakin tingginya minat masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sarana transportasi khusus nya ibadah haji dan umroh.

Al harom bina hati tours dan travel di dirikan pada 19 Agustus 2020. Al harom bina hati travel berdiri dibawah TAJAK RAMADHAN dan sudah disahkan oleh badan hukum sebagai penyelenggara ibadah haji khusus. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang maksimal untuk kemajuan pariwisata baik domestic maupun internasional. Selain itu Al harom bina hati Travel juga telah di sahkan oleh Menteri Agama Republik Indonesia (PPIU dan RIHK).

Al harom bina hati travel tidak hanya bergerak dalam penyelenggara ibadah haji khusus, namun juga dalam umrah plus. Tentunya pelayanan yang diberikan oleh Al harom bina hati Travel sesuai dengan standar pelayanan pada umumnya, dengan memberikan pelayanan plus seperti pada transportasi yang menggunakan pesawat Saudi Airlines, penginapan dengan kualitas bintang lima, konsumsi yang menyesuaikan dengan jamaah baik masakan lokal maupun internasional, memberikan muthawif yang sudah berpengalaman dan selalu setia mengantarkan jamaah untuk berkunjung ke tempat-tempat bersejarah didunia. Hal itu yang membuktikan bahwa Al harom bina hati Travel mengedepankan mutu pelayanan yang baik untuk jamaahnya. Bukan hanya itu, Al harom bina hati Travel juga menrekrut SDM-SDM yang sudah ahli dibidangnya, diantaranya menguasai beberapa Bahasa asing untuk kebutuhan dalam melayani jamaah. Seperti pada bagian humas yang standby mengantar dan menjemput jamaah di bandara, bagian visa yang harus selalu berkomunikasi dengan pihak muassasah Arab Saudi, dan lain-lain.

Al harom bina hati Travel dalam realisasi kegiatan pelayanan jasa tour dan travel telah berhasil memberikan pelayanan secara maksimal kepada pelanggan, khususnya dalam pelayanan rutin penjualan tiket untuk tujuan domestik maupun

internasional. Selain penjualan tiket domestik dan internasional.

Al harom bina hati Travel yang berdiri pada 19 November 2019, merupakan sebuah travel agency yang juga bergerak melayani keberangkatan Haji dan Umrah. Selama 4 tahun berdiri, Al harom bina hati telah banyak melayani jemaah Haji dan Umrah dari Indonesia. Konsistensi Al harom bina hati dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi para kliennya, telah membuat Al harom bina hati menjadi salah satu Travel Haji dan Umrah papan atas.

Sebelumnya berikut profil PT. Indo mitra al harom Al-Harom Bina Hati Travel

- a. Nama Perusahaan PT. INDO AL-HAROM (AL HAROM BINA HATI) Tour and Travel
- b. Merk Dagang AL- Harom Bina Hati
- c. Alamat jl Tuanku Tambusai No. 146 Kampung Padang Desa Rambah Tengah Utara, Kec. Rambah, Kab. Rokan Hulu Riau
- d. Bidang Usaha Penyelenggara Umrah dan Haji Khusus

B. Visi dan misi PT. Indo Mtra Al Harom (al harom bina hati)

Dalam hal mencaapai suatu tujuan sangat di perlukan suatu perencanaan dan tindakan nyata untk dapat mewujudkannya, sebagaimana visi dan misi Pt. Indo Mitra Al Harom (al harom bina hati) sebagai berikut

- a. Visi
 - Menjadi perusahaan layanan jasa (one stop service for tour and travel) Haji & Umrah dengan mengedepankan fasilitas serta pelayanan yang berkualitas, amanah dan sesuai syariat.
- b. Misi
 - Memberikan fasilitas pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan dan kenyamanan para jamaah. Menjaga amanah atau kepercayaan terhadap para jamaah. Memberikan pengajaran dan bimbingan Ibadah Umrah dan Haji secara sempurna sesuai Al Qur`an dan Sunnah. Komitmen dalam kualitas dan layanan yang diberikan kepada para jamaah. Menyediakan Pemandu (Muthawif) di tanah suci yang keilmuannya InsyaAllah sesuai dengan Al-quran dan As-sunnah.

C. Struktur Organisasi Pt. Indo Mitra Al Harom (Al Harom Bina Hati)

Struktur organisasi merupakan peranan dan fungsi yang sangat penting di dalam suatu perusahaan, lembaga atau institusi lainnya. Karena tanpa adanya struktur organisasi yang sistematis dan baik, maka akan sulit bagi suatu perusahaan untuk menjalankan suatu aktifitas secara terarah dan teratur dalam mencapai tujuannya. Karena struktur organisasi adalah gambaran secara sistematis tentang hubungan kerjasama antara orang orang yang terlibat dalam sebuah organisasi untuk melakukan kegiatannya.

Jadi melalui penataan struktur organisasi, segala kegiatan yang dijalankan

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



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

oleh unit organisasi harus sesuai dengan tujuan organisasi atau terdapat sinkronisasi tujuan organisasi dengan tugas yang harus dilakukan setiap unit kerja. Selanjutnya pimpinan perusahaan dapat mengadakan koordinasi, pengawasan serta mengambil keputusan bagi kebijaksanaan yang dijalankan. Struktur organisasi yang sehat berarti tiap satuan organisasi dapat menjalankan perannya dengan baik, sedangkan organisasi yang efisien berarti dalam menjalankan perannya tersebut masing-masing satuan organisasi dapat mencapai perbandingan yang baik antara usaha dan jenis kerja. Inilah sebenarnya sasaran yang diharapkan dari keadaan struktur organisasi dalam sebuah organisasi dalam sebuah organisasi termasuk perusahaan.

Hal terpenting yang harus diingat dalam menyusun struktur organisasi yang baik adalah kejelasan tugas, tanggung jawab, wewenang masing-masing unit kerja yang jelas serta hubungan koordinasi masing-masing bagian atau unit kerja dan antar bagian yang harus jelas. PT. Indo Mitra Al Harom (al harom bina hati) rokan hulu telah menentukan struktur organisasinya sebagaimana terlihat pada bagan struktur organisasi berikut ini

Pimpinan

Pimpinan bertugas menetapkan berbagai kebijakan terkait dengan operasional perusahaan, membuat perencanaan, mengkoordinir, memberikan wewenang kepada tiap bagian untuk melakukan tugasnya masing-masing serta melakukan pengawasan dan pengendalian kegiatan usaha.

Direktur

Dalam perusahaan direktur adalah orang yang berhak atas segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan perusahaan. Tugas-tugas direktur antara lain sebagai berikut

- a. Menentukan dan mengkoordinasi serta mengawasi semua kegiatan perusahaan
- b. Mengadakan hubungan relasi

Customer service

Adapun tugas customer service dalam perusahaan ini adalah melayani para jama'ah dan mengarahkan kepada jama'ah tentang paket dan semua yang berkaitan dengan keberangkatan.

d) Manager umrah dan haji

Dalam perusahaan ini manajer umrah dan haji mempunyai tugas-tugas sebagai berikut

- a. Mengelola penyelenggaraan umrah.
- b. Mengelola penyelenggaraan haji.

e) Accounting

Dalam perusahaan ini manajer keuangan dan akuntansi mempunyai tugas-tugas sebagai berikut



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

- a. Mencatat semua transaksi yang terjadi di perusahaan.
- b. Menerima dan menyimpan faktur-faktur penjualan dan pembayaran.
- c. Membuat laporan keuangan satu tahun sekali yang ditujukan kepada direktur perusahaan.

Kasir

Adapun tugas kasir dalam perusahaan ini adalah

- a. Menerima transaksi pembayaran.
- b. Melakukan pembayaran pengeluaran perusahaan.

Ticketing

Adapun tugas-tugas ticketing dalam perusahaan ini adalah melakukan penjualan ticket-ticket pesawat kepada pembeli.

Roomlist

Adapun tugas-tugas roomlist dalam perusahaan ini adalah melakukan pengaturan kamar untuk calon jama'ah.

Document

Adapun tugas-tugas document dalam perusahaan ini adalah mengatur semua document untuk para jama'ah.

Devisi tour

Adapun tugas bagian devisi tour adalah mengatur bagian yang menggunakan jasa Travel & tour yang hendak keluar kota.

Lapangan

Adapun tugas-tugas lapangan dalam perusahaan ini adalah yang mengatur dan memantau kesiapan hotel dan sebagainya.

ID Card

Adapun tugas-tugas dalam perusahaan ini adalah bagian yang membuat legalitas perusahaan untuk para jama'ah.

D. Aktifitas perusahaan pt indo mitra al harom (al harom bina hati)

Baik paket umrah maupun paket haji plus, kemudian juga memasarkan paket-paket tersebut.

a. Umrah

Kata lain dari Umrah adalah Haji kecil, yang waktu pelaksanaannya bisa kapanpun selain bulan haji. Program Umrah yang ditawarkan oleh Travel PT.

Indo Mitra Al-Harom



Silk dari beberapa paket antara lain Umroh reguler (madinah – makkah), Umroh plush, Umroh bulan ramadhan yaitu Awal bulan ramadhan, pertengahan ramadhan, Akhir bulan ramadhan.

Setiap paket-paket yang ditawarkan mempunyai spesifikasi yang berbeda mulai harga, waktu pelaksanaan dan kegiatan-kegiatan yang dilakukan. Pada program umrah ini Travel PT. Indo Mitra Al-Harom Silk tidak menetapkan berapa batas maksimal Jamaah yang akan diberangkatkan, semakin banyak akan semakin baik untuk perusahaan.

Umrah pemandu atau Guide para Jamaah yang akan berangkat, akan ditunjuk beberapa orang karyawan Travel secara bergiliran. Kadang-kadang direktur perusahaan ikut menjadi pemandu Jamaah untuk keberangkatan ke tanah suci.

Haji plush

Haji Plus berbeda dari haji reguler. Setiap perusahaan penyelenggara Haji akan mendapatkan kuota jama'ah yang akan diberangkatkan ke tanah suci, jumlah kuota yang didapat travel PT. Indo Mitra Al-Harom silk dari tahun ketahun semakin meningkat sesuai dengan meningkatnya permintaan, begitu juga dengan travel Muhibah juga merasa kan peningkatan jumlah kuota sesuai permintaan.

Adapun yang membedakan haji plus dengan haji reguler adalah pada haji plus akan diberikan pelayanan yang benar-benar maksimal seperti konsumsi, hal ini benar-benar diperhatikan karena merupakan keunggulan dari haji plus dibanding dengan haji reguler, dan fasilitas pemberangkatan, sampai fasilitas-fasilitas yang di dapatkan di tanah suci. Program haji plus yang ditawarkan oleh travel al harom bina hati dan Muhibah pada dasarnya sama dengan program haji plus yang ditawarkan oleh perusahaan penyelenggara haji plus lainnya.

Perbedaan antara Travel al harom bina hati dengan Muhibah dalam penyelenggara haji plus adalah terletak pada pelayanannya, yakni. Travel al harom bina hati menawarkan beberapa pelayanan dengan berbagai kemudahan seperti

1. Tempat pembayaran

Calon jama'ah haji dan umrah yang menggunakan jasa Travel silk dapat melakukan transaksi pembayaran melalui transfer ke rekening bank yang telah disediakan oleh Travel al harom bina hati yaitu Bank Mandiri Syariah.

2. Memberikan bimbingan haji

Dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah, calon jama'ah diberi pembekalan sebelum berangkat ke tanah suci antara lain

Manasik

Sebelum jama'ah calon haji berangkat ke tanah suci akan

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



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

dilakukan bimbingan manasik haji dalam bentuk teori dan praktek oleh tim pembimbing.

Bimbingan di tanah suci

Selama di tanah suci para jama'ah diberikan bimbingan pengajian Islam intensif selama dalam perjalanan, baik dari segi materi maupun praktek dengan berkunjung ke tempat-tempat yang bersejarah. Para jama'ah haji dan umrah juga diberikan kebebasan tanpa dibatasi untuk melakukan segala aktifitas dalam beribadah.

Kesehatan mental

Jama'ah calon haji akan diperiksa kesehatannya dan diberikan penyuluhan mental sebelum berangkat ke tanah suci oleh tim dokter.

Harga paket bervariasi

Dengan harga paket yang bervariasi sehingga memungkinkan konsumen untuk menentukan pilihannya sesuai dengan kemampuan finansialnya.

Sarana dan prasarana yang diberikan.

Travel al harom bina hati ini menyediakan sarana dan prasarana kepada jama'ah dalam beribadah, yaitu

1. Tiket pesawat untuk travel PT. Indo Mitra Al-Harom Silk Pekanbaru-Medan Madinah.
2. Bus full ac
3. Makan 3x sehari masakan Indonesia
4. Akomodasi hotel berbintang (dekat dengan mesjid Al-Haram dan Mesjid Nabawi)
5. Perlengkapan sesuai paket
6. Passport dan visa
7. Team dokter
8. Air zam zam
9. Dan bimbingan haji sesuai dengan sunnah Rasulullah yang shahih.
10. Fasilitas perusahaan

Perusahaan tidak hanya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada calon Jamaah haji dan umrah akan tetapi perusahaan juga memberikan fasilitas kepada jamaah seperti

Asuransi kecelakaan diri dari BPJS.

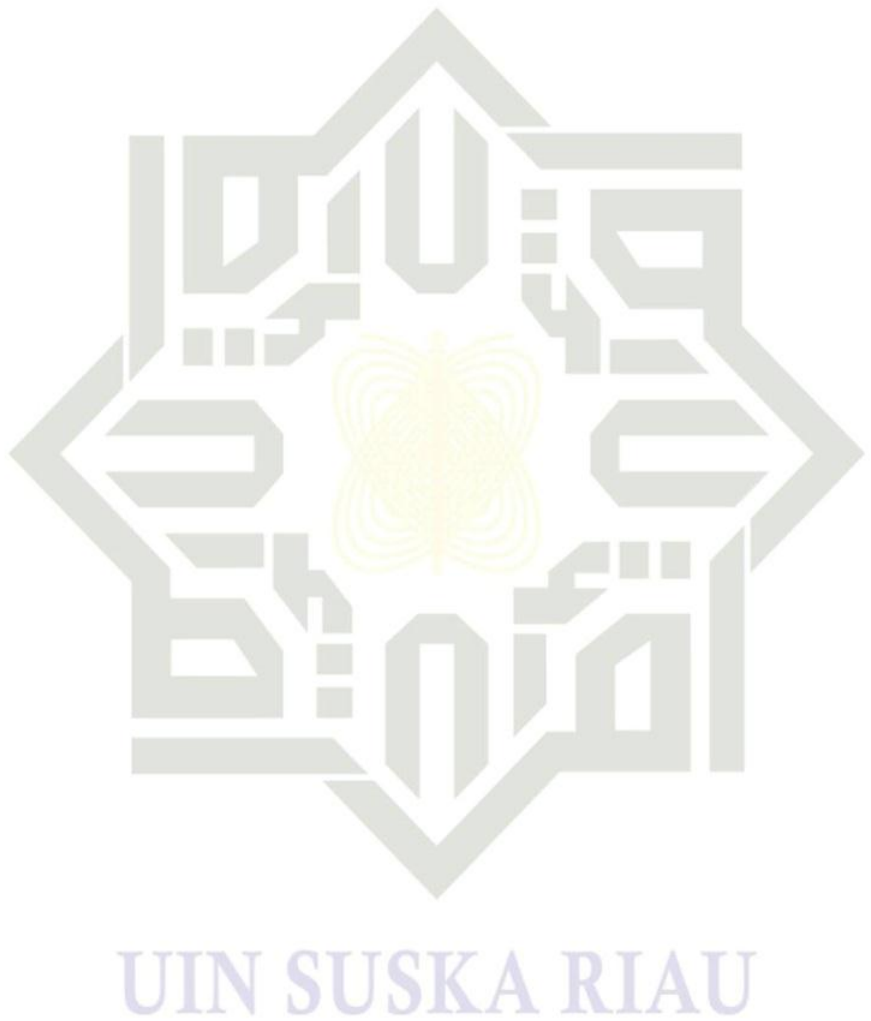
Memperoleh IDCard dan Straterkit (legalitas perusahaan).

Souvenir seperti, pria mendapatkan baju koko dan wanita mendapat mukena.

Pakaian ikhrom dan jilbab.

Buku manasik.

- f. Air zam zam
Koper, tas sedang/tas jinjing
Bimbingan manasik teori dan praktek.



© 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.



BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Travel Al-Haram Bina Hati sangat aktif dalam hal pelayanan kepada jamaah yang ingin berangkat Haji dan Umrah. Travel ini sendiri memberikan pelayanan dengan menitiktekan pada aspek tiga hal. Ketiga aspek tersebut dianggap penting dilakukan dengan tujuan agar jamaah mendapatkan kepuasan. Ketiga aspek itu berupa pelayanan dengan tulisan, pelayanan dengan tulisan dan pelayanan dengan tindakan.

Pertama, pelayanan dengan lisan, Travel melakukan program pelatihan *public speaking* kepada para karyawan. Tujuan pelatihan itu untuk memudahkan karyawan menyampaikan pesan yang sesuai dengan perencanaan travel. Selanjutnya diadakannya briefing secara terus menerus dengan tujuan kesalahan-kesalahan yang terjadi dapat dikurangi. Kedua, pelayanan dengan tulisan dilakukannya pembuatan poster yang kemudian di upload di media social dan tidak lupa update web secara berkala agar informasi yang didapatkan jamaah tidak peluru. Selain itu juga membuat brosur-brosur pemberitahuan umrah dan haji yang kemudian disebar ke lapangan langsung. Ketiga, pelayanan dengan tindakan dengan mengadakan seminar seputar tanah suci dan manasik akbar sebagai praktik langsung terhadap pengetahuan jamaah.

Mengenai hambatan, ketiga pelayanan itu mendapatkan hambatan yang sama. Hambatan pada proses pengulangan informasi kepada jamaah secara berulang. Hambatan itu terjadi karena factor pemahaman jamaah tersebut.

B. Saran

1. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, setelah selesainya penelitian ini, perlu dikembangkan penelitian-penelitian yang lebih luas. Baik dari aspek pengelolaan dan kepuasan jamaah terhadap Travel Al-Haram Bina Hati.
2. Dari ketiga bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Travel Al-Haram Bina Hati masih memiliki banyak kekurangan, peneliti berharap segala kekurangan dapat diperbaiki secara berkala.
3. Travel Al-Haram Bina Hati diharapkan mampu konsisten menerapkan nilai-nilai pelayanan yang positif kepada para jamaah.



DAFTAR PUSTAKA

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

A. Buku

Agustinus Sri Wahyudi, *Manajemen Strategi*, (Jakarta: Binarupa Aksara, 1996)

Ahmad Kartono dan Sarmidi Husna, *Ibadah Haji Perempuan Menurut Ulama Fiqih* (Jakarta: Kharisma Putra Utama, 2013),

Ahmad Kartono dan Sarmidi Husna, *Ibadah Haji Perempuan : Menurut Para Ulama Fiqih*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2013)

Arif Yusuf Hamali, *Pemahaman Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016)

Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2010)

Damsar, *Pengantar Sosiologi Pendidikan*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011)

Hendra Riofita, *Strategi Pemasaran*, (Pekanbaru: Cv Mutiara Pesisir Sumatra, 2015)

Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2005)

Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2005)

Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik* (Jakarta : Bumi Aksara, 2023)

Kemenag, *Fiqih Haji*, (Jakarta: Kemenag, 2011), 74-76 Kotler, P, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2009

Kotler, P., & Armstrong, G. 2012. *Manajemen Pemasaran*. (Bandung: Alfabeta).

Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaj Rosdakarya, 1996)



Moh.Kasiran,*Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*,(Yogyakarta : Sukses Offset,2010),

Muhammad Az-Zuhaili, *al-Mu'tamad fi al-fiqh asy syafi'I*, (Damaskus: Darul Qalam,2011), 2/25

Muhammad Baqir Al-Habsi, *Fiqih Praktis*, (Bandung: Mizan, 1999),

Muhammad Hasan, *Manajemen Zakat (Model Pengelolaan Yang Efektif)*, (Yogyakarta: Idea Press Yogyakarta, 2011)

Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Rur Erlangga,*Menjadi Kaya Dengan Berbisnis Travel Umrah*,(Jakarta : PT.Grasindo,2015)

Setyo Soedrajat, *Manajemen Pemasaran Jasa Bank*, (Jakarta:Ikral Mandiri Abadi,1994)

Sofjan Assauri, *Strategic Manajement*, (Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2016)

Sofjan Assuari,*Manajemen Pemasaran : Dasar,Konsep dan Strategi* (Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada,1996)

Mugeng Sejati,.SPsi.M.M, *Psikologi Sosial Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Teras, 2012)

Muharsini,Arikunto,*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta :Rineka Cipta,2006)

Muhammad Subrta,*Metodologi Penelitian*, (Jakarta : Grafindo Persada,1995)

Sutaryo,*Dasar-Dasar Sosialisasi*, (Jakarta: Rajawali Press, 2004)

Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, Cet. 1 (Jakarta: Gema Insani, 2001)

B. Internet

<http://ejournal.lppmunsera.org/index.php/SM/article/download/277/1734>

C. Sumber Lain

Bapak Ahmad Ilham Sinaga S.Tr.T “Kantor travel PT.indo mitra al harom kabupaten rokan hulu” www.alharomofficial.com

Brosur PT.Indo Mitra Al Harom Kabupaten Rokan Hulu, 5 Juli 202



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, di Kantor PT.Indo Mitra Al Harom Kabupaten Rokan Hulu, 5 Juli 2023
- Dokumentasi, Di Kantor PT.Indo Mitra Al Harom Kabupaten Rokan Hulu Dokumentasi, Dikantor Travel PT.Indo Mitra Al Harom Kabupaten Rokan Hulu Fred R, Dapid, *Manajemen Strategi Konsep*, (Jakarta: Salemb Empat, 2009), 18- 37
- Wawancara Dengan Bapak Alena Efendi (kabid umroh haji dan tour, 42 tahun) di kantor PT.Indo Mitra Al Harom Rokan Hulu Tanggal 24 Juli 2023, pukul 10.15 WIB
- Wawancara Dengan Bapak Alena Efendi (kabid umroh haji dan tour,42 tahun) di kantor PT.Indo Mitra Al Harom Rokan Hulu Tanggal 24 Juli 2023, Pukul 10.15 WIB
- Wawancara Dengan Bapak chairunnida lubis (Staf marketing, 43 Tahun) di kantor PT.Indo Mitra Al Harom Rokan Hulu Tanggal 7 Agustus 2023, Pukul09.15 WIB
- Wawancara Dengan Bapak Nopriadi Selaku Mitra PT Samira Ali Wisata 2 Agustus, 19.00, Via Whatsapp
- Wawancara Dengan Ibu Musfiroh (Staf Adminitrasi, 38 tahun) di kantor PT.Indo Mitra Al Harom Rokan Hulu Tanggal 5 Juli 2023, pukul 11.16 WIB
- Wawancara Dengan Ibu Musfiroh (Staf Adminitrasi, 38 tahun) di kantor PT.Indo Mitra Al Harom Rokan Hulu Tanggal 5 Juli 2023, pukul 11.16 WIB
- Wawancara Dengan Ibu Musfiroh (Staf Adminitrasi, 38 tahun) di kantor PT.Indo Mitra Al Harom Rokan Hulu Tanggal 5 Juli 2023, pukul 11.16 WIB

DOKUMEN TASI PENELITIAN



© 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

**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

Nomor : B- 1798/Un.04/F.IV/PP.00.9/05/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) Exp
Hal : Mengadakan Penelitian.

Pekanbaru, 15 Mei 2024

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	: MUHAMMAD DAHNIL
N I M	: 11940412177
Semester	: X (Sepuluh)
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:
"Upaya pelayanan PT indo mitra Al harom (Al harom bina hati) dalam meningkatkan jumlah jamaah di kabupaten Rokan hulu"

Adapun Sumber Data Penelitian Adalah :

"Jl. Tuanku Tambusai No.146, Pematang Berangan, Kec. Rambah, Kabupaten Rokan Hulu, Riau 28560"

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

tan Syarif Kasim Riau

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



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



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmpstp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/65615
 TENTANG

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



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : B-1798/Un.04/F.IV/PP.00.9/05/2024 Tanggal 15 Mei 2024**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

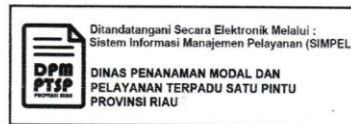
- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : MUHAMMAD DAHNIL |
| 2. NIM / KTP | : 11940412177 |
| 3. Program Studi | : MANAJEMEN DAKWAH |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : UPAYA PELAYANAN PADA TRAVEL HAJI DAN UMRAH PT. INDO MITRA AL-HAROM (AL HAROM BINA HATI) DALAM MENINGKATKAN JUMLAH JAMA'AH DI KABUPATEN ROKAN HULU |
| 7. Lokasi Penelitian | : JL. TUANKU TAMBUSAI, NO 146 PEMATANG BERANGAN KEC. RAMBAH LABUPATEN ROKAN HULU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

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

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 16 Mei 2024



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Rokan Hulu
Up. Kaban Kesbang dan Linmas di Pasirpangraian
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan