



No. 7721/MD-D/SD-SD/2026

**UPAYA PT. NIAT SUCI KEBAITULLAH DALAM
MEMAKSIMALKAN PELAYANAN KEPADA
JAMA'AH UMROH**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata (S1)
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos.)

Oleh:

NURAINI

NIM, 12240421886

**PROGRAM STRATA 1 (S1)
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
1446 H/2025 M**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini 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.
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.

UPAYA PT. NIAT SUCI KEBAITULLAH DALAM MEMAKSIMALKAN PELAYANAN KEPADA JAMA'AH UMROH

Disusun Oleh :



Nur Aini
NIM. 12240421886

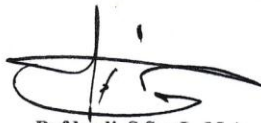
Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal: 22 Desember 2025

Pekanbaru, 22 Desember 2025
Pembimbing,



Khairuddin, M.Ag
NIP. 19720817 200910 1 002

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah




Rafdeadi, S.Sos.I., M.A
NIP. 19821225 201101 1 011



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.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة والاتصال
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 PT. Niat Suci Kebaitullah Dalam Memaksimalkan Pelayanan Kepada Jama'ah Umroh"** ditulis oleh:


Nama : **Nur Aini**
 NIM : **12240421886**
 Prodi : **Manajemen Dakwah**

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

Hari : **Selasa**
 Tanggal : **6 Januari 2026**


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, 12 Januari 2026

Ketua/Penguji 1




Dr. Yasril Yazid, S.Ag., MIS
 NIP. 19720429 200501 1 004

Sekretaris/Penguji 2




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

Penguji 3




Azwar, S.E., M.M
 NIP. 19850601 202012 1 004

Penguji 4




Zulkarnaini, M.Ag
 NIP. 19710212 200312 1 002

Mengetahui
 Dekan,



Prof. Dr. Masduki, M.Ag
 NIP. 19710612 199803 1 003





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

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

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

PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

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

Nama : Nur Aini
NIM : 12240421886
Judul : Upaya PT. Niat Suci Ke-baitullah dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Jama'ah Umroh

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 5 Juni 2025

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

Pekanbaru, 5 Juni 2025
Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,

Penguji II,

Pipir Romadi, S.Kom.I, M.M
NIP. 19910403 202521 1 013

Perdamaian, M.Ag
NIP. 19621124 199603 1 001

UIN SUSKA RIAU

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 mengumpukan 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.

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Nur Aini
 NIM : 12240421886
 Tempat/ Tgl. Lahir : Kota Garo, 6 Oktober 2002
 Fakultas/Pascasarjana : Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
 Prodi : S1 Manajemen Dakwah

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* : **"Upaya PT.Niat Suci ke Baitullah Dalam Memaksimalkan Pelayanan Kepada Jama'ah Umrah"**

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, 21 Januari 2026
 Yang membuat pernyataan



Nur Aini
 NIM. 12240421886

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

- 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.



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, 22 Desember 2025

Lampiran : 1 Berkas
Hal : Pengajuan Ujian 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 : Nur Aini
NIM : 12240421886
Prodi : Manajemen Dakwah

Dapat diajukan menempuh ujian skripsi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi dengan judul "Upaya PT. Niat Suci Kebaitullah Dalam Memaksimalkan Pelayanan Kepada Jama'ah Umroh" 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, 15 Desember 2025
Pembimbing,

Khairuddin, M.Ag
NIP. 19720817 200910 1 002

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

Rafdeadi, S.Sos.I., M.A
NIP. 19821225 201101 1 011

UIN SUSKA RIAU

PERSEMBAHAN

*Karya ini kupersembahkan dan aku hadiahkan untuk kedua orang tuaku tercinta, Ayahanda Alm. Syafruddin Dan Ibunda Nurtian, atas kasih sayang, doa, dan didikan dari kecil serta pengorbanan yang tiada hentinya,serta kakak, dan abang, dan adik yang telah mendoakan dan atas support yang diberikan
Semoga ini menjadi kebanggaan dan hadiah kecil atas segala cinta dan kasih sayang serta didikan yang diberikan*

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.

ABSTRAK

Nama : Nur Aini
Nim : 12240421886
Judul : Upaya PT. Niat Suci Kebaitullah Dalam Memaksimalkan Pelayanan Kepada Jama'ah Umroh

Penelitian ini mengkaji upaya yang dilakukan melalui upaya real yang dilakukan oleh PT. Niat Suci Kebaitullah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana upaya yang dilakukan oleh PT. Niat Suci Kebaitullah dalam memaksimalkan pelayanan kepada calon jama'ah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi nyata yang diimplementasikan oleh PT. Niat Suci Kebaitullah dalam memaksimalkan kualitas layanan bagi calon jamaah umroh. Fokus utama kajian ini adalah mengevaluasi efektivitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan serta memberikan pemahaman mendalam bagi jemaah sebelum dan selama keberangkatan. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Niat Suci Kebaitullah melakukan upaya maksimal melalui tiga pilar utama: pelaksanaan bimbingan manasik yang rutin dan inklusif untuk membekali aspek spiritual jemaah, pengelolaan hubungan interpersonal yang baik oleh staf, serta penyediaan pendamping (Tour Leader) yang kompeten untuk menjamin keamanan dan kenyamanan selama di Tanah Suci. Upaya-upaya tersebut tidak hanya bertujuan teknis, tetapi juga membangun kepercayaan jama'ah melalui pendekatan yang profesional.

Kata Kunci: Pelayanan, Jama'ah Umroh, PT. Niat Suci Kebaitullah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

ABSTRACT

Name : Nur Aini

Nim : 12240421886

Title : *PT. Niat Suci Kebaitullah's Efforts To Improve The Quality Of Service*

This research aims to analyze the concrete strategies implemented by PT. Niat Suci Kebaitullah in optimizing the quality of service for prospective Umrah pilgrims. The primary focus of this study is to evaluate the effectiveness of services in enhancing satisfaction and providing a deep understanding for pilgrims before and during their departure. The method applied in this research is a qualitative approach, with data collection techniques including observation, in-depth interviews, and documentation. The results indicate that PT. Niat Suci Kebaitullah exerts maximum effort through three main pillars: conducting routine and inclusive manasik (ritual guidance) to equip the pilgrims' spiritual aspects, managing good interpersonal relationships by the staff, and providing competent Tour Leaders to ensure safety and comfort while in the Holy Land. These efforts are not only technical but also aim to build trust and pilgrim loyalty through a professional approach.

Keywords: *Quality, Umrah Pilgrims, PT. Niat Suci Kebaitullah.*

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.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah Swt atas limpahan rahmat, nikmat iman dan islam, serta karunia kehidupan yang tak terhingga, termasuk nikmat bisa menghirup udara segar hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas akhir pada jenjang pendidikan strata satu, dengan judul “Upaya PT. Niat Suci kebaitullah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada jama’ah umroh”.

Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad saw., yang telah membawa umat manusia keluar dari masa kegelapan menuju zaman yang penuh cahaya ilmu pengetahuan.

Dalam proses penyusunan skripsi ini , penulis telah berupaya semaksimal mungkin untuk menyajikan informasi dan pemahaman yang jelas serta penuh tantangan, pengorbanan, serta pembelajaran berharga. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak.

Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terimakasih dan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Leny Nofianti MS, SE, M.Si, Ak, CA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Uin Suska Riau. Beserta prof. H. Raihani, M. Ed., Ph.D selaku wakil rektor I, Dr. Alex Wenda, S.T., M.Eng selaku Wakil Rektorat II, Dan Dr. Harris Simaremare, M.T selaku Wakil Rektorat III.
2. Prof. Dr. Masduki, M.Ag., Selaku Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, Dr. Muhammad Badri, S.P., M. Si Selaku Wakil Dekan I, Dr. Titi Antin, S.sos., M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, Serta Dr. Sudianto, S.sos., M.I.kom Selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah an Komunikasi.
3. Bapak Rafdeadi S.Sos, I., M.A selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunkasi.
4. Bapak Pipir Romadi S.Kom. I., M.M selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang dengan sabra dan senantiasa membantu dengan arahan kepada penulis.

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.

5. Bapak Khairuddin M.Ag sebagai dosen di Fakultas Dakwah Dan Komunikasi sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi penulis Yang Dengan Sabar Dan Penuh Perhatian Telah memberikan bimbingan, arahan, serta dorongan semangat selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah Dan Komunikasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh studi dari awal perkuliahan hingga saat sekarang ini.
7. Kepada staff, karyawan, Tim Marketing PT. Niat Suci Kebaitullah terimakasih penulis ucapkan karena telah memberikan segala hal yang diperlukan untuk melengkapi skripsi ini dan terimakasih telah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini.
8. Kepada Ibu Debby Rahmawati M.Par, terimakasih penulis ucapkan Karena sudah membantu dalam proses pencarian informan dan proses wawancara. Semoga diberikan kesehatan dan kemudahan serta kelancaran dalam segala hal.
9. Ayahanda tercinta, Syafruddin terimakasih atas didikan dan kasih sayang nya selama ini ayah, ayah selalu mengajarkan bagaimana menjadi anak yang kuat, anak yang taat kepada orangtua dan orang yang lebih tua, didikan ayah dari kecil sangat berguna dimasa dewasa penulis sehingga penulis kuat dan tegar serta sabar dalam menghadapi semuanya. Ayah sudah bahagia ditempat baru nya, namun penulis akan selalu ingat kepada ayah, aini akan selalu ingat semua pesan ayah.
10. Ibunda tercinta ibu Nurtian, atas dukungan, semangat, dan kasih sayang yang luar biasa selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga selalu diberikan kesehatan dan rezeki dalam setiap kekuatan dan usaha yang dilakukan.
11. Kepada kakak-kakak Dan Abang-Abang Kandung: Siti Hartina, Umi Kalsum, Nur Aisyah, Yazib Bustami, Hidayatullah, Muhammad Rasul, Terimakasih Penulis ucapkan kepada abang abang aini atas kasih sayang dan didikan nya dari kecil hingga saat sekarang ini hingga aini bisa melewati kerasnya dunia dan bagaimana cara menghadapi ujian dikota. Kepada Kakak kakak aini, terimakasih penulis ucapkan karna dari kecil merawat dan membantu ibu menjaga dan mengurus aini bahkan pas sudah diumur 4 tahun kemana kakak pergi aini selalu minta ikut, terimakasih sudah mau menjadi pendengar yang baik ketika penulis menghadapi masalah dan keluh kesah.

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.

12. Kepada Bang Farhan Lendrian S. Sos Dan Bang Rahmad Amin S.Sos yang sudah penulis anggap sebagai abang sendiri, terimakasih atas bimbingan, saran dan kesabaran dalam mendidik serta mengarahkan penulis selama proses perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini. Semoga iberikan kemudahan dan kelancaran dalam setiap perjalanan yang dilalui.
13. Kepada Kak Efriyeni S.Sos dan kak Lala S.Sos, Bang Ahmadil ‘Ashari S.Sos, terimakasih kepada kakak kakak da abang abang yang sudah membantu penulis mengajarkan dan mengarahkan penulis serta membantu penulis untuk melengkapi data data dalam proses penulisan skripsi ini.
14. Teman teman kelas MD C22, terima kasih atas semangat, kekompakan, dan perjuangan yang luar biasa selama proses perjalanan di perkuliahan ini. Kalian bukan hanya teman seperjuangan, tetapi juga keluarga yang selalu memberi inspirasi dan motivasi. Semoga kita semua terus menaklukkan setiap tantangan dan meraih kesuksesan di masa depan.
15. Sahabat-sahabat terbaik penulis dari alumni Pondok Pesantren Busanul Huda: Winda Rahmayani, Selvi Firawati,Dwi Haniva yang selalu hadir dalam suka dan duka Penulis sejak masa sekolah hingga masa perkuliahan dan penyusunan skripsi ini. Terimakasih penulis ucapkan karena sudah menjadi sahabat yang bisa mengerti disaat tidak bisa membersamai, begaimanapun keadaan selalu mendengarkan cerita dan keluh kesah penulis. Semoga kita bisa menunjukkan kepada orangtua kita bahwa kita bisa menjadi orang sukses.
16. Teman –Teman Seperjuangan: Nabilla Ainun Nisa’, kepada Temanku bila Terimakasih penulis ucapkan kepada bila karena telah menjadi motivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, terimakasih sudah membantu memberi arahan dan bantuan kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini. Nurzakia Widya Ningrum, kepada kia terimakasih penulis ucapkan karena begitu banyak ujian pertemanan yang kita lalui selama perkuliahan banyak kesalahan yang tidak disengaja oleh penulis tapi kia masih mau berteman baik dengan penulis dan memberi semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Herwinda,kepada temanku winda yang paling baik dan rendah hati terimakasih sudah menjadi teman yang selalu sabar terhadap sifat dan tingkah laku penulis karena banyak nya candaan dari penulis yang mungkin tidak biasa menurut winda. Muslimatul Hasanah, kepada temanku atul terimakasih sudah

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.

berteman baik dengan penulis, tidak pernah menyangka bisa berteman baik dengan atul karena sejak awal perkuliahan kami sama sama pendiam ternyata bisa berteman hingga saat sekarang ini. Rismayanti Siregar, kepada temanku rismayanti terimakasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan karena dari awal perkuliahan sudah mau membantu penulis karna ketika awal perkuliahan penulis sempat menitipkan hp kepada rismay sedangkan disitu masih belum saling kenal dekat dan sekarang menjadi teman dekat, terimakasih juga sudah berhasil melalui banyaknya permasalahan selama perkuliahan dan kita masih mau berteman baik. Ramayana Dolok Saribu, dan Ayu Agustina. Terimakasih penulis ucapkan atas semangat dan dukungan sejak perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini, terimakasih atas kerandoman kalia berdua sehingga bisa menjadi waktu istirahat untuk memulihkan pikiran penulis yang sangat pusing sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan perlahan.

17. Rekan-rekan seperjuangan Program Studi Manajemen Dakwah Angkatan 2022, terimakasih sudah menjadi teman walaupun berbeda lokal tapi tetap kompak dan mau bertema. Semoga kita semua senantiasa diberikan kesuksesan. Aamiin.
18. Seluruh keluarga KKN di kelurahan langgam: Alfarizi, Kifli, Bintang, Riski, Fajri, Merry, Nanda, Faiza, Ratih, Okta, Reva. Terimakasih kepada teman-teman yang sudah penulis anggap seperti keluarga tempat bercerita dan semoga kita semua diberikan kesuksesan, kelacaran dalam setiap langkah yang kita lakukan. Serta masyarakat kelurahan langgam yang telah memberikan pengalaman yang sangat berkesan bagi penulis.
19. Kepada Bang Naw, Kak Nani, Ibu Linda, Kak siska, dan Bang Dennis. Terimakasih penulis ucapkan kepada semuanya yang telah bersedia untuk menjadi informan dalam penelitian ini telah meluangkan waktunya untuk diwawancarai, semoga sukses selalu untuk orang-orang baik.
20. Suatu kebanggaan kepada diri pribadi. Nur Aini, kepada Aini Terimakasih Sudah berani melangkah sejauh ini hingga di tahap sekarang ini, sudah mau sabar, berusaha dan tdk putus asa dalam segala ujian yang dihadapi dari proses perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini. Ingat jangan pernah mengeluh atas segala ujian karna allah tidak akan menguji hambanya melebihi dari batas kemampuan nya. Tetap semangat dan tetap rendah hati. Semoga allah memberikan hasil yang terbaik kedepannya.

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 segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada penulis sendiri pastinya dan kepada pembaca.

Wassaamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh

Pekanbaru, 17 Desember 2025

Nur Aini

NIM. 1240421886

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR ISI

PERSEMBAHAN.....	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR BAGAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Kegunaan Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Terdahulu	16
B. Landasan Teori	19
C. Kerangka Berpikir	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
C. Sumber Data Penelitian.....	33
D. Informan Penelitian	35
E. Teknik Pengumpulan Data	36
F. Validitas Data	40
G. Teknik Analisis Data	41
BAB IV GAMBARAN UMUM	
A. Sejarah Singkat PT. Niat Suci Kebaitullah	46
B. Profil PT. Niat Suci Kebaitullah.....	47
C. Visi Dan Misi PT. Niat Suci Kebaitullah	49
D. Struktur Organisasi PT. Niat Suci Kebaitullah.....	50
E. Tugas Setiap Karyawan di PT. Niat Suci Kebaitullah.....	52
F. Paket-Paket Umroh Di PT. Niat Suci Kebaitullah	56
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	61
B. Pembahasan.....	74

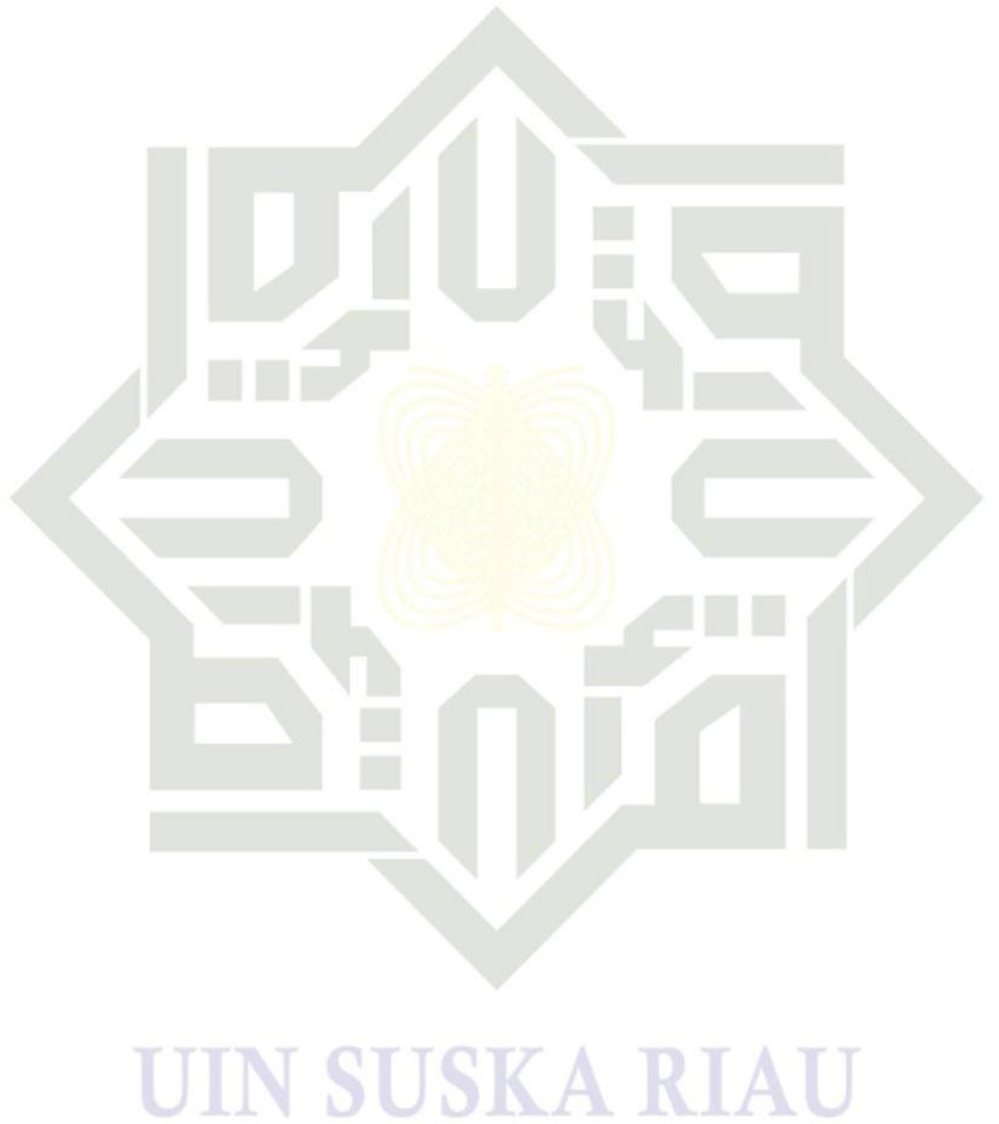
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	79
B. Saran.....	80

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN**



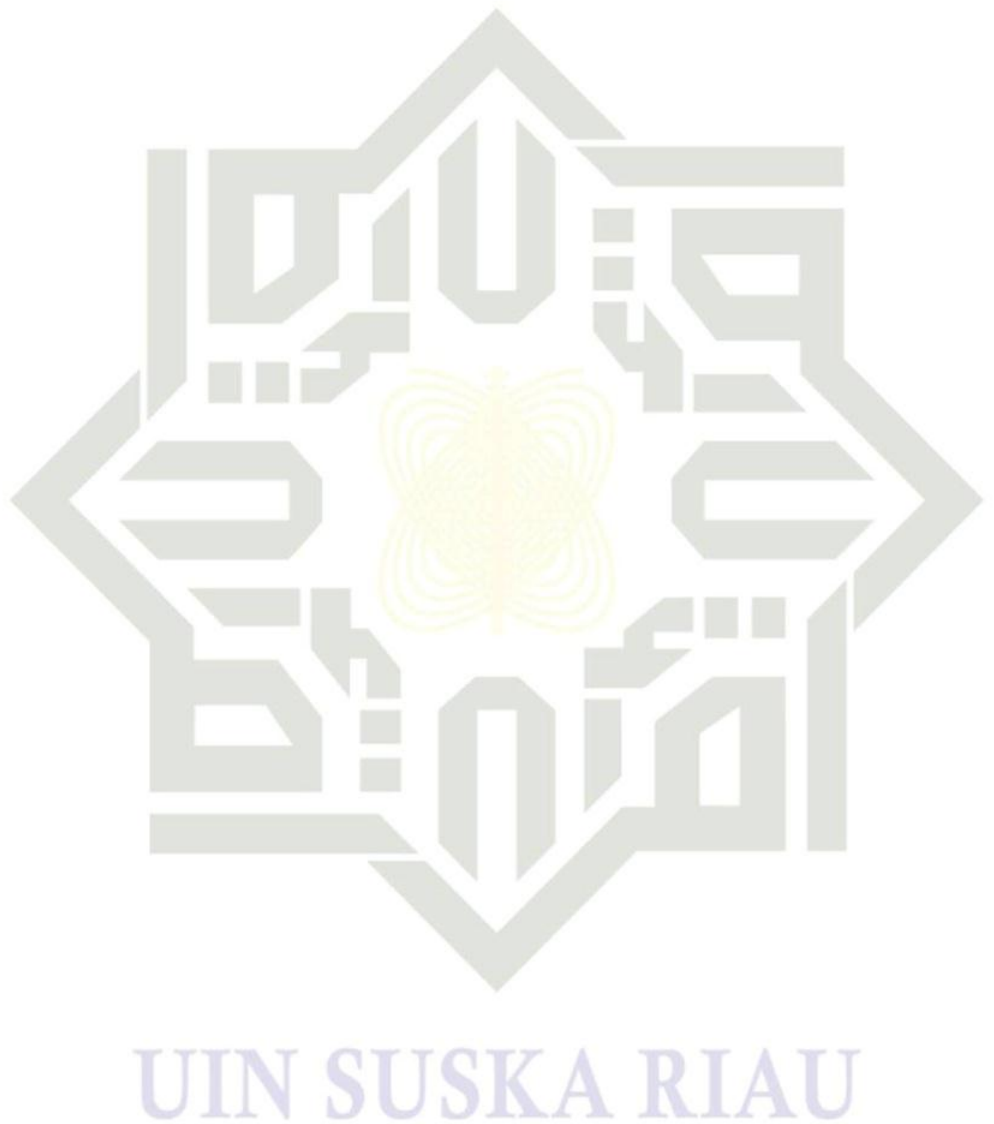
Gambar 2.1 Kerangka Pikir	30
Gambar 4.1 Paket Umroh PT.NSK	51
Gambar 5.1 Kegiatan Manasik di PT. NSK	62
Gambar 5.2 Pelaksanaan Simulasi Praktik Manasik di hotel mutiara merdeka.....	65
Gambar 5.3 kegiatan manasik (prakek lapangan) di halaman PT. NSK.	66
Gambar 5.4 kegiatan Manasik di kantor NSK	67
Gambar 5.5 Stok Perlengkapan Koper Jamaah di Kantor PT NSK	69
Gambar 5.6 Tour Leader memberi arahan saat city tour.....	72

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

- xi

DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 Bagan metode Data Primer	33
Bagan 3.2 Bagan metode Data sekunder.....	34



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai serangkaian tindakan yang dilakukan oleh individu atau organisasi, baik secara langsung maupun melalui perantara, dengan tujuan utama memenuhi berbagai kebutuhan pihak lain. Menurut pandangan Moenir (sebagaimana dikutip dalam teks Anda), pelayanan secara spesifik merupakan proses di mana kebutuhan dipenuhi melalui kegiatan yang dijalankan oleh orang lain secara tatap muka (langsung). Untuk menjamin konsistensi dan kualitas, diperlukan standar pelayanan yang berfungsi sebagai kriteria baku yang telah ditetapkan untuk mengukur kualitas layanan yang dianggap baik. Standar ini mencakup baku mutu pelayanan, di mana mutu itu diartikan sebagai kondisi yang terus berubah (dinamis) yang mencakup produk, jasa, sumber daya manusia, proses kerja, dan lingkungan, dengan tujuan akhir untuk mencapai atau melampaui ekspektasi pihak yang berkepentingan.

Definisi pelayanan telah mengalami evolusi signifikan di era kontemporer, bergerak melampaui pemenuhan fungsi dasar menuju manajemen Pengalaman Pelanggan (CX) yang komprehensif di seluruh saluran interaksi. Pelayanan kini dipandang sebagai upaya penciptaan nilai bersama (co-creation of value), di mana pelanggan aktif berpartisipasi dan berkontribusi dalam membentuk layanan yang mereka terima, terutama dalam konteks ekosistem digital (SWA, 2021). Untuk mewujudkan pengalaman superior ini, organisasi harus mengimplementasikan pelayanan yang proaktif dan sangat personal. Hal ini dimungkinkan melalui pemanfaatan Big Data dan kecerdasan buatan, yang memungkinkan organisasi untuk memprediksi kebutuhan pelanggan sebelum kebutuhan itu diungkapkan. Pendekatan berbasis data ini secara fundamental meningkatkan efisiensi dan relevansi interaksi layanan (Hasanah & Kurniawan, 2020).

Kualitas pelayanan saat ini juga sangat bergantung pada sejauh mana standar pelayanan dapat bersifat adaptif (agile) dan menjamin kualitas omnichannel. Standar harus memastikan konsistensi dan kelancaran pengalaman di seluruh titik kontak baik online maupun fisik (Astuti, 2022). Sejalan dengan itu, pengukuran mutu tidak lagi hanya berfokus pada hasil fungsional, tetapi juga pada faktor usaha pelanggan (seberapa mudah pelanggan memperoleh layanan), serta etika dan keberlanjutan proses layanan tersebut. Dengan demikian, pelayanan modern menuntut integritas

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.

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

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.

etika, efisiensi omnichannel, dan kemampuan adaptasi yang tinggi untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan di tengah dinamika pasar.

Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas seseorang atau organisasi secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir mengatakan bahwa pelayanan adalah proses memenuhi kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan oleh salah satu 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 dapat memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.

Untuk menarik pelanggan dan mempertahankan konsistensi jama'ah, perusahaan harus memiliki layanan yang akurat dan reguler. Dengan memberikan layanan kepada pelanggan mereka, masing-masing karyawan harus berperilaku di Itqan, yang berarti bahwa karyawan harus dapat memberikan layanan yang baik, cepat, optimal, dan lengkap kepada pelanggan mereka. Agar pelanggan merasa puas dengan layanan yang disediakan oleh perusahaan. Layanan adalah salah satu dari prinsip perdagangan alami. Rosulullah mengatakan bahwa Kahalimuhun (manajer atau pengusaha adalah layanan untuk pelanggan).

Persaingan dan Perkembangan serta pertumbuhan industri Umroh di Kota Pekanbaru cukup pesat karena didukung oleh faktor demografinya, dimana mayoritas penduduk kota Pekanbaru memeluk agama Islam dan beradat istiadat melayu. Kota Pekanbaru memiliki luas wilayah teritorial sebesar 8.915.016 KM2 dengan jumlah total penduduk sebanyak 1,2 juta jiwa pada tahun 2018 hingga tahun sekarang lebih dari 3 juta dan sebagian besar penduduknya bekerja di sektor perdagangan dan jasa. Hal ini bisa kita lihat dengan banyaknya permintaan masyarakat Muslim Kota Pekanbaru untuk melaksanakan Ibadah Umroh yang mengakibatkan banyaknya perusahaan-perusahaan jasa penyelenggara Ibadah umrah di Kota Pekanbaru.

PT. NSK memberikan pelayanan terbaik kepada calon jama'ah umroh mulai dari persiapan keberangkatan dan kepulangan. Sebelum berangkat ke Tanah Suci, PT. NSK ini membantu calon jama'ah memahami apa saja yang perlu dipersiapkan baik secara spiritual maupun teknis. Beberapa hal yang disediakan travel ini yaitu Bimbingan ibadah dan teknis perjalanan, supaya calonjama'ah umroh lebih tenang dan paham dengan setiap prosesnya. Layanan medis, untuk berjaga-jaga apabila kondisi kesehatan jama'ah butuh perhatian khusus selama perjalanan. Fasilitas tiket pulang darurat, sampai tujuh juta bagi jamaah yang harus pulang lebih awal

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

- Perbedaan yang paling umum antara haji dan umrah terletak pada waktu pelaksanaan (miqat zamani) dan kelengkapan rukunnya. Ibadah haji terikat oleh waktu yang sangat spesifik dan tidak dapat diubah, yaitu hanya sah dilaksanakan pada bulan-bulan haji (Syawal, Dzulqa'dah, dan sepuluh hari pertama Dzulhijjah), dengan puncak ibadah berupa wukuf di Arafah pada tanggal 9 Dzulhijjah. Jika seorang jama'ah melewati waktu wukuf ini, maka hajinya dianggap tidak sah. Sebaliknya, waktu pelaksanaan ibadah umrah bersifat fleksibel dan terbuka sepanjang tahun. Jama'ah dapat menunaikan umrah kapan saja, baik di awal tahun, bulan Ramadan, maupun waktu lainnya, kecuali pada hari-hari tertentu yang dimakruhkan bagi jama'ah yang sedang berhaji. Selain itu, perbedaan juga terdapat pada rukun, di mana haji mewajibkan wukuf di Arafah, mabit di Muzdalifah dan Mina, serta melontar jumrah, sedangkan umrah hanya terbatas pada ihram, thawaf, sa'i, dan tertib tanpa rangkaian kegiatan di luar kota Makkah. Karena kondisi tertentu, jika ingin ditemani keluarga, biaya tambahannya ditanggung sendiri oleh jama'ah. PT.Niat Suci Kebaitullah juga memberikan pelayanan Lengkap Selama di Tanah Suci, Sesampainya di Makkah dan Madinah, jama'ah tidak perlu khawatir karena tim perwakilan NSK Group siap mendampingi dan mengatur segala kebutuhan jama'ah. Hotel nyaman, makanan halal, dan transportasi yang aman. Jika ada kejadian darurat seperti jama'ah wafat di Tanah Suci, NSK Group akan membantu mengurus semua

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.

proses hingga pemakaman, dan keluarga di Indonesia akan langsung memberikan informasi dengan jelas.

PT. Niat Suci Kebaitullah ini juga akan memberikan solusi saat ada kendala yang tidak terduga Karena terkadang, hal yang tidak terduga bisa saja terjadi kapan saja dan dimana saja. akan tetapi, NSK Group punya prosedur bantuannya. Jika ada jamaah yang tertinggal, mereka akan mengarahkan ke KBRI dan biaya ditanggung pribadi. jika koper tertinggal dan masih ada boarding pass, PT. ini akan bantu melaporkan ke maskapai karena itu jadi tanggung jawab mereka.

PT. Niat Suci Kebaitullah ini bukan hanya sekedar agen perjalanan begitu saja. tapi mereka ingin menjadi bagian dari pengalaman ibadah jama'ah dan calon jama'ah yang mendampingi dengan tulus dan melayani sepenuh hati, upaya ini dilakukan oleh PT. Niat Suci Kebaitullah agar dapat meningkatkan pelayanan yang ada di travel tersebut.

Persaingan Travel Umroh di Pekanbaru (Sariyawa 2020) pada 5 Tahun Terakhir. Dalam 5 tahun terakhir (sekitar 2021 hingga 2025) dilihat oleh kompetisi yang sangat ketat dan dinamika pasar yang cepat berubah, terutama dipengaruhi oleh regulasi pemerintah, tuntutan kualitas layanan. Pekanbaru, sebagai ibukota Provinsi Riau, merupakan pusat ekonomi dan memiliki potensi pasar yang besar. Data menunjukkan bahwa terdapat banyak Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) resmi yang beroperasi di Pekanbaru (sebelum 2019 sudah tercatat puluhan travel yang menapatkan izin). ini dapat menciptakan kondisi pasar yang sangat kompetitif, karena setiap perusahaan harus berjuang keras untuk mendapatkan pangsa pasar. Persaingan tidak hanya berfokus pada harga tetapi juga berfokus pada pelayanan dan kualitas pelayanan yang diberikan. ada beberapa hal yang dinilai oleh calon jama'ah umroh.

Keunggulan Harga (Cost Leadership)

Travel bersaing salah satunya melalui harga yang terjangkau dan memberikan kualitas yang cukup itu lebih banyak diminati oleh masyarakat untuk sekedar beribadah tetapi, ada juga jama'ah yang lebih memilih harga yang lumayan tinggi tetapi fasilitasnya semua dapat da mendapatkan hotel yang paling terdekat walaupun harga nya lumayan mahal. Kebanyakan jama'ah itu lebih memilih ibadah dengan harga yang murah agar mudah terjangkau walaupun jarak hotel 10 menit dari plataran masjid mereka lebih memilih paket tersebut.

Dalam kancah kompetisi bisnis PPIU, efisiensi operasional menjadi instrumen krusial untuk menghadirkan paket ibadah yang kompetitif secara finansial tanpa mendegradasi standar keamanan dasar. Strategi ini umumnya berorientasi pada pencapaian volume jamaah yang

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.

masif guna menekan biaya per unit. Perusahaan yang sukses menerapkan skema ini biasanya melakukan integrasi layanan secara mandiri, seperti melakukan kontrak eksklusif dengan penyedia akomodasi di Saudi atau pengelolaan transportasi secara mandiri (Fathoni, 2021).

Mengingat karakteristik mayoritas konsumen di Indonesia yang sangat peka terhadap perubahan harga (price sensitive), keterjangkauan biaya seringkali menjadi faktor penentu keputusan yang paling dominan. Meskipun hal ini berdampak pada pemilihan fasilitas seperti lokasi hotel yang berada di ring luar, loyalitas jamaah tetap terjaga selama perusahaan mampu mengomunikasikan kondisi tersebut secara jujur dan transparan sejak awal (Syakur & Rosyid, 2022). Aksesibilitas ini juga diperkuat melalui inovasi pembiayaan, seperti program tabungan umrah yang memberikan kemudahan bagi segmen masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah (Latifah, 2023).

Keunggulan Kualitas (Differentiation)

Travel bersaing melalui paket bintang 5, fasilitas hotel yang dekat dengan Masjidil Haram atau Nabawi, dan yang paling penting, kualitas dari pembimbing (mutawwif) yang membimbing saat melaksanakan ibadah. Setiap travel yang ada pasti memberikan mutawif yang terbaik itu juga tergantung bagaimana cara travel memberikan pelatihan dan sebagainya.

Strategi pembedaan atau diferensiasi bertujuan untuk menciptakan nilai unik yang berfokus pada kenyamanan psikologis serta pengalaman spiritual yang mendalam. Alih-alih berkompetisi di ranah harga, travel pada segmen ini lebih menonjolkan aspek eksklusivitas, seperti akomodasi yang menempel dengan pelataran masjid, penerbangan langsung tanpa transit, hingga pelayanan lounge VIP (Rahman & Wahid, 2021).

Aspek pembeda yang paling fundamental dalam jasa travel religi adalah kualitas sumber daya manusia, khususnya sosok pembimbing atau Mutawwif. Mutawwif yang tersertifikasi secara profesional dan memiliki kecerdasan interpersonal mampu mengubah perjalanan fisik menjadi sebuah proses edukasi spiritual yang bermakna (Holloway & Balas, 2024). Di era modern, diferensiasi ini juga tercermin melalui pemanfaatan teknologi, seperti platform digital untuk monitoring kesehatan dan posisi jamaah secara real-time, yang memberikan rasa tenang ekstra bagi keluarga jamaah (Sari & Ramadansyah, 2022).

Penekanan pada Syariah dan Kepercayaan

Karena produk yang dijual adalah jasa ibadah, strategi pemasaran dan pelayanan PPIU sangat menekankan pada prinsip syari'ah dan

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.

prinsip tauhid serta keadilan, dalam mempromosikan paket ibadah harus menyampaikan fasilitas sesuaidengan yang sudah ditetapkan pada ketentuannya, berupa jarak hotel, makanan yang disediakan setiap harinya dan fasilitas lainnya.

Dalam industri berbasis keagamaan, kredibilitas merupakan modal utama yang jauh melampaui aset material. Strategi pemasaran yang diterapkan harus berakar pada nilai-nilai kejujuran dan keterbukaan, yang selaras dengan regulasi pemerintah serta kaidah fikih muamalah (Pauzi et al., 2021). Keadilan dalam pelayanan berarti perusahaan harus konsisten memenuhi hak-hak jamaah sesuai dengan kontrak awal tanpa ada pengurangan kualitas secara sepihak.

Membangun kepercayaan publik dilakukan melalui pembuktian rekam jejak yang bersih serta testimoni yang valid dari para alumni. Pola pemasaran syariah masa kini tidak lagi sekadar menjual produk, melainkan mengedepankan filosofi pelayanan (Khidmah) di mana setiap staf memandang jamaah sebagai tamu Tuhan yang harus dilayani dengan penuh integritas (Mubarok & Imamuru, 2022). Transparansi mengenai detail teknis, seperti kepastian jadwal terbang dan akurasi jarak hotel, menjadi kunci utama dalam memenangkan loyalitas jangka panjang di tengah ketatnya persaingan pasar (Zaki & Syaifullah, 2024).

Jadi pada penelitian ini yang belum maksimal itu adalah pelayanan dari tour leader ketika di tanah suci yaitu kurangnya pemantauan ketika di tanah suci sesuai dengan hasil wawancara dari ibu Linda bahwasan nya tour leader beliau yaitu maya sumantri beliau menyatakan bahwa “tidak ada yang sempurna didunia ini ada sedikit mengecewakan karena yang memantau kamar-kamar itu tidak ada, misalnya ada yang sakit dia tidak tau ada yang sakit kalau tidak dikasi tau”. Maka pada penelitian ini menjelaskan upaya yang dilakukan oleh pt. nsk untuk memaksimalkan pelayanan. Dan ada masukan dari bu Linda “ harusnya dibangun bu ini sudah jam 7 ayok kita ngumpul diluar, Cuma itu saja kurangnya kalau soal pelayanan yang lainnya sudah bagus”.

B. Penegasan Istilah

Dalam penelitian ini yang berjudul Upaya PT. Niat Suci Ke-baitullah Dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Jama'ah Umroh, peneliti membuat penegasan istilah untuk memberikan penjelasan serta pemahaman tentang makna kata yang penulis maksud. Berikut beberapa istilah yang akan penulis jelaskan:

Upaya

PT. Niat Suci Ke-baitullah ini memberikan pelayanan kepada calon jama'ah umroh mulai dari persiapan keberangkatan serta hingga kepulangan. Sebelum berangkat ke Tanah Suci, PT. Niat Suci Ke-baitullah ini membantu calon jama'ah memahami apa saja yang perlu dipersiapkan baik secara spiritual maupun teknis. Beberapa hal yang disediakan travel ini yaitu Bimbingan ibadah dan teknis perjalanan, supaya calon jama'ah umroh lebih tenang dan bisa memahami setiap prosesnya. Layanan medis diberikan untuk berjaga-jaga apabila kondisi kesehatan jama'ah butuh perhatian khusus selama perjalanan. Fasilitas tiket pulang darurat, sampai tujuh juta bagi jamaah yang harus pulang lebih awal karena kondisi tertentu, jika ingin ditemani keluarga, biaya tambahannya ditanggung sendiri oleh jama'ah. PT.Niat Suci Kebaitullah juga memberikan Layanan Lengkap Selama di Tanah Suci, Sesampainya di Makkah dan Madinah, jama'ah tidak perlu khawatir karena tim perwakilan dari PT. Niat Suci Ke-baitullah siap mendampingi dan mengurus segala kebutuhan jama'ah. Memberikan hotel yang nyaman, makanan yang halal, dan transportasi yang aman. Jika ada kejadian darurat seperti jamaah wafat di tanah Suci, NSK Group akan membantu mengurus semua proses hingga pemakaman, dan keluarga di Indonesia akan langsung diberikan informasi dengan jelas.

2. Peningkatan atau memaksimalkan Pelayanan

PT. Niat Suci Ke-baitullah ini melakukan berbagai macam upaya untuk meningkatkan pelayanan yaitu dengan memberikan solusi saat ada kendala yang tidak terduga Karena terkadang, hal yang tidak terduga bisa saja terjadi kapan saja dan dimana saja. akan tetapi, NSK Group punya prosedur bantuannya untuk meningkatkan pelayanan yang ada di travel ini. Jika ada jamaah yang tertinggal, mereka akan mengarahkan ke KBRI dan biaya ditanggung pribadi. jika koper tertinggal dan masih ada boarding pass, PT. ini akan bantu melaporkan ke maskapai karena itu jadi tanggung jawab mereka.

PT. Niat Suci Ke-baitullah ini bukan hanya sekedar agen perjalanan umroh saja, tapi mereka ingin menjadi bagian dari pengalaman ibadah jama'ah dan calon jama'ah yang akan mendampingi jama'ah dengan tulus dan melayani dengan sepenuh hati, upaya ini dilakukan oleh PT. Niat Suci Kebaitullah agar dapat meningkatkan pelayanan yang ada di travel tersebut. Upaya peningkatan pelayanan jama'ah umroh tidak hanya terfokus pada aspek teknis, tetapi juga pada pendekatan yang bersifat personal dan emosional. Setiap jama'ah memiliki kebutuhan yang berbeda, dan memperlakukan mereka dengan empati akan

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.

menciptakan pengalaman ibadah yang lebih bermakna bagi jama'ah umroh. Sikap peduli, keramahan staf, dan perhatian terhadap kenyamanan fisik serta spiritual mereka akan membuat perjalanan umroh menjadi bukan hanya sekedar kewajiban, melainkan juga kenangan dan pengalaman yang tidak terlupakan.

Memaksimalkan pelayanan atau sering disebut sebagai peningkatan kualitas layanan yaitu upaya strategis yang dilakukan oleh organisasi, bisa dari perusahaan swasta atau instansi publik, untuk memberikan layanan yang melampaui harapan dan ekspektasi pelanggan(). Tujuannya yaitu untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang tinggi, yang pada akhirnya akan menghasilkan loyalitas, peningkatan reputasi, dan keunggulan kompetitif. Hal yang paling utama dalam memaksimalkan pelayanan.

Untuk memaksimalkan kualitas pelayanan, organisasi harus fokus pada beberapa dimensi kunci, yang sering kali didasarkan pada model kualitas layanan seperti SERVQUAL:

a. Keandalan (Reliability)

Memberikan layanan secara akurat dan konsisten sesuai janji. Menyelesaikan transaksi dengan benar serta memberikan bukti pelunasan atau bukti dari setiap transaksi yang dilakukan. Sebagai karyawan atau staf harus memiliki sifat ramah dan melayani jama'ah dengan baik.

Dimensi ini menekankan pada profesionalisme lembaga dalam merealisasikan paket layanan secara presisi, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai kesepakatan awal. Di sektor travel umrah, keandalan mencakup ketepatan waktu keberangkatan, validitas proses administrasi, hingga transparansi penyerahan bukti pelunasan bagi jamaah. Perusahaan yang konsisten memenuhi hak pelanggan tanpa kesalahan prosedural akan memiliki reputasi yang jauh lebih kokoh dibandingkan pesaingnya (Hardiyansyah, 2020). Integritas antara janji yang ditawarkan dalam promosi dengan implementasi di lapangan merupakan kunci utama terbangunnya kredibilitas perusahaan (Sudarsono, 2020).

b. Ketanggapan (Responsiveness)

Kemauan dan kecepatan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang tepat waktu. Seperti merespon cepat terhadap keluhan atau pertanyaan pelanggan, dan tidak menunda-nunda pelayanan.

Ketanggapan merujuk pada kesiapan dan kemauan proaktif para staf dalam membantu jamaah serta memberikan layanan secara

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.

cepat. Dalam operasional sehari-hari, hal ini tercermin dari kecepatan perusahaan dalam merespons aduan, memberikan jawaban atas konsultasi manasik, serta ketangkasan dalam memitigasi kendala teknis selama di tanah suci. Travel yang mengedepankan budaya "melayani tanpa menunda" terbukti mampu meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan secara signifikan (Taufik, 2021). Kecepatan respon menjadi cermin bahwa perusahaan menghargai kepentingan dan waktu para tamu Allah.

c. Jaminan (*Assurance*)

Merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Yaitu Staf yang berpengetahuan luas tentang produk/layanan dan mempunyai sifat ramah dan profesional dalam segala hal.

Aspek jaminan berkaitan dengan kapabilitas, etika, dan pengetahuan karyawan dalam memupuk rasa aman serta keyakinan pada benak pelanggan. Dalam konteks ibadah umrah, hal ini diwujudkan melalui penguasaan fiqh ibadah oleh para pembimbing (*Mutawwif*) serta kecakapan staf dalam menangani dinamika regulasi perjalanan internasional. Perilaku yang santun, ramah, dan berwawasan luas akan memberikan rasa tenang bagi jamaah bahwa perjalanan ibadah mereka dikelola oleh pihak yang kompeten dan terpercaya (Maulana & Kurniawan, 2023).

d. Empati (*Empathy*)

Perhatian pribadi dan kepedulian yang diberikan oleh sebuah perusahaan atau organisasi kepada pelanggannya. Yaitu karyawan yang mengerti kebutuhan spesifik pelanggan, memberikan layanan yang disesuaikan, dan menunjukkan rasa peduli kepada pelanggan.

perusahaan untuk memahami kebutuhan unik setiap individu jamaah. Mengingat keberagaman profil jamaah baik dari sisi usia, kesehatan, maupun latar belakang sosial pendekatan yang humanis sangat mutlak diperlukan. Pelayanan yang disesuaikan (*personalized service*) dan sikap peduli terhadap kondisi fisik maupun psikologis jamaah akan menciptakan hubungan emosional yang mendalam, yang pada akhirnya berdampak pada keputusan pembelian ulang di masa depan (Firmansyah, 2020).

e. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Representasi fisik dari layanan, seperti fasilitas fisik, peralatan, penampilan staf, dan materi komunikasi. Yaitu kantor yang bersih dan modern, peralatan teknologi yang bagus, dan

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.

penampilan staf yang rapi itu akan memberikan kenyamanan dan minat dari pelanggan.

Meskipun inti dari jasa travel adalah pengalaman spiritual, namun representasi fisik tetap menjadi indikator penting dalam penilaian kualitas. Bukti fisik mencakup kenyamanan ruang kantor, kemutakhiran perangkat teknologi yang mendukung sistem pendaftaran, hingga kerapian performa visual para staf. Fasilitas fisik yang representatif dan dikelola secara modern memberikan impresi bahwa perusahaan memiliki kesiapan manajerial yang matang dalam menyelenggarakan perjalanan ibadah yang bernilai tinggi (Pambudi & Fitria, 2021).

Strategi untuk Memaksimalkan Pelayanan (Martin Purba, Ade Parlaungan Nasution, Aziddin Harahap 2023) yaitu meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Melalui pelatihan yang berkelanjutan dalam soft skill (komunikasi, empati, penyelesaian masalah) dan hard skill (pengetahuan produk/teknis). Menerapkan Teknologi yang Menggunakan sistem informasi manajemen yang efisien, Customer Relationship Management (CRM), atau aplikasi layanan mandiri untuk mempercepat dan mempermudah interaksi. Mengumpulkan dan menganalisis umpan balik Secara aktif mencari masukan (survei, kotak saran, media sosial) dan menggunakannya untuk memperbaiki proses layanan. Memberikan Standar Operasional yaitu Membuat standar operasional yang jelas (SOP) untuk memastikan konsistensi layanan di semua titik kontak. Budaya Organisasi yang Berorientasi Pelanggan yaitu Mendorong seluruh anggota organisasi untuk menempatkan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama.

Jama'ah umroh

Jama'ah umroh merupakan kumpulan individu atau kelompok yang melakukan perjalanan ke Makkah dengan tujuan melaksanakan ibadah umroh. Mereka berasal dari beragam latar belakang sosial, akan tetapi disatukan oleh satu niat yaitu mendekatkan diri kepada Allah SWT. Perjalanan umroh ini bukan hanya sekedar ibadah fisik, tetapi juga menjadi sarana pembersihan jiwa, memperbaiki diri, dan menjadi lebih baik lagi untuk kedepannya.

Banyak dari jama'ah umroh yang menjalani pengalaman pertama dalam hidupnya baik itu perjalanan jauh, meninggalkan keluarga, ataupun berada di lingkungan baru yang serba asing harus menyesuaikan dengan lingkungan yang baru. Namun, dalam menggunakan pakaian ihram, semua kesenjangan sosial akan hilang, dan yang tersisa adalah manusia yang setara di hadapan Tuhan. Proses ibadah seperti thawaf dan

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.

sa'i mengajarkan pentingnya keteguhan hati dan kesabaran. Kegiatan ibadah itu, interaksi antar jama'ah juga memperlihatkan semangat dan tolong-menolong, mempunyai kekompakan, dan ikatan persaudaraan yang kuat. Umroh bukan hanya soal datang dan pergi, tapi tentang bagaimana hati dibentuk ulang selama berada di tempat suci.

Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang diatas, maka penulis hanya fokus kepada beberapa masalah dan penulis juga memberikan sebuah batasan dalam penelitian ini. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana upaya PT. Niat Suci kebaitullah ini dalam memberikan pelayanan terbaik agar jama'ah haji dan umroh mendapatkan kenyamanan dan pemahaman sebelum keberangkatan serta diwaktu keberangkatan. Kurangnya pemahaman calon jama'ah umroh tentang pelaksanaan umroh.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini ditentukan sebelum melakukan penelitian, apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah di inginkan. Peneliti melakukan penelitian terkait PT. Niat Suci Kebaitullah ini bertujuan untuk melihat seberapa efisien dalam memberikan pelayanan kepada jama'ah haji dan umroh. Maka dari itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk menunjukkan efektivitas pelayanan prima dalam mempengaruhi calon jemaah, serta seberapa jauh pengalaman positif ini dapat memengaruhi pilihan mereka untuk menjadikan PT. Niat Suci Kebaitullah ini sebagai partner dalam perjalanan ibadah haji dan umroh.

Tujuan penelitian setelah melakukan penelitian adalah pernyataan mengenai apa yang ingin dicapai atau dicari oleh peneliti melalui pelaksanaan penelitiannya (Jamal, S. 2012). Tujuan ini memberikan arah yang jelas, fokus, dan batasan bagi seluruh proses penelitian, yaitu dari pengumpulan data hingga analisis dan penarikan kesimpulan. Secara umum, tujuan penelitian dapat dikelompokkan menjadi beberapa hal utama:

Mendapatkan Pemahaman Baru untuk menyelidiki suatu fenomena atau masalah yang belum banyak diketahui, guna untuk mendapatkan wawasan awal dan gagasan baru. contohnya Untuk mengetahui bentuk-bentuk upaya yang dilakukan untuk memberikan pelayanan terbaik.

Menggambarkan Suatu Keadaan , Yaitu untuk mendeskripsikan, atau mengukur karakteristik fenomena, atau hubungan antar variabel secara jelas tanpa menimbulkan keraguan. Contohnya Untuk mendeskripsikan tren penggunaan media sosial oleh remaja di kota pekanbaru.

Menguji Hipotesis/Teori yaitu Untuk menguji kebenaran suatu teori atau hipotesis yang sudah ada, atau menguji hubungan sebab-akibat antara

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.

setiap variabel. Contohnya untuk menganalisis pengaruh budaya kerja terhadap komitmen organisasi.

Mengembangkan Pengetahuan Baru yaitu untuk menghasilkan pengetahuan, teori atau konsep, model baru yang dapat berkontribusi pada perkembangan ilmu pengetahuan di bidang tertentu.

Menyediakan Solusi yaitu untuk mencari solusi atau memecahkan masalah praktis yang ada di dunia nyata, misalnya di lingkungan bisnis atau masyarakat.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian dapat dijelaskan secara singkat sebagai pentingnya manfaat penelitian secara pragmatis maupun aplikatif (Alvi Risalatul Janah 2023). Penjelasan ini dapat menggunakan pendekatan induktif maupun deduktif dengan mengacu pada data hasil penelitian sebelumnya yang mendukung alasan pentingnya pelaksanaan penelitian. Kegunaan penelitian merupakan hasil dari tercapainya tujuan penelitian; apabila tujuan dan rumusan masalah dapat diselesaikan secara tepat, maka manfaat yang diperoleh bisa bersifat praktis maupun teoritis. Dengan melakukan penelitian ini memberikan beberapa kegunaan:

1. Analisis penerapan pelayanan

Penelitian ini memberikan kesempatan kepada audiens untuk menilai bagaimana cara PT. Niat Suci Ke-baitullah dalam meningkatkan dan menerapkan prinsip pelayanan yang baik dalam kegiatan operasionalnya. Dengan memperhatikan elemen-elemen seperti sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab, audiens dapat mengukur seberapa efektif strategi pelayanan yang dilakukan oleh PT. Niat Suci Ke-baitullah.

Penelitian ini juga berfungsi untuk menelaah bagaimana penerapan pelayanan yang dilakukan PT. Niat Suci Ke-baitullah dalam meningkatkan Pelayanan dan berlaku adil dan hormat kepada setiap jama'ah atau calon jama'ah umroh. Melalui kajian ini, peneliti dapat mengevaluasi pelaksanaan pelayanan tersebut, kami dapat menemukan aspek-aspek yang perlu diperbaiki, dan menyarankan langkah-langkah untuk memperbaiki guna untuk meningkatkan mutu layanan yang lebih baik.

Analisis penerapan pelayanan adalah proses sistematis untuk mengevaluasi sejauh mana suatu layanan (baik di sektor publik maupun swasta) berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan, serta bagaimana dampaknya terhadap kepuasan pengguna.

Komponen Utama Analisis Penerapan Pelayanan yaitu untuk menganalisis sebuah layanan (Tjiptono, Fandi 2016), kita perlu melihat

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.

dari beberapa dimensi utama. Salah satu kerangka kerja yang paling sering digunakan adalah ServQual (Service Quality) , Tangibles (Bukti Fisik) yaitu Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi. Reliability (Keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Responsiveness (Daya Tanggap) yaitu Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Assurance (Jaminan) yaitu Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya. Empathy (Empati) yaitu Kepedulian dan perhatian individual yang diberikan kepada pelanggan.

Ada beberapa alur dalam proses Analisis yaitu analisis penerapan biasanya mengikuti langkah-langkah berikut. Penetapan Standar (SOP), yaitu mengidentifikasi Standar Operasional Prosedur yang berlaku, Pengumpulan Data, itu melalui survei kepuasan, observasi lapangan, atau wawancara secara mendalam dengan pelanggan. Analisis Kesenjangan (Gap Analysis), yaitu membandingkan antara layanan yang diharapkan (Expected Service) dengan layanan yang diterima (Perceived Service). Identifikasi Kendala, yaitu Menemukan faktor penghambat, seperti kurangnya SDM, teknologi yang usang, atau birokrasi yang rumit.

2. Mengukur tingkat kepuasan jama'ah

Melalui studi penelitian ini, audiens dapat menilai seberapa tingkat kepuasan jama'ah umroh dengan layanan yang diberikan oleh PT. Niat Suci Ke-baitullah ini. Kepuasan klien adalah aspek utama dalam mengukur mutu pelayanan dan kesetiaan jama'ah. Penelitian ini berguna untuk mengetahui sejauh mana jama'ah merasa puas terhadap layanan atau kegiatan yang diberikan. Dengan memahami tingkat kepuasan mereka, pihak penyelenggara bisa mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang apa yang sudah berjalan baik dan apa saja yang masih perlu diperbaiki. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga jama'ah merasa lebih nyaman, dihargai, dan mendapatkan manfaat yang maksimal dari setiap kegiatan yang mereka ikuti.

Mengukur kepuasan jama'ah adalah langkah yang strategis untuk memastikan layanan yang sudah diberikan oleh PT. Niat Suci Ke-baitullah ini benar-benar bermanfaat dan memuaskan (Ilman 2025). Dengan pendekatan ini, penyelenggara dapat terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga jama'ah merasa dihargai dan diperhatikan. Secara sederhana, tujuan tujuan utamanya adalah:

- a. Mengukur seberapa tingkat kepuasan jama'ah dengan pelayanan yang sudah mereka terima.

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. Mengetahui bagian mana dari pelayanan (misalnya akomodasi, transportasi, bimbingan, atau keramahan petugas) yang sudah bagus dan mana yang masih perlu perbaikan.

Manfaat Nyata Penelitian Kepuasan Jama'ah Penelitian ini sangat bermanfaat, bukan sekadar survei biasa. Ini adalah peta jalan untuk peningkatan kualitas:

- a. Mengetahui Keinginan Jama'ah (Voice of Customer)

Penelitian membantu biro perjalanan mendengar langsung apa yang diharapkan dan dirasakan jama'ah. Sering terjadi apa yang menurut karyawan atau atasan sudah "baik" ternyata belum sesuai dengan harapan jama'ah. Jadi dengan kita mengetahui bagaimana keinginan jama'ah kita bisa memberikan apa yang diinginkan oleh jama'ah, pelayanan seperti apa yang terbaik menurut jama'ah agar kita dapat memaksimalkan pelayanan yang kita berikan kepada calon jama'ah ataupun jama'ah.

- b. Fokus Perbaikan yang Tepat Sasaran

Dengan data, biro perusahaan bisa mengetahui dimana titik permasalahan yang ada. Apakah jama'ah itu kurang puas karena kualitas makanan? Atau karena kecepatan tanggap (daya tanggap) petugas? Atau karena kualitas pembimbing? Perusahaan tidak membuang waktu serta tidak membuang biaya untuk memperbaiki hal yang sudah bagus.

- c. Meningkatkan Loyalitas dan Rekomendasi

Jama'ah yang puas pasti akan kembali lagi (loyalitas) dan yang lebih penting, mereka akan merekomendasikan biro perjalanan tersebut kepada keluarga atau teman-teman mereka. Cara Ini adalah promosi yang paling efektif dan murah serta tidak memerlukan biaya sedikitpun.

Maka pada intinya perusahaan harus memberikan yang terbaik kepada jama'ah serta selalu menjaga hubungan baik dengan jama'ah dan selalu menjaga atau berkomunikasi dengan jama'ah untuk menciptakan loyalitas dan mendapatkan rekomendasi dari jama'ah.

- d. Menjadi Lebih Unggul dari Pesaing

Dengan kualitas pelayanan yang terus ditingkatkan berdasarkan masukan jama'ah, biro perjalanan bisa menjadi pilihan utama di antara banyak pesaing. Memberikan Pelayanan yang berkualitas dan terbukti untuk dapat menciptakan pengalaman ibadah yang optimal.

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.

Jam'ah lebih memilih perusahaan atau biro perjalanan yang memberikan pelayanan dan kualitas ibadah yang baik, yang mana kualitas pelayanan yang selalu meningkat karena permintaan dari jama'ah.

Kontribusi akademik dan praktis

Studi ini tidak hanya menambah pengetahuan dalam bidang manajemen pelayanannya saja, tetapi juga menawarkan panduan praktis bagi sektor penyelenggaraan haji dan umrah untuk memperbaiki mutu layanan yang mereka berikan kepada jama'ah umroh. Dengan memperhatikan dan melihat bagaimana PT. Niat Suci Ke-baitullah ini dalam meningkatkan pelayanan kepada jama'ah umroh agar mendapatkan kepercayaan pelanggan dan memberikan kepuasan jama'ah umroh karena memilih agen travel umroh di PT. Niat Suci Ke-baitullah.

Kegunaan Penelitian ini sebagai Kontribusi Akademik dan Praktis Penelitian yang dilakukan memiliki dua manfaat utama, yaitu untuk dunia akademik dan untuk penerapan nyata di kehidupan sehari-hari. Yang pertama, sebagai Kontribusi Akademik Secara akademik, penelitian ini membantu menambah wawasan dan pengetahuan baru di bidang yang sedang diteliti. Dengan hasil penelitian ini, para peneliti lain, mahasiswa, bisa mendapatkan informasi dari penelitian ini. Jadi, penelitian ini berperan sebagai bahan referensi yang dapat memperbanyak literatur dan membuka peluang untuk studi lebih lanjut. Kedua, sebagai Kontribusi Praktis, penelitian ini juga berguna secara praktis. Artinya, hasilnya bisa langsung diterapkan atau digunakan oleh masyarakat, pembisnis, atau institusi terkait untuk memecahkan suatu permasalahan yang ada. maka, penelitian ini tidak hanya berhenti di teori, tapi juga memberikan solusi nyata yang bisa membantu meningkatkan kualitas kinerja di bidang tertentu.

Selain itu, penelitian juga berfungsi sebagai alat untuk menyelidiki kondisi, alasan, dan konsekuensi suatu fenomena, yang bisa dilakukan melalui eksperimen atau observasi. Penelitian memegang peranan penting sebagai dasar pengambilan keputusan dan tindakan dalam berbagai aspek pembangunan. Tanpa penelitian yang mendalam dan pengujian fakta, kemajuan suatu negara atau bidang tidak akan tercapai secara optimal. Banyak studi menunjukkan bahwa kontribusi penelitian jauh lebih besar dibandingkan biaya yang dikeluarkan untuk melaksanakannya.

Maka kegunaan penelitian tidak hanya memperkaya ilmu pengetahuan, tapi juga memberikan manfaat praktis yang nyata bagi masyarakat, lembaga, dan pengembangan kebijakan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Terdahulu

Adapun beberapa study yang pernah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya mengenai upaya dalam meningkatkan pelayanan kepada jama'ah umroh yang pernah dilakukan oleh:

Penelitian yang dilakukan oleh Ryan Aditia Wijaya 2021 dengan judul "*Upaya PT. Niat suci kebaitullah dalam meningkatkan pemahaman calon jama'ah umroh melalui bimbingan manasik*". Penelitian ini dilakukan guna untuk mengetahui upaya yang dilakukan PT. Niat Suci Kebaitullah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada calon jama'ah umroh dengan menggunakan metode deskriptif analisis, hasilnya yaitu terwujudnya sasaran dan target bimbingan manasik haji dan umroh dengan pelayanan yang baik oleh PT. Niat Suci Kebaitullah. Perbedaan nya terletak pada penelitian sebelumnya berfokus kepada pelatihan manasik umroh, sedangkan pada penelitian ini lebih berfokus pada upaya dalam meningkatkan pelayanan kepada jama'ah haji dan umroh. Kajian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan penyelenggara perjalanan ibadah umroh memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan kepada jama'ah umroh. Kualitas pelayanan yang mencakup kejelasan informasi, kenyamanan fasilitas, serta responsivitas petugas lapangan itu sangat penting. PT Niat Suci Ke-baitullah sebagai biro perjalanan umroh telah berupaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Upaya tersebut terlihat melalui inovasi dalam sistem manajemen keberangkatan, pelatihan intensif bagi pembimbing ibadah, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk memudahkan komunikasi dan monitoring jama'ah selama proses ibadah. Dalam konteks ini, pendekatan yang humanis menjadi sangat penting. perusahaan tidak hanya memperlakukan jama'ah sebagai pelanggan, tetapi juga sebagai saudara seiman yang sedang menjalankan ibadah spiritual. Penekanan pada pelayanan yang ikhlas dan penuh empati menjadi kunci yang membedakan PT Niat Suci Kebaitullah dari penyelenggara lainnya. Dengan merujuk pada kajian sebelumnya, maka penting untuk melihat bagaimana perusahaan ini melakukan nilai-nilai pelayanan dalam kegiatan yang nyata di lapangan.

Penelitian yang dilakukan oleh Maharani 2020 dengan judul "*Strategi peningkata kualitas pelayanan umrah dan haji khusus di PT. Al- anshor madinah barokah Yogyakarta*". Penelitian ini dilakukan guna untuk mengetahui cara untuk meningkatkan pelayanan umroh agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Penelitian ini menggunakan

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.

metode penelitian kualitatif, dengan mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi dan pemikiran orang secara individu atau kelompok. Metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang lain dan perilaku yang apat diamati. Beberapa deskripsi digunakan untuk menemukan prinsip-prinsip dan penjelasan yang mengarah pada penyimpulan. Penelitian kualitatif ini bersifat induktif. Artinya, penelitian membiarkan masalah-masalah muncul dari data dan dibiarkan terbuka untuk interpretasi. Data ini dikumpulkan dengan cara pengamatan yang dilakukan dengan teliti. persamaan dengan penelitian ini yaitu sama sama meneliti dengan metode kualitatif dan teknik pengumpulan data nya menggunakan observasi dan wawancara. Perbedaan nya yaitu penelitian ini sudah meneliti tentang strategi yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan, sedangkan penelitian yang akan diteliti itu membahas tentang upaya apa saja yang dilakukan PT.Niat Suci Ke-baitullah dalam meningkatkan pelayanan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Rodiatul Adawiyah Harahap 2019 dengan judul *"perencanaan peningkatan pelayanan jama'ah haji dan umroh pada travel AN Cipta Wisata pada cabang riau pekanbaru"*. Penelitian ini membahas tentang bagaimana perencanaan yang dilakukan oleh Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada jamaah Haji dan Umrah. Perencanaan tersebut mempunyai beberapa langkah penting, yaitu menetapkan tujuan yang jelas, menentukan hasil yang ingin dicapai, mengetahui arah yang harus ditempuh, serta merancang tindakan yang tepat untuk mencapai tujuan tersebut. Selain itu, perencanaan juga mencakup pengembangan alternatif skenario, pelaksanaan, pemantauan, dan peningkatan keterampilan serta kemampuan tim agar pelayanan semakin baik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian dilakukan di kantor An Cipta Wisata yang beralamat di Jl. Rambutan No A69, Pekanbaru, Riau. Hasil penelitian menunjukkan bahwa An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru ini melakukan pelatihan kepada seluruh calon jama'ah dua kali dalam sebulan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada jama'ah Haji dan Umrah. Dengan perencanaan yang matang, perusahaan berusaha memberikan pembinaan, perlindungan, serta pelayanan terbaik melalui sistem manajemen yang baik agar pelaksanaan ibadah dapat berjalan dengan aman, tertib, dan nyaman. Selain itu, An Cipta Wisata juga mengatur jadwal kegiatan jamaah selama berada di

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.

tanah suci dengan tim yang sudah ditentukan. Mereka memberikan pembinaan, perlindungan, transportasi, dan layanan khusus agar jamaah dapat menunaikan ibadah sesuai ketentuan yang berlaku. Dengan pendekatan ini, diharapkan jamaah merasa terlayani dengan baik dan dapat menjalankan ibadahnya dengan tenang dan lancar. Secara sederhana, penelitian ini menggambarkan bagaimana perencanaan yang terstruktur dan pelatihan rutin kepada tim dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan travel haji dan umrah, sehingga jamaah mendapatkan pengalaman ibadah yang lebih baik dan nyaman. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti yaitu penggunaan metode penelitian yang sama dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data nya dengan observasi, wawancara dan dokumentasi, dan penelitian ini juga sama-sama memberikan upaya untuk meningkatkan pelayanan agar memberikan kepuasan kepada jama'ah. Sedangkan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu pada penelitian terdahulu melakukan peningkatan dengan melakukan membuat suatu perencanaan untuk meningkatkan pelayanan sedangkan pada penelitian ini memberikan upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada jama'ah umroh.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Andri Yahya 2025 dengan judul *"pelayana ibadah umroh dalam membangun citra positif pada PT.Pakem Tours Pekanbaru"*. Penelitian ini membahas tentang bagaimana pelayanan umroh yang dilakuka oleh PT. Pakem Tours yang ada dipekanbaru dalam memberikan pelayanan kepada jama'ah umroh. Penelitian ini dilatar belakangi oleh penyelenggara ibadah umroh di Indonesia masih dinilai kurang efektif dan profesional dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan kepada jama'ahnya, karena masih banyak beredar berita yang kurang baik seperti di televisi, koran, serta media masa lainnya, seperti masih ada penipuan terhadap jamaah, penundaan keberangkatan tanpa alasan yang jelas dan adanya jama'ah yang terlantar di bandara. hal ini akan berdampak buruk terhadap citra penyelenggara ibadah umroh yang lainnya, sehingga membuat masyarakat yang ingin melaksanakan ibadah umroh menjadi sedikit takut dan bingung untuk mencari penyelenggara ibadah umroh yang benar-benar aman dan profesional dalam memberikan pelayanan ibadah umroh. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini : bagaimana pelayanan ibadah umroh yang diberikan terhadap jama'ah sehingga dapat membangun citra positif pada PT. Pakem Tours Pekanbaru. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja pelayanan yang diberikan PT. Pakem Tours Pekanbaru dalam

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.

membangun citra positif bagi perusahaannya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu pelayanan ibadah umroh dalam membangun citra positif pada PT. Pakem Tours Pekanbaru sebagai berikut : untuk pelayanan yang di berikan PT. Pakem Tours Pekanbaru sudah cukup bagus baik itu pelayanan administrasi, karyawan, sarana dan prasarana, bimbingan manasik umroh, transportasi, penginapan, konsumsi, perlindungan serta persepsi jamaah terhadap pelayanan yang diberikan PT. Pakem juga positif. Adapun perbedaan antara peneliti ini dengan penelitian yang sedang diteliti yaitu pada penelitian ini meneliti bagaimana pelayanan umroh yang dilakukan oleh PT. Pakem Tours yang ada di pekanbaru sedangkan penelitian yang akan diteliti ini berfokus pada pelayanan umroh yang dilakukan oleh PT. Niat Suci Ke-baitullah. persamaan nya adalah penelitian ini sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif dan berfokus pada pelayanan yang diberikan kepada jama'ah umroh.

B. Landasan Teori

1. Upaya

a. Pengertian upaya

Upaya didefinisikan sebagai tindakan, strategi, atau usaha yang dilakukan oleh pihak travel untuk mencapai tujuan tertentu (Irmansyah 2025), seperti meningkatkan pemahaman, kualitas pelayanan, atau kepuasan jama'ah. dalam banyak studi kasus pada PT Niat Suci Ke Baitullah (NSK), fokus penelitian adalah pada bagaimana perusahaan melakukan fungsi-fungsi operasionalnya.

Dalam literatur kontemporer, konsep upaya tidak lagi dipahami sekadar sebagai aktivitas fisik saja, tapi juga bertransformasi menjadi langkah-langkah strategis yang terukur. Merujuk pada pembaruan definisi dalam KBBI Daring (Diakses 2026), upaya tetap dimaknai sebagai ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, namun dalam penerapannya di era modern, para ahli menekankan aspek efektivitas. Sesuai dengan pandangan manajemen strategis yang dikemukakan oleh Fahmi (2020), upaya dapat diinterpretasikan sebagai bagian dari implementasi strategi, di mana sebuah organisasi atau individu mengerahkan sumber daya yang dimiliki untuk mengubah rencana menjadi tindakan nyata demi mencapai kinerja yang diharapkan. Kemudian Hal ini juga diperkuat oleh kajian dalam jurnal-jurnal penelitian terbaru (Rahman, 2023), yang menyimpulkan bahwa upaya merupakan indikator dari komitmen perilaku (behavioral commitment).

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.

Artinya, sebuah tindakan baru sah disebut sebagai 'upaya' apabila memiliki tiga komponen utama: intensitas (seberapa keras seseorang mencoba), arah (fokus pada tujuan yang relevan), dan ketekunan (durasi tindakan tersebut bertahan). Dengan demikian, dalam penelitian ini, upaya didefinisikan sebagai langkah konkret dan sistematis yang dilakukan subjek penelitian untuk mengatasi masalah yang ada." Dalam penelitian ini, istilah "Upaya" didefinisikan secara operasional 20 sebagai langkah-langkah konkret dan strategi perbaikan yang dilakukan oleh PT Niat Suci Kebaitullah. Mengingat adanya fluktuasi jumlah jamaah, upaya di sini tidak hanya bersifat rutin, melainkan bersifat korektif dan antisipatif. Artinya, upaya tersebut bertujuan untuk mengevaluasi kekurangan pelayanan di tahun sebelumnya (2023-2024) dan memaksimalkannya di masa mendatang. Oleh karena itu, upaya sering dikaitkan dengan:

a. Upaya Peningkatan Pemahaman

Bagaimana cara yang dilakukan oleh PT NSK dalam memberikan pelatihan manasik kepada calon jama'ah umroh (misalnya metode bimbingan, kurikulum, dan pelatihan dalam pelaksanaan ibadah).

b. Upaya Peningkatan Pelayanan (Strategi Pelayanan)

Tindakan yang dilakukan oleh Tour Leader atau manajemen untuk memastikan jemaah mendapatkan pelayanan terbaik, yang meliputi strategi inti, strategi konsekuensi, strategi pelanggan, strategi kontrol, dan strategi budaya (core, consequences, customer, control, and culture strategy).

c. Upaya Manajemen

Tindakan yang dilakukan berdasarkan fungsi manajemen, seperti perencanaan (Planning), pengorganisasian (Organizing), pelaksanaan (Actuating), dan pengawasan (Controlling) untuk menjamin kelancaran ibadah jama'ah.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), upaya adalah suatu perbuatan atau usaha yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu. Konsep ini mencakup berbagai aspek dalam kehidupan, baik dalam konteks individu, kelompok, maupun organisasi. Upaya ini menyangkut beberapa hal yaitu: pertama, Sebagai Tindakan, Upaya yang dilakukan berupa langkah atau tindakan yang konkrit yang diambil oleh individu atau kelompok untuk meraih suatu sasaran. Misalnya: Seorang pelajar yang berusaha keras untuk mencapai nilai bagus pada ujian, Sebuah bisnis yang mengembangkan produk baru agar tetap berkompetisi di pasar.

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.

Sebagai Usaha, Usaha juga bisa diartikan sebagai upaya atau rangkaian tindakan yang dilakukan untuk mencapai sasaran tertentu. Misalnya: Seorang olahragawan yang mengikuti latihan agar bisa mencapai target penjualan, Pemerintah yang melaksanakan strategi ekonomi untuk memajukan kesejahteraan masyarakat.

Sebagai Cara, Upaya dapat didefinisikan sebagai cara atau pendekatan yang diterapkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Misalnya: Seorang penulis yang memanfaatkan teknik pengisahan cerita untuk menarik perhatian audiens, Sebuah perusahaan yang mengadopsi strategi promosi online untuk meningkatkan angka penjualannya. Secara lebih rinci, upaya dapat diartikan sebagai tindakan sadar yang mengarahkan segala kemampuan dan sumber daya yang dimiliki untuk mengatasi suatu kondisi atau mencapai tujuan tertentu. Upaya tidak hanya sekadar berusaha, tetapi juga mencakup perencanaan, pengorganisasian, dan pelaksanaan langkah-langkah yang strategis agar hasilnya optimal.

b. Tujuan upaya

Tujuan adalah hasil atau sasaran yang ingin dicapai dalam jangka waktu tertentu sebagai hasil dari suatu kegiatan atau usaha yang dilakukan. Upaya merupakan tindakan atau usaha yang dilakukan dengan menggunakan berbagai sumber daya dan cara untuk mencapai suatu target atau menyelesaikan suatu permasalahan. Dengan demikian, tujuan upaya adalah hasil yang diharapkan atau target yang ingin diraih melalui serangkaian tindakan atau usaha yang dilakukan secara terencana untuk mengatasi suatu masalah atau mencapai sesuatu yang sudah direncanakan.

Upaya ini mempunyai beberapa tujuan, yang pertama, untuk mendapatkan kepuasan bagi pelanggan, kedua untuk menarik pelanggan agar lebih banyak peminat yang ingin menggunakan perusahaan yang memberikan pelayanan yang terbaik, ketiga untuk membuktikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan itu lebih baik dari perusahaan yang lainnya agar dapat meningkatkan jumlah pelanggan.

2. Pelayanan

a. Pengertian pelayanan

Pelayanan (Service) dapat didefinisikan sebagai aktivitas, kinerja, atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain (Rizky Virgiawan 2021), yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud (intangible) dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu. Pelayanan merupakan serangkaian proses pemenuhan kebutuhan dan

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.

keinginan pelanggan yang dilakukan melalui interaksi langsung maupun tidak langsung untuk menciptakan pengalaman positif dan mencapai kepuasan pelanggan.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, kelompok atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan yang ingin dicapai. Moenir (Dicky Kurniawan 2022) mengatakan bahwa Layanan adalah proses untuk memenuhi kebutuhan melalui kegiatan orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai salah satu pembakuan pelayanan yang baik. didalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan.

Adapun mutu dalam standar pelayanan merupakan suatu kondisi yang selalu berubah dan berkembang, yang berkaitan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, serta lingkungan, dan harus mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi dari pihak yang menerima layanan. Mutu tidak bersifat tetap, melainkan dinamis sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Baku mutu pelayanan adalah kriteria atau standar teknis yang digunakan sebagai acuan minimal dalam memberikan kualitas layanan. Standar ini berfungsi untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan konsisten, efektif, dan memuaskan pelanggan. Dengan adanya baku mutu, penyelenggara layanan dapat mengukur serta mengendalikan kualitas agar sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Secara lebih detail, mutu pelayanan meliputi beberapa aspek, yaitu produk atau jasa yang disediakan, kemampuan dan sikap tenaga kerja, proses pelaksanaan layanan, serta kondisi lingkungan yang mendukung. Semua elemen ini harus dikelola dengan baik agar hasil pelayanan tidak hanya memenuhi standar dasar, tetapi juga memberikan kepuasan dan nilai lebih bagi penerima layanan.

Pelayanan yang diberikan oleh PT. Niat Suci Kebaitullah sebelum keberangkatan, ketika di makkah selama beribadah dan ketika kepulangan.

1. Sebelum keberangkatan Pelayanan yang diberikan oleh PT. Niat Suci Kebaitullah sebelum jama'ah melaksanakan ibadah yaitu Kemudahan pendaftaran, kejelasan informasi paket, dan bimbingan manasik yang komprehensif. ketika jama'ah datang ke kantor mendaftar staff akan memberikan jama'ah brosur paket paket umroh agar lebih mudah jama'ah memahaminya.
2. Ketika melaksanakan ibadah Ketika jama'ah sedang melaksanakan ibadah di tanah suci PT. Niat Suci Kebaitullah memfasilitasi tour leader dan mutowwif untuk mempermudah

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.

jama'ah dalam beribadah. Ketika hari pertama di tanah suci, tour leader akan membantu check in pesawat dan hotel. Tour leader membantu mengarahkan jama'ah ke kamar nya masing masing, dan ketika jadwal makan tour leader akan mengarahkan jama'ah untuk makan.

3. Ketika kepulangan Pelayanan ketika pulang dari beribadah itu jama'ah dibantu dalam penyusunan koper saat kepulangan ketanah suci, kemudian diarahkan menuju ke pesawat check in pesawat untuk kepulangan sudah diamankan. ketika sampai di bandara koper bagasi dan koper kabin nya disatukan agar jama'ah tidak susah. di bandara jama'ah dijemput dan dikumpulkan sekaligus diberikan air zam zam dan kurma.

b. Dasar-dasar pelayanan

Dasar-dasar pelayanan adalah hal-hal penting yang menjadi landasan atau pondasi dalam memberikan layanan kepada orang lain. Pelayanan sendiri adalah suatu tindakan atau kegiatan yang dilakukan untuk membantu dalam memenuhi kebutuhan orang lain, baik sejenis barang maupun jasa. Dalam konteks ini, pelayanan bertujuan agar orang yang menerima layanan merasa puas dengan layanan yang kita berikan dan kebutuhannya terpenuhi dengan apa yang mereka inginkan.

Pelayanan bukan hanya sekedar memberikan sesuatu, tetapi pelayanan juga bagaimana cara memberikan layanan itu dengan baik, ramah, dan profesional. Dengan memberikan layanan yang baik itu dapat memberikan tingkat kepuasan kepada orang lain, sehingga merasa cukup dengan layanan yang kita berikan. Maka penting untuk kita memahami dasar-dasar pelayanan agar setiap orang yang memberikan layanan kepada orang lain dapat menjalankan tugasnya dengan benar dan orang lain yang mendapatkan pelayanan merasa puas dan cukup dengan layanan yang mereka dapatkan.

Pelayanan terdiri dari beberapa bagian penting yang harus ada agar layanan ini bisa berjalan dengan baik dan efektif. Unsur-unsur tersebut adalah Penyediaan Layanan, seseorang yang memberikan layanan bisa berupa pegawai, perusahaan, atau instansi yang bertugas memenuhi kebutuhan orang lain. Kedua, Penerima Layanan yaitu Mereka adalah orang atau kelompok yang menerima layanan tersebut. Bisa berupa pelanggan, masyarakat umum, atau pengguna jasa. Ketiga, Barang atau Jasa yang Diberikan. Pelayanan selalu melibatkan pemberian sesuatu, baik berupa barang (produk fisik) maupun jasa (bantuan, informasi, konsultasi, dan lain-lain).

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.

Dasar-dasar pelayanan merujuk pada prinsip-prinsip fundamental yang menjadi landasan utama dalam melaksanakan kegiatan pelayanan (Gronroos 2017). Prinsip-prinsip ini harus dipedomani oleh penyedia layanan untuk memastikan kualitas dan efektivitas pelayanan yang prima. Gronroos mengemukakan bahwa pelayanan memiliki dua dimensi utama kualitas. Kualitas Teknis (Technical Quality), yaitu apa yang diterima pelanggan (hasil dari layanan), dan Kualitas Fungsional (Functional Quality), yaitu bagaimana layanan tersebut disampaikan (proses interaksi). Dasar pelayanan yang efektif harus memadukan kedua kualitas ini, di mana kualitas fungsional menekankan pada cara atau proses interaksi yang menentukan persepsi pelanggan terhadap kinerja penyedia layanan.

Tujuan utama dari pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan harapan bagi orang lain yang ingin mendapatkan pelayanan yang baik sehingga mereka merasa puas dan mendapatkan manfaat dari layanan tersebut.

3. Bentuk-bentuk pelayanan

a. Pelayanan secara lisan (dengan bicara langsung)

Ini adalah pelayanan yang diberikan lewat percakapan langsung antara petugas dan orang yang membutuhkan bantuan. Contohnya seperti saat kamu bertanya ke petugas di kantor atau di tempat informasi, lalu mereka menjawab dan menjelaskan apa yang kamu butuhkan. Pelayanan ini penting karena petugas harus bisa berbicara dengan jelas, ramah, dan sabar supaya orang yang dilayani merasa nyaman dan mengerti apa yang disampaikan.

Pelayanan secara lisan adalah interaksi langsung dari mulut ke mulut antara petugas layanan dengan pelanggan atau masyarakat (Mursyidah, Choiriyah 2020). Pelayanan secara lisan bukan hanya sekadar bicara, tapi tentang cara kita berkomunikasi saat memberikan informasi, penjelasan, atau solusi. Ibaratnya, ini adalah "wajah" dan "suara" dari sebuah layanan. Inti dari Pelayanan Lisan yang Baik:

1) Kejelasan

Berbicara dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dengan tidak menggunakan istilah-istilah sulit yang membuat pelanggan bingung dengan apa yang kita sampaikan.

2) Keramahan (Sikap)

Senyum, sapa, dan menggunakan nada suara yang hangat dan bersahabat agar pelanggan merasa dihargai dan dihormati. Karena

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

kata-kata yang sama bisa terdengar sangat berbeda tergantung cara kita mengucapkannya.

3) Ketanggapan

Cepat tanggap dan fokus mendengarkan apa yang dibutuhkan atau dikeluhkan oleh jama'ah, lalu memberikan informasi yang tepat dan akurat supaya tidak ada kesalahan dalam memberikan informasi.

4) Sopan Santun

Menggunakan etika dan bahasa yang menghormati jama'ah/pelanggan, ini menunjukkan bahwa kita peduli dan menghargai mereka. Pelayanan lisan yang baik membuat penerima layanan merasa diperhatikan, dihargai, dan urusannya menjadi lebih mudah.

Dalam konteks akademik dan praktik pelayanan di Indonesia, pelayanan secara lisan ini sering dibahas sebagai salah satu bentuk (atau dimensi) penting dalam pelayanan prima, terutama di bidang Hubungan Masyarakat (Humas) dan layanan informasi.

b. Pelayanan secara tertulis

Pelayanan ini dilakukan lewat tulisan, seperti surat, email, atau formulir. Misalnya, kamu mengirim surat permohonan atau mengisi formulir, lalu petugas membalas dengan jawaban tertulis. Pelayanan dengan tulisan ini sangat berguna terutama jika kamu tidak bisa bertemu langsung dengan petugas. Kecepatan dan ketepatan dalam membalas sangat penting agar kamu tidak menunggu terlalu lama dan tetap merasa dilayani dengan baik.

Pelayanan tertulis mencakup semua interaksi yang menggunakan media tekstual, seperti Email, Respon terhadap pertanyaan, konfirmasi pesanan, atau tindak lanjut keluhan. Chat Langsung (Live Chat), Bantuan real-time saat menjelajahi sebuah website. Pesan di Media Sosial (Direct Message/DM), Respon cepat terhadap komentar atau pertanyaan publik di platform seperti Instagram atau whatsapp. Sistem Tiket (Ticketing System), Proses formal untuk mencatat, melacak, dan menyelesaikan masalah teknis atau layanan.

Ini sangat penting karena pelayanan tertulis yang baik harus mampu menggantikan senyum atau nada suara yang ramah dengan kualitas tulisan.

c. Pelayanan secara tindakan (langsung mengerjakan)

Pelayanan ini berupa tindakan nyata yang dilakukan petugas untuk memenuhi kebutuhan atau menyelesaikan masalah kamu. Contohnya, jika kamu membawa kendaraan ke bengkel, petugas

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.

langsung memperbaikinya. Dalam pelayanan ini, keahlian dan keterampilan petugas sangat menentukan hasilnya. Biasanya, pelayanan ini juga disertai dengan penjelasan secara lisan supaya kamu tahu apa yang sedang dilakukan.

Pelayanan itu sebenarnya adalah cara kita membantu orang lain supaya kebutuhan mereka terpenuhi dengan baik. Ada banyak jenis pelayanan, misalnya pelayanan di kantor pemerintahan, pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, dan lain-lain. Tapi pada intinya, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang cepat, jelas, ramah, dan bisa membuat orang yang dilayani merasa puas dan dihargai.

4. Karakteristik pelayanan

Karakteristik pelayanan menurut Suyono ada empat macam (Zeithaml, Parasuraman, & Berry 2019):

Yang pertama Tidak Berwujud (Intangibility). Pelayanan bersifat tidak dapat dilihat atau dirasakan secara fisik sebelum diberikan. Oleh karena itu, penting untuk memperlihatkan gambaran pelayanan secara jelas, menonjolkan manfaatnya, serta mengatur lingkungan fisik dan dokumentasi agar pelanggan merasa nyaman dan percaya.

Yang kedua Tidak Dapat Dipisahkan (Inseparability). Pelayanan tidak dapat dipisahkan dari penyedia jasa, baik itu manusia maupun peralatan. Meskipun produk fisik tetap ada, pelayanan terjadi secara bersamaan saat jasa disampaikan.

Yang ketiga Variasi (Variability). Tingkat kualitas pelayanan dapat berbeda tergantung pada siapa yang memberikan, kapan, dan di mana pelayanan tersebut dilakukan.

Keempat Tidak Bisa Disimpan (Perishability) Pelayanan memiliki sifat cepat habis dan tidak bisa disimpan untuk digunakan di waktu yang lama, seperti kursi kosong yang tidak dapat dialihkan ke pelanggan berikutnya.

5. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Pelayanan yang baik adalah kemampuan sebuah perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada jama'ah sesuai dengan standar yang sudah ditentukan. Hal ini bisa dilihat dari kualitas karyawan serta fasilitas yang disediakan oleh perusahaan. Banyak perusahaan yang dinilai pelayanan dan fasilitas terbaik oleh jama'ah karena hal itu membuat jama'ah menjadi pelanggan dan terus memilih tiket ataupun produk yang menurutnya terbaik. Selain itu, pelayanan yang memuaskan akan membuat jama'ah merekomendasikan perusahaan kepada orang lain secara alami, sehingga perusahaan mendapatkan promosi dari mulut ke mulut. Dengan begitu, pelayanan yang baik dapat meningkatkan citra perusahaan di mata

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.

jama'ah, dan dapat lebih banyak menarik pelanggan dan mendapatkan pelanggan yang lebih meningkat lagi untuk kedepan-nya.

Pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tertentu yang hampir sama diterapkan oleh banyak perusahaan, yaitu:

- a. Karyawan yang baik dan ramah. Karyawan harus sopan kepada jama'ah atau pelanggan agar jama'ah merasa dihargai dan senang dengan pelayanan yang diberikan, cepat tanggap apabila jama'ah bertanya mengenai hal-hal yang penting agar mereka mendapatkan informasi yang jelas dan mereka menjadi paham tentang apa yang belum mereka pahami. Karyawan bisa berkomunikasi dengan baik dengan kata-kata yang lemah lembut agar jama'ah merasa nyaman dengan pelayanan yang kita berikan.
- b. Memberikan Fasilitas yang memadai, Tempat dan peralatan yang digunakan harus lengkap sma denga perusahaan lain akan lebih baik jika fasilitasnya lebih baik dari perusahaan yang lainnya agar memerikan kenyamanan agar jama'ah setia pada perusahaan tersebut.
- c. Karyawan harus Bertanggung jawab melayani jama'ah dari awal hingga selesai dan siap menyelesaikan jika ada terjadi permasalahan yang tidak diduga.
- d. Memberikan Pelayanan yang cepat dan tepat, Layanan yang dilakukan harus sesuai prosedur dan waktu yang dijanjikan tanpa ada kesalahan.
- e. Kemampuan berkomunikasi, Karyawan harus dapat berbicara dengan jelas dan memahami kebutuhan jamaah dengan cepat.
- f. Pengetahuan dan keterampilan, Karyawan harus memiliki pengetahuan yang cukup dan kemampuan yang baik untuk melayani jama'ah.
- g. Memahami kebutuhan jamaah, Karyawan harus cepat tanggap dan mengerti apa yang diinginkan jama'ah.
- h. Membangun kepercayaan, Karyawan harus menjaga kepercayaan jama'ah agar mereka tetap setia menggunakan layanan perusahaan.

Kartawijaya juga menjelaskan bahwa pelayanan terdiri dari empat jenis, yaitu pelayanan sebelum penjualan (before sales service), saat penjualan berlangsung (in sales service), setelah penjualan (after sales service), dan pelayanan itu sendiri sebagai bagian dari produk yang dijual. Singkatnya, pelayanan yang baik adalah kombinasi dari karyawan yang berkualitas, fasilitas yang memadai, dan tanggung jawab penuh dalam melayani jamaah agar mereka merasa puas dan percaya pada perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

6. Sasaran pelayanan

Sasaran pelayanan adalah tujuan utama dari sebuah layanan, yaitu memberikan pelayanan yang terbaik agar kebutuhan dan keinginan pelanggan bisa terpenuhi dengan baik. Sasaran pelayanan ini ada beberapa hal yang pertama, Membuat pelanggan puas. Pelayanan harus dilakukan dengan cepat, tepat, dan ramah supaya pelanggan merasa senang dan merasa dihargai dengan pelayanan yang diberikan.

Yang kedua, Memenuhi kebutuhan pelanggan. Layanan yang diberikan harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan pelanggan, sehingga mereka merasa kebutuhan mereka terpenuhi dengan baik.

Ketiga, Membangun kepercayaan pelanggan. Dengan pelayanan yang baik dan konsisten, pelanggan akan percaya dan merasa nyaman menggunakan layanan tersebut.

Keempat, Menjaga hubungan baik. Pelayanan yang bagus membuat pelanggan ingin terus kembali dan menggunakan layanan dari kita untuk masa yang akan datang karena mereka merasa puas dengan layanan yang kita berikan.

Kelima, Mengurangi keluhan. Pelayanan yang jelas dan memberikan respon yang baik dan cepat itu akan menghindarkan pelanggan dari rasa kecewa dan keluhan.

Keenam, Meningkatkan kualitas layanan. Sasaran pelayanan juga untuk terus memperbaiki dan meningkatkan standar layanan agar selalu lebih baik bahkan sasaran layanan ini berusaha untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan nya dari sebelumnya.

Pelayanan itu sangat penting karena dengan pelayanan yang baik, organisasi atau perusahaan bisa mendapatkan pelanggan yang lebih banyak, mendapatkan reputasi yang baik, dan hasil kerja yang maksimal.

7. Kualitas pelayanan

Sebuah perusahaan harus memastikan bahwa kualitas layanan yang diberikan selalu lebih unggul dibandingkan pesaing yang lain dan bahkan melebihi ekspektasi pelanggan (Rohaeni dan Marwa 2018). Perusahaan juga perlu memahami dengan baik apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pelanggan terhadap apa yang ditawarkan kepada pelanggan. Menurut Lovelock dan Wright, yang dikutip oleh Tjiptono (2011), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan oleh pelanggan untuk memenuhi keinginan mereka. Pelayanan akan diterima oleh pelanggan jika sesuai dengan harapan yang mereka inginkan. Tjiptono (2011) juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan konsumen, baik dari produk maupun jasa,

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.

serta menyampaikan layanan dengan tepat agar sesuai dengan harapan pelanggan.

Dari definisi para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dengan produk atau jasa yang memiliki keunggulan sesuai dengan harapan, sehingga dapat memberikan kepuasan atas keinginan konsumen secara optimal. Kualitas pelayanan bukan hanya soal produk atau jasa yang diberikan, tetapi juga bagaimana cara perusahaan menyampaikan layanan tersebut kepada pelanggan. Jika layanan itu cepat, tepat, dan ramah, maka pelanggan akan merasa dihargai dan puas. Sebaliknya, jika layanan tidak memenuhi harapan, pelanggan bisa kecewa dengan pelayanan yang buruk dan beralih ke perusahaan lain yang mungkin lebih baik pelayanannya. Oleh karena itu, perusahaan harus terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan agar tetap menarik minat pelanggan dan mempertahankan pelanggan. Memahami kebutuhan dan harapan pelanggan juga sangat penting karena setiap pelanggan memiliki keinginan yang berbeda-beda. Dengan dan mendengarkan masukan pelanggan, perusahaan dapat menyesuaikan layanan agar lebih personal dan tepat sasaran. Hal ini akan membantu membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

Sebuah pelayanan dapat dianggap berhasil jika kualitasnya didasarkan pada kinerja yang optimal dari penyelenggara pelayanan publik (Rumengan, Tulus, dan Londa 2019). Maka dari itu, peningkatan mutu pelayanan publik harus dilakukan secara berkelanjutan dan menjadi tanggung jawab seluruh aparat pemerintah. Upaya ini harus terus menerus dijalankan agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin baik dan terpenuhi sesuai harapan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik bukan hanya sekadar memenuhi standar administratif, melainkan juga harus berfokus pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Untuk mencapai hal ini, pemerintah perlu mengimplementasikan berbagai strategi seperti pelatihan bagi aparatur negara, penggunaan teknologi informasi untuk mempercepat dan mempermudah layanan, serta penerapan sistem evaluasi yang transparan dan akuntabel.

Selain itu, partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan masukan dan kritik juga sangat penting untuk memperbaiki pelayanan. Dengan demikian, pelayanan publik yang berkualitas akan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan efektif.

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.

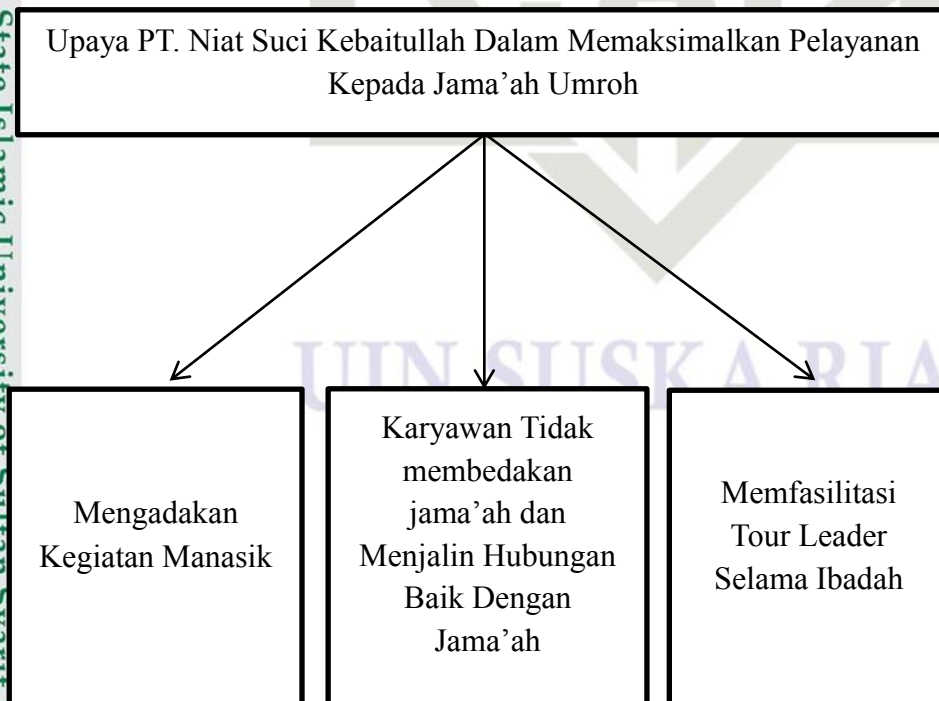
C. Kerangka berpikir

Kerangka pemikiran merupakan suatu struktur konseptual yang digunakan dalam penelitian untuk mengatur dan menyusun ide-ide, teori, serta variabel yang berkaitan dengan topik yang sedang diteliti (Ishtiaq 2019). Kerangka ini berfungsi sebagai panduan bagi peneliti dalam merumuskan hipotesis, merancang metodologi, dan menganalisis data. Selain itu, kerangka pemikiran juga membantu menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti dan memberikan dasar teoritis yang kokoh untuk penelitian.

Kerangka pemikiran sangat penting dalam penelitian karena memberikan arah dan fokus. Dengan adanya kerangka ini, peneliti dapat lebih mudah memahami konteks penelitian dan mengidentifikasi variabel-variabel yang relevan. Hal ini juga membantu dalam menghindari kebingungan dan memastikan bahwa penelitian tetap pada jalurnya.

Penelitian ini tidak didasarkan pada teori tertentu, tetapi penelitian ini menggunakan konsep atau program sebagai dasar pemikiran. Hal ini dikarenakan tidak adanya teori yang secara langsung relevan dan sesuai dengan konteks penelitian yang dilakukan. Oleh karena itu, konsep ini dipilih untuk memberikan kerangka pemikiran yang lebih tepat dalam memahami fenomena yang sedang diteliti.

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



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.

Dapat dilihat dari kerangka berfikir diatas bahwa ada beberapa upaya real yang dilakukan oleh PT. Niat Suci Kebaitullah untuk memaksimalkan pelayanan. penelitian ini menggunakan konsep dari upaya upaya real yang dilakukan oleh PT. Niat Suci Kebaitullah dalam memaksimalkan pelayanan. Karena penulis kurang memahami jika didalam kerangka berfikir itu menggunakan teori, maka penulis menggunakan konsep dari upaya real yang dilakukan PT. Niat Suci Kebaitullah. Pelayanan yang sudah biasa dilakukan oleh setiap travel maka setiap travel pasti ada memberikan pelayanan yang berbeda yang tidak dilakukan oleh travel lain untuk memaksimalkan pelayanan. Begitu yang dilakukan oleh travel nsk ini dalam meningkatkan kualitas pelayanan nya.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat kualitatif, maksud dari penelitian lapangan adalah penelitian yang datanya penulis peroleh dari penelitian lapangan langsung, baik data secara lisan maupun secara tertulis (dokumen). Sedangkan Bogdan dan Taylor mengatakan bahwa, “Metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati. Pendekatannya lebih mengarah pada latar dan individu secara holistik (utuh). Pendekatan kualitatif ini memudahkan untuk mendapatkan data yang mendalam yang terkait tentang upaya PT. Niat Suci Kebaitulla dalam memaksimalkan pelayanan kepada jama’ah.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat di mana penelitian dilakukan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan (Hafni Nul Fatonah 2021). Penentuan lokasi sangat penting karena lokasi harus sesuai dengan tujuan dan fokus penelitian agar data yang diperoleh relevan dan dapat dipertanggungjawabkan. Lokasi ini bisa berupa wilayah tertentu, lembaga, atau tempat sosial yang memiliki pelaku, tempat, dan kegiatan yang dapat diobservasi.

Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan di provinsi Riau yaitu tepatnya di PT. Niat Suci Kebaitullah yang ada di jln. Melati Kompleks Royal Platinum no.8b simpang baru, panam, kec.Tampan, Kota Pekanbaru, Riau 28291, Indonesia

Waktu penelitian

Waktu penelitian adalah periode atau rentang waktu di mana penelitian berlangsung. Penentuan waktu penelitian penting agar data yang dikumpulkan mencerminkan kondisi yang diinginkan dan sesuai dengan tujuan penelitian. Waktu penelitian harus disesuaikan dengan durasi yang memungkinkan pengumpulan data secara efektif dan efisien. Sementara waktu penelitian ini dilaksanakan mulai bulan November 2025.

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.

Sumber data Penelitian

Sumber data penelitian adalah Sumber data yang ada dalam penelitian kualitatif terutama berupa kata-kata dan tindakan yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, seperti melalui wawancara dan observasi. Selain itu, data pendukung seperti dokumen, arsip, foto, dan data statistik juga digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data utama tersebut.

Menurut Lofland (dalam Moleong, 2023), kata-kata dan tindakan merupakan sumber data utama dalam penelitian kualitatif, sedangkan dokumen dan data lain berfungsi sebagai data tambahan. Arikunto (2020:172) menegaskan bahwa sumber data adalah subjek dari mana data diperoleh, yaitu informasi yang dibutuhkan peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Sumber data penelitian ini bisa dikumpulkan dengan dua cara yaitu:

a. Data primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh tangan pertama yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya (Hair, J. F., Ringle 2017). Data primer ini adalah data yang paling benar dalam karakter dan tidak mengalami perlakuan statistik apapun. Untuk mendapatkan data premier, peneliti harus mengumpulkan secara langsung melalui teknik observasi, wawancara, diskusi, sumber data yang dipakai peneliti adalah sumber data premier, yang didapatkan dari hasil Quesioner atau wawancara.

Bagan 3.1

Bagan metode Data Primer

Metode Perolehan Utama	Contoh dalam Penelitian
Survei	Respon kuesioner terstruktur dari responden mengenai kepuasan layanan.
Wawancara Mendalam	Transkrip hasil interaksi verbal dengan informan kunci (misalnya, manajer atau <i>stakeholder</i> utama).
Observasi Langsung	Catatan lapangan (<i>field notes</i>) mengenai perilaku subjek atau proses bisnis di lingkungan alami mereka.

b. Data Sekunder

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.

Data sekunder adalah data yang didapatkan oleh peneliti secara tidak langsung dari objek penelitian. Data sekunder yang diperoleh adalah dari situs-situs internet dengan bentuk dokumen atau catatan tertulis atau dari sebuah referensi yang sama dengan apa yang sedang diteliti oleh penulis tentang apa yang diteliti. Dalam penelitian ini data sekunder meliputi buku, artikel jurnal, dan sumber lainnya.

Data sekunder juga dapat diartikan sebagai data yang telah dikumpulkan, diolah, dan dipublikasikan oleh pihak lain (baik instansi, organisasi, maupun peneliti sebelumnya) yang bukan merupakan peneliti itu sendiri (Kotler,P.,& Amstrong G. 2018). Data ini merupakan data "siap pakai" yang tidak dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber aslinya.

Bagan 3.2

Bagan metode Data sekunder

Metode Perolehan Utama	Contoh dalam Penelitian
Studi Kepustakaan	Tinjauan hasil penelitian terdahulu yang relevan (jurnal, tesis, disertasi).
Analisis Dokumen	Laporan keuangan tahunan, data statistik makro (misalnya, data BPS atau Kementerian), atau profil perusahaan (visi, misi, SOP).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

D. Informan penelitian

Informan dalam penelitian kualitatif adalah subjek yang memberikan informasi terkait fenomena atau permasalahan yang diteliti (Heryana, St, dan Km). Informan terbagi menjadi tiga jenis:

1. Informan Kunci

Informan ini memiliki informasi yang menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Mereka tidak hanya mengetahui kondisi atau fenomena secara umum, tetapi juga memahami informasi yang dimiliki oleh informan utama. Pemilihan informan kunci bergantung pada unit analisis penelitian, misalnya pimpinan dalam sebuah organisasi. Informan kunci biasanya menjadi sumber utama dan tempat bertanya bagi peneliti untuk mendapatkan gambaran utuh tentang masalah yang diteliti. Mereka juga harus aktif dalam kelompok atau budaya yang diteliti, terlibat saat ini, memiliki waktu memadai, dan menyampaikan informasi secara natural.

2. Informan Utama

Informan utama adalah individu atau kelompok yang menjadi sumber data primer dan mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah yang sedang diteliti. Mereka mirip dengan "aktor utama" dalam sebuah cerita karena memberikan gambaran teknis terkait permasalahan penelitian.

3. Informan Pendukung

Informan pendukung memberikan informasi tambahan yang melengkapi analisis dan pembahasan penelitian. Informasi yang mereka berikan seringkali tidak diperoleh dari informan kunci maupun utama, sehingga memperkaya data penelitian.

Dengan demikian, dalam penelitian kualitatif, peneliti biasanya memulai pengumpulan data dari informan kunci untuk mendapatkan gambaran menyeluruh, kemudian menggali informasi lebih rinci dari informan utama, dan melengkapi dengan data dari informan pendukung.

Informan penelitian adalah suatu individu atau kelompok yang memberikan informasi atau data yang diperlukan oleh peneliti bertujuan untuk penelitian. Informan ini dapat berasal dari berbagai latar belakang dan memiliki pengetahuan atau pengalaman yang relevan dengan topik yang sedang diteliti. Dalam penelitian kualitatif, informan biasanya dipilih dengan cermat, yang sesuai berdasarkan kriteria tertentu, seperti mempunyai pengalaman secara langsung atau pemahaman mendalam mengenai fenomena yang sedang dikaji. Oleh peneliti, dapat berupa ahli di bidang tertentu, praktisi, atau bahkan orang-orang yang terlibat langsung dalam kejadian atau peristiwa yang menjadi objek penelitian.

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.

Peran informan ini sangat penting dalam memberikan perspektif yang lebih dalam dan kontekstual, yang tidak dapat dicapai hanya melalui data sekunder atau dokumen. Keberhasilan penelitian ini sangat bergantung pada kualitas informasi yang diberikan oleh informan, yang dapat membantu peneliti untuk memahami fenomena secara lebih komprehensif.

Pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling (Agus Ria Kumara 2018). Sampel adalah sebagian kecil dari populasi yang dipilih untuk diteliti, sehingga dapat dianggap sebagai miniatur dari populasi tersebut. Apabila seluruh anggota populasi dijadikan sumber data, itu disebut sensus, sedangkan jika hanya sebagian yang digunakan, itu disebut sampel. Sampling adalah proses atau cara pengambilan sampel, biasanya mengikuti teknik tertentu.

Menurut Notoatmodjo (2010), purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu, seperti ciri khas populasi, keterbatasan waktu, tenaga, dan dana, serta lokasi subjek penelitian. Peneliti memilih sampel yang dianggap paling mewakili karakteristik populasi setelah studi pendahuluan. Kelebihan teknik ini adalah pemilihan sumber data yang tepat sesuai variabel, namun kelemahannya adalah tidak bisa menggunakan analisis statistik parametrik karena tidak acak. Lebih singkatnya Sampel itu sebagian dari populasi yang mewakili keseluruhan. Sampling itu cara atau teknik pengambilan sampel. Sedangkan Purposive sampling adalah memilih sampel berdasarkan pertimbangan karakteristik populasi dan keterbatasan praktis, dengan kelebihan representasi yang tepat dan kekurangan tidak acak.

Adapun informan dalam penelitian ini ada 1 orang CS, 1 orang Tim Marketing / Tim Syiar Dan 1 Orang Tour Leader dan 3 orang Jama'ah PT. Niat Suci Kebaitullah.

1. Tim Marketing : Nani Suci Pratiwi
2. Back Office : Irnawan Syaputra
3. Jama'ah : Dennis Triadi
4. Jama'ah : Linda Hartati
5. Jama'ah : Siska
6. Tour Leader : Maya Sumantri

E. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data adalah metode atau cara yang digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan informasi yang

dibutuhkan guna menjawab pertanyaan penelitian (Dr. Zainuddin Iba, S.E., MM dan Aditya Wardhana 2024). Pemilihan teknik yang tepat sangat penting karena berpengaruh pada validitas dan reliabilitas hasil penelitian. Teknik yang dipilih harus sesuai dengan tujuan penelitian, jenis data yang diperlukan, sumber daya yang tersedia, serta mempertimbangkan aspek etis. Seringkali, kombinasi beberapa teknik digunakan untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang masalah yang diteliti.

Pengumpulan data merupakan salah satu tahapan sangat penting dalam penelitian (Rahardjo M. 2011). Teknik pengumpulan data yang benar akan menghasilkan data yang memiliki kredibilitas tinggi, dan sebaliknya. Oleh karena itu, tahap ini tidak boleh salah dan harus dilakukan dengan cermat sesuai prosedur dan ciri-ciri penelitian kualitatif (sebagaimana telah dibahas pada materi sebelumnya). Sebab, kesalahan atau ketidaksempurnaan dalam metode pengumpulan data akan berakibat fatal, yakni berupa data yang tidak *credible*, sehingga hasil penelitiannya tidak bisa dipertanggungjawabkan. Hasil penelitian demikian sangat berbahaya, lebih-lebih jika dipakai sebagai dasar pertimbangan untuk mengambil kebijakan publik. Misalnya, jika peneliti ingin memperoleh informasi mengenai persepsi guru terhadap kurikulum yang baru, maka teknik yang dipakai ialah wawancara, bukan observasi. Sedangkan jika peneliti ingin mengetahui bagaimana guru menciptakan suasana kelas yang hidup, maka teknik yang dipakai adalah observasi. Begitu juga jika, ingin diketahui mengenai kompetensi siswa dalam matapelajaran tertentu, maka teknik yang dipakai adalah tes, atau bisa juga dokumen berupa hasil ujian. Dengan demikian, informasi yang ingin diperoleh menentukan jenis teknik yang dipakai (*materials determine a means*). Itu pun masih ditambah dengan kecakapan peneliti menggunakan teknik-teknik tersebut. Bisa saja terjadi karena belum berpegalaman atau belum memiliki pengetahuan yang memadai, peneliti tidak berhasil menggali informasi yang dalam, sebagaimana karakteristik data dalam penelitian kualitatif, karena kurang cakap menggunakan teknik tersebut, walaupun teknik yang sudah tepat. Solusinya terus belajar dan membaca hasil-hasil penelitian sebelumnya yang sejenis akan sangat membantu menambah kecakapan peneliti. Penggunaan istilah ‘data’ sebenarnya meminjam istilah yang lazim dipakai dalam metode penelitian kuantitatif yang biasanya berupa tabel angka. Namun, di dalam metode penelitian kualitatif yang dimaksudkan dengan data adalah segala informasi baik lisan maupun tulis, bahkan bisa berupa gambar atau foto, yang berkontribusi untuk menjawab masalah penelitian sebagaimana

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.

dinyatakan di dalam rumusan masalah atau fokus penelitian.ada beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu:

a. Teknik Observasi

Adler & Adler (1987: 389) menyatakan bahwa observasi adalah dasar utama dalam semua metode pengumpulan data pada penelitian kualitatif(Hasanah 2017), terutama yang berkaitan dengan ilmu sosial dan perilaku manusia. Werner & Schoepfle (1987: 257) menyebut observasi sebagai "andalan perusahaan etnografi," yang berarti observasi adalah proses pengamatan sistematis terhadap aktivitas manusia dan lingkungan fisik secara terus-menerus dalam kondisi alami untuk memperoleh fakta. Oleh karena itu, observasi menjadi bagian penting dalam penelitian lapangan etnografi.

Hadi (1986: 32) memandang observasi sebagai proses kompleks yang melibatkan berbagai aspek biologis dan psikologis, termasuk pengamatan, persepsi, dan ingatan. Morris (1973: 906) mendefinisikan observasi sebagai kegiatan mencatat gejala dengan bantuan alat dan merekamnya untuk tujuan ilmiah atau lainnya, serta sebagai kumpulan kesan dunia sekitar yang didapat melalui pancaindra.

Sejalan dengan itu, Weick, Selltiz dkk, Kriyantono, dan Bungin mengartikan observasi sebagai proses memilih, mengubah, mencatat, dan mengkodekan rangkaian perilaku dan suasana yang terjadi pada organisme secara langsung, sesuai tujuan empiris. Weick (1976: 253) menambahkan bahwa observasi memiliki karakteristik yang kompleks, terdiri dari tujuh tahap utama: pemilihan (selection), pengubahan (provocation), pencatatan (recording), pengkodean (encoding), pengujian perilaku dan suasana (tests of behavior setting), berlangsung di tempat kejadian (in situ), dan dilakukan untuk tujuan empiris.

Observasi secara istilah adalah salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan peneliti melalui pengamatan dan pengindraan. Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan adalah observasi terbuka, di mana peneliti secara langsung menginformasikan kepada sumber data bahwa mereka sedang melaksanakan penelitian tentang fenomena yang akan diteliti.

Pada penelitian ini menggunakan teknik observasi partisipatif yang mana peneliti ikut serta dalam lingkungan yang diteliti, bisa sebagai anggota atau hanya sebagai pengamat. Peneliti hanya sebagai

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.

pengamat yang bertujuan untuk mendapatkan data lengkap dan mendalam dengan keterlibatan aktif.

b. Teknik Wawancara

Wawancara adalah salah satu metode pengumpulan data yang paling umum digunakan untuk mendapatkan informasi langsung dari responden atau informan(Siregar t.t.). Teknik ini biasanya memerlukan waktu yang cukup lama dan memiliki cara pelaksanaan khusus. Dibandingkan dengan memberikan angket yang mengharuskan jawaban tertentu, wawancara lebih efektif untuk menggali jawaban secara mendalam karena adanya interaksi verbal langsung antara peneliti dan responden. Dengan bertatap muka, peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih lengkap dan detail, serta dapat menyesuaikan pertanyaan sesuai dengan respons yang diberikan. Wawancara juga dapat diartikan suatu metode yang dilaksanakan dengan melakukan wawancara secara langsung kepada responden atau pengurus dengan cara mempersiapkan terlebih dahulu pedoman wawancara. Pedoman wawancara merupakan seperangkat daftar pertanyaan yang akan diajukan pada responden atau pengurus dan diisi oleh yang mewawancarai.

Pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur (Mendalam). Dalam wawancara tidak terstruktur, pewawancara memiliki sedikit atau tanpa pertanyaan yang telah ditentukan sebelumnya. Pewawancara berperan sebagai pendengar aktif dan memungkinkan responden untuk berbicara secara bebas tentang topik yang ingin mereka bicarakan. Teknik ini cocok untuk penelitian kualitatif dan eksplorasi mendalam tentang suatu topik.

c. Teknik Dokumentasi

Selain melalui wawancara dan observasi, informasi juga dapat diperoleh dari fakta-fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cendramata, bentuk kegiatan, dan sebagainya(Iryana dan risky kawasati). Data berupa dokumen seperti ini berguna untuk menggali informasi yang terjadi di masa lalu. Peneliti perlu memiliki kepekaan teoritis agar dapat memahami makna dokumen tersebut, sehingga dokumen tidak hanya dianggap sebagai benda tanpa arti.

Istilah dokumentasi berasal dari kata dokumen yang berarti barang tertulis. Metode dokumentasi adalah cara pengumpulan data dengan mencatat data yang sudah ada. Metode ini digunakan untuk menelusuri data historis. Dokumen yang berkaitan dengan individu

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.

atau kelompok, peristiwa, atau kejadian dalam konteks sosial sangat bermanfaat dalam penelitian kualitatif (Yusuf, 2014).

Teknik atau studi dokumentasi merupakan cara pengumpulan data melalui peninggalan arsip, termasuk buku-buku yang berisi pendapat, teori, dalil, atau hukum yang berhubungan dengan masalah penelitian. Dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data ini sangat penting karena pembuktian hipotesis dilakukan secara logis dan rasional melalui pendapat, teori, atau hukum yang mendukung atau menolak hipotesis tersebut.

Dokumentasi merupakan catatan suatu peristiwa atau kegiatan yang sudah berlalu, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental lainnya. Hasil penelitian dari observasi atau wawancara tersebut akan lebih kuat jika didukung oleh dokumen-dokumen yang bersangkutan mengenai pelayanan prima yang memberikan pelayanan terbaik dan kenyamanan bagi jama'ah haji dan umroh pada di PT. Niat Suci Kebaitullah.

F. Validitas Data

Validitas data kualitatif merujuk pada tingkat keakuratan dan keandalan data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif untuk mencerminkan fenomena yang sedang diteliti. Validitas ini mencakup beberapa Triangulasi.

Triangulasi data menurut Sugiyono adalah teknik pengumpulan data yang menggabungkan berbagai sumber dan metode untuk menguji keabsahan hasil penelitian (Andarusni Alfansyur, Mariyani 2020). Dengan kata lain, peneliti memeriksa data yang diperoleh dari berbagai sumber dengan cara dan waktu yang berbeda agar data tersebut lebih valid dan kredibel.

Tujuan Triangulasi adalah Menguji keandalan data yang telah dikumpulkan, Meningkatkan validitas dan reliabilitas temuan penelitian, Memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan menyeluruh tentang fenomena yang diteliti. Jenis Triangulasi ada 4 yaitu yang akan dijelaskan dibawah ini:

a. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik ini Menggunakan beberapa metode pengumpulan data yang berbeda, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi, untuk menguji data yang sama apakah data yang sudah diperoleh itu valid atau tidak.

b. Triangulasi Sumber

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.

Triangulasi sumber ini Mengumpulkan data dari berbagai sumber atau informan yang berbeda untuk memverifikasi informasi, misalnya wawancara dengan berbagai pihak dalam organisasi.

c. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu ini Mengumpulkan data pada waktu yang berbeda untuk melihat konsistensi atau perubahan fenomena yang diteliti.

d. Triangulasi Teori

Triangulasi teori ini Menggunakan berbagai teori atau kerangka berpikir untuk menganalisis data.

Pentingnya Triangulasi itu karena dengan adanya triangulasi dapat membantu mengidentifikasi bias atau kesalahan dalam data, Memberikan kepercayaan lebih besar terhadap hasil penelitian karena data telah diverifikasi dari berbagai sumber, Memungkinkan peneliti melihat fenomena dari berbagai perspektif dan interpretasi. Contoh

Penerapan nya Dalam penelitian kepuasan pelanggan, peneliti dapat menggabungkan wawancara mendalam, dan observasi perilaku pelanggan (triangulasi teknik). Dalam penelitian dampak kebijakan, peneliti dapat mewawancarai pejabat pemerintah, karyawan perusahaan, dan masyarakat terdampak (triangulasi sumber). Singkatnya, triangulasi adalah cara untuk memperkuat keabsahan data dengan menggabungkan berbagai teknik dan sumber data sehingga hasil penelitian menjadi lebih akurat dan dapat dipercaya

Dalam penelitian kualitatif, validitas sering diukur melalui teknik seperti triangulasi, member checking, dan audit trail, yang membantu memastikan bahwa data dan interpretasi yang dihasilkan akurat dan dapat dipertanggung jawabkan

Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif menurut Bogdan dan Biklen (1982) adalah proses yang melibatkan pengolahan data (Sofwatillah,risnita,M.syahrani Jaelani dll) dengan cara mengorganisasi, memilah, dan mengelompokkan data menjadi bagian-bagian yang lebih mudah dikelola. Selanjutnya, data tersebut disintesis untuk menemukan pola, hal-hal penting, dan pelajaran yang dapat diambil, lalu menentukan informasi apa yang akan disampaikan kepada orang lain. Sementara itu, Patton mendefinisikan analisis data sebagai proses pengaturan data ke dalam pola, kategori, dan unit deskriptif dasar. Ia membedakan analisis dengan penafsiran, yaitu memberi makna yang signifikan pada hasil analisis, menjelaskan pola-pola yang ditemukan, serta mencari hubungan antar dimensi deskripsi.

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.

Proses analisis data dimulai sejak merumuskan masalah dan berlangsung terus-menerus selama pengumpulan data hingga penulisan hasil penelitian. Analisis ini menjadi dasar bagi penelitian berikutnya dan berpotensi menghasilkan teori yang berakar pada data (grounded theory). Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan secara berkelanjutan selama proses pengumpulan data, bukan hanya setelah data terkumpul sepenuhnya.

Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahkannya menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang penring untuk dipelajari, dan memutuskan apa yang diceritakan kepada orang lain.

Mendeskripsikan data adalah menggambarkan data yang ada guna untuk memperoleh bentuk nyata dari responden, sehingga lebih mudah di mengerti peneliti atau orang lain yang tertarik dengan hasil penelitian yang dilakukan. Jika data tersebut kualitatif, maka deskriptif data ini dilakukan dengan menggambarkan peneliti berada pada tahap mendeskripsikan apa yang dilihat, didengar, dirasakan, dan ditanyakan sehingga segala yang diketahuinya serba sepiantas. Sedangkan data itu bersifat kuantitatif dalam bentuk angka, maka cara mendeskripsikan data dapat dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif. Tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu:

a. Reduksi data

Mereduksi data merupakan kegiatan merangkum, atau memilih, fokus pada hal yang penting dan memfokuskan data mentah yang diperoleh menjadi relevan dan bermakna. Dalam penelitian data yang dikumpulkan sangat banyak dan kompleks, oleh karena itu reduksi data dapat membantu peneliti dalam menghapus informasi yang tidak relevan dan menyusun informasi penting agar lebih mudah untuk dianalisis.

Reduksi data dimulai sejak awal pengumpulan data. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran lebih jelas dan memudahkan untuk melakukan pengumpulan data.

Langkah-langkah dalam reduksi data adalah proses sistematis untuk menyederhanakan dan memfokuskan data agar lebih mudah dianalisis dan ditarik kesimpulan. Berikut penjelasan parafrase dari tiap langkah utama:

a. Mengorganisir Data

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, atau dokumen dikumpulkan dan disusun secara rapi dan sistematis agar mudah diakses dan dianalisis. Data yang tidak relevan atau tidak sesuai dengan fokus penelitian disingkirkan sehingga hanya data penting yang dipertahankan untuk analisis lebih lanjut.

b. Mengabstraksi Data

Abstraksi data ini adalah inti atau esensi dari data mentah diambil dan diringkas menjadi informasi yang lebih bermakna dan mudah dipahami, tanpa kehilangan makna aslinya.

Mengabstraksi data (Data Abstraction atau Data Reduction) adalah proses sistematis dalam penelitian (terutama kualitatif atau Systematic Review) untuk memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengubah data mentah menjadi informasi yang lebih ringkas, terorganisir, dan bermakna yang relevan dengan pertanyaan penelitian (Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. 2014). Tujuan utamanya adalah untuk Menarik inti atau esensi dari data yang luas dan kompleks, Mengidentifikasi pola, tema, atau kategori kunci, Membuat data menjadi mudah dipahami dan dianalisis untuk penarikan kesimpulan, Menyajikan gambaran yang disarikan tanpa kehilangan informasi penting.

c. Mengolah data

pengelolaan data adalah mengumpulkan data-data yang sudah di reduksi untuk melakukan penyajian data. Pengolahan data ini guna untuk menjadikan data menjadi sekumpulan informasi yang tersusun, relevan dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

Data yang diolah dalam penelitian ini adalah berbagai macam upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan, mulai dari bagaimana pelayanan yang diberikan dan bagaimana pelatihan yang diberikan kepada jama'ah umroh.

d. Penyajian data

Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah menyajikan data agar hasil reduksi tersebut terorganisasi dan tersusun dalam pola hubungan yang memudahkan pemahaman (Warsono dan Astuti 2019). Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian naratif, bagan, hubungan antar kategori, diagram alur (flow chart), dan bentuk serupa lainnya. Tujuannya adalah agar peneliti dapat lebih mudah memahami fenomena yang terjadi dan merencanakan langkah penelitian selanjutnya. Pada tahap ini, peneliti menyusun data yang relevan sehingga menjadi informasi bermakna yang bisa

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.

disimpulkan. Prosesnya melibatkan penampilan dan penghubungan antar fenomena untuk memahami apa yang sebenarnya terjadi dan menentukan tindakan yang perlu diambil guna mencapai tujuan penelitian. Penyajian data yang baik dan sistematis sangat penting karena menjadi dasar analisis kualitatif yang valid dan dapat dipercaya.

Dengan penyajian data yang terstruktur, peneliti dapat melihat pola dan hubungan dalam data yang memudahkan penarikan kesimpulan dan verifikasi data selanjutnya. Dalam penelitian ini penyajian data sebagai bentuk uraian singkat, table dan sejenisnya.

e. Penarikan kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan yang dikemukakan dalam penelitian kualitatif harus didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten sehingga kesimpulan yang dikemukakan merupakan temuan baru yang bersifat kredibel dan dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan.

Menurut pandangan Sugiyono (2020), kesimpulan dalam penelitian kualitatif memiliki sifat dinamis bisa saja bermula sebagai dugaan sementara yang masih samar. tetapi, status dugaan tersebut akan berubah menjadi kesimpulan yang kredibel (dapat dipercaya) apabila peneliti berhasil menemukan bukti-bukti yang konsisten saat kembali melakukan verifikasi data di lapangan. Artinya, kesimpulan dibangun seiring dengan makin lengkapnya data yang terkumpul.

Proses ini menuntut ketelitian peneliti dalam menyisir data untuk menemukan pola yang berulang, tema-tema utama, hingga hubungan sebab-akibat dari hasil wawancara maupun observasi. Tujuannya adalah agar intisari yang diambil benar-benar mampu menjawab rumusan masalah secara tuntas dan melahirkan temuan yang bermakna, bukan sekadar deskripsi data yang dangkal (Hardani et al., 2020).

Agar kesimpulan terhindar dari subjektivitas atau opini pribadi, maka diperlukan proses verifikasi ulang. Peneliti membandingkan kembali temuan sementara dengan realitas situasi sosial yang diteliti. Hal ini memastikan bahwa kesimpulan akhir yang ditulis benar-benar valid, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Rukin, 2021).

Penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisa data, Jadi analisis yang digunakan oleh penulis adalah analisis data kualitatif.

Setelah memperoleh data dari lapangan kemudian disusun secara sistematis, serta selanjutnya penulis akan menganalisa data tersebut dengan cara menggunakan fakta dan yang ada di lapangan, kemudian data tersebut dianalisis, sehingga dapat dipahami secara jelas kesimpulan akhirnya.

Kesimpulan adalah penyajian akhir dari hasil pengamatan secara menyeluruh. Ketika menyusun kesimpulan, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, antara lain yaitu Kesimpulan harus merupakan interpretasi data yang logis dan masuk akal, Harus ada keterkaitan yang jelas antara variabel yang diubah (manipulasi) dan variabel yang diukur (respon), Kesimpulan itu disampaikan secara singkat, padat dan jelas. Pemilihan kata, struktur kalimat, dan kelengkapan kalimat harus tepat sesuai dengan hasil pengamatan. Penyusunan kesimpulan harus sistematis dan teratur.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB IV

GAMBARAN UMUM

A. Sejarah Singkat PT. Niat Suci Kebaitullah Kota Pekanbaru

PT. Niat Suci Kebaitullah merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa perjalanan yang meliputi perjalanan udara, darat, dan laut. Niat suci kebaitullah merupakan perusahaan jasa pariwisata yang meliputi tour & travel, penjualan tiket pesawat (online), perjalanan wisata dalam dan luar negeri, yang berlokasi di kompleks Ruko Royal Platinum 2 Jalan Melati no.8B, Tampan, Pekanbaru.

PT. Niat Suci Kebaitullah (NSK) adalah perusahaan swasta yang bergerak di bidang biro perjalanan wisata; Umroh dan Haji Khusus, dan City Tour Mancanegara. Sebagai entitas bisnis yang melayani perjalanan ibadah, perusahaan ini tidak hanya menjalankan fungsi komersial tetapi juga fungsi pelayanan spiritual. Dalam kajian manajemen pariwisata religi terbaru, keberhasilan sebuah biro perjalanan sangat ditentukan oleh kualitas layanan (service quality) yang mencakup keandalan, daya tanggap, dan jaminan keamanan. Sebagaimana hasil penelitian yang dipublikasikan dalam Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, disebutkan bahwa dalam bisnis travel Haji dan Umrah, kepercayaan (trust) adalah variabel paling dominan yang dipengaruhi oleh legalitas dan profesionalisme perusahaan (Setiawan & Rahmawati, 2021).

Didirikan dengan spirit pembangunan yang profesional, efektif, efisien dan inovatif. Nilai-nilai ini diimplementasikan untuk menjawab tantangan industri pariwisata yang dinamis. Menurut Suryadana dan Octavia (2021) dalam buku Pengantar Pemasaran Pariwisata, perusahaan biro perjalanan modern dituntut untuk melakukan inovasi produk dan efisiensi operasional agar mampu bertahan di tengah persaingan global yang ketat (Suryadana & Octavia, 2021: 88).

PT. Niat Suci Kebaitullah (NSK) adalah perusahaan swasta yang bergerak di bidang biro perjalanan wisata; Umroh dan Haji Khusus, dan City Tour Mancanegara. Didirikan dengan spirit pembangunan yang profesional, efektif, efisien dan inovatif. Perusahaan ini berdiri pada tanggal 03 Januari 2017 di kota Pekanbaru berdasarkan akta notaris yang dibuat oleh Notaris Syarif Gestunof SH. MKn, Notaris di Kabupaten Kampar, dan telah mengalami akta perubahan Nomor 03, tanggal 13 Mei 2022, Notaris Regina Malviani SH. MKn, Notaris di Kabupaten Bengkalis, serta telah memperoleh persetujuan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia melalui surat keputusan terbaru nomor : AHU-

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.

0032977.AH.01.02. Tahun 2022. Melalui surat keputusan tersebut perusahaan ditetapkan sebagai Perusahaan Persero, yaitu menjadi PT. Niat Suci Kebaitullah.

PT. Niat Suci Kebaitullah merupakan perusahaan yang sudah lama berdiri yang dipimpin oleh Direktur dalam hal ini Dr. H. Irma Romi Anto, S.H., M.H., CPL di bidang penyediaan jasa biro perjalanan wisata, baik sebagai perorangan maupun berkontribusi atau tergabung dalam lembaga tertentu. Saat ini PT. Niat Suci Kebaitullah berkomitmen untuk memberi pelayanan dan kualitas kinerja yang terbaik kepada klien/konsumen, melalui manajemen teknologi, kualitas SDM (tenaga Ahli dan Terampil), sistem informasi yang terintegritas, sampai dengan manajemen mutu dan resiko dalam setiap paket perjalanan yang ditawarkan. Komitmen perusahaan tersebut dibangun dengan tujuan untuk memberi kepuasan klien secara nyata dengan pelayanan yang berkualitas, berpengalaman, dan profesional.

Perkembangan dunia usaha yang semakin pesat di pekanbaru merupakan dasar didirikan nya PT. Niat Suci Kebaitullah karena dinilai tingginya minat masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan sarana transportasi khususnya ntuk perjalanan ibadah haji dan umroh.

PT. Niat Suci Kebaitullah berdiri paa tanggal 3 Agustus 2017. Perusahaan ini didirikan oleh Bapak Irma Romi Anto. dengan dukungan oleh tenaga professional, menjadikan perjalanan anda jadi lebih menyenangkan dan anda merasa lebih nyaman, PT. Niat Suci Kebaitullah berkomitmen mengutamakan pelayanan terbaik sesuai dengan kebutuhan jasa pariwisata yang menjadi unggulan kami untuk perorangan, perusahaan maupun pemerintah, karena dengan melalu company profil tersebut siap memberikan pelayanan sepenuh hati kelengkapan informasi menjadi jaminan pelayanan kami seluruh bidang jasa umroh, pariwisata luar negri.

B. Profil PT. Niat Suci Kebaitullah Pekanbaru

PT. Niat Suci Kebaitullah adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perjalanan parwisata yang meliputi tour & travel. PT. Niat Suci Kebaitullah pekanbaru ini telah mendapatkan izin resmi sebagai lembaga penyediaan layanan perjalanan umroh dari kementrian Agama No.601 tahun 2018. Berikut penulis paparkan tentang profil dari PT. Niat Suci Kebaitullah Pekanbaru.

Ditinjau dari perspektif manajemen pariwisata kontemporer, bisnis yang dijalankan oleh perusahaan ini berperan sebagai perantara strategis dalam distribusi produk pariwisata. Menurut I Gusti Bagus Rai Utama, usaha perjalanan wisata berfungsi sebagai penghubung (intermediary) yang

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.

mengintegrasikan berbagai komponen pariwisata (seperti transportasi, akomodasi, dan atraksi) menjadi satu paket produk yang memberikan kemudahan dan nilai tambah bagi wisatawan (Utama, 2022: 45). Dalam konteks ini, PT. Niat Suci Kebaitullah tidak hanya menjual tiket, tetapi juga menciptakan pengalaman perjalanan yang terintegrasi.

karakteristik jasa yang ditawarkan oleh perusahaan masuk dalam kategori industri jasa dengan keterlibatan pelanggan yang tinggi (high-contact service). Fandy Tjiptono menjelaskan bahwa dalam pemasaran jasa modern, kepercayaan dan kualitas interaksi menjadi kunci utama karena produk yang dijual bersifat intangible (tidak berwujud) dan perishable (tidak dapat disimpan) (Tjiptono & Chandra, 2020: 28). Oleh karena itu, profesionalisme dalam pengelolaan jasa perjalanan darat, laut, dan udara yang dilakukan perusahaan menjadi indikator utama dalam membangun kredibilitas dan kepuasan pelanggan di era kompetisi pariwisata saat ini (Kotler & Keller, 2021: 15).

PT. Niat Suci Kebaitullah merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa perjalanan yang meliputi perjalanan udara, darat, dan laut. Niat suci kebaitullah merupakan perusahaan jasa pariwisata yang meliputi tour & travel.

Ditinjau dari perspektif manajemen pariwisata kontemporer, bisnis yang dijalankan oleh perusahaan ini berperan sebagai perantara strategis dalam distribusi produk pariwisata. Menurut I Gusti Bagus Rai Utama, usaha perjalanan wisata berfungsi sebagai penghubung (intermediary) yang mengintegrasikan berbagai komponen pariwisata (seperti transportasi, akomodasi, dan atraksi) menjadi satu paket produk yang memberikan kemudahan dan nilai tambah bagi wisatawan (Utama, 2022: 45). Dalam konteks ini, PT. Niat Suci Kebaitullah tidak hanya menjual tiket, tetapi juga menciptakan pengalaman perjalanan yang terintegrasi.

karakteristik jasa yang ditawarkan oleh perusahaan masuk dalam kategori industri jasa dengan keterlibatan pelanggan yang tinggi (high-contact service). Fandy Tjiptono menjelaskan bahwa dalam pemasaran jasa modern, kepercayaan dan kualitas interaksi menjadi kunci utama karena produk yang dijual bersifat intangible (tidak berwujud) dan perishable (tidak dapat disimpan) (Tjiptono & Chandra, 2020: 28). Oleh karena itu, profesionalisme dalam pengelolaan jasa perjalanan darat, laut, dan udara yang dilakukan perusahaan menjadi indikator utama dalam membangun kredibilitas dan kepuasan pelanggan di era kompetisi pariwisata saat ini (Kotler & Keller, 2021: 15).

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.

Nama Perusahaan : PT. Niat Suci Kebaitullah
 Tanggal & Tahun Berdiri : 03 Agustus 2017
 Pemilik : Irma Romi S.H.,M.H.,CPL
 Alamat Perusahaan : Jl. Melati no.8B, Tampan, Pekanbaru

PT. Niat Suci Kebaitullah ini mempunyai beberapa layanan utama:

1. Penyelenggaraan ibadah haji dan umroh, PT. Niat Suci Kebaitullah fokus pada pelayanan perjalanan ibadah, proses persiapan keberangkatan jama'ah, dan pelatihan bagi jama'ah.

2. Paket umrah, PT. Niat Suci Kebaitullah Menyediakan berbagai paket umrah dengan fasilitas yang disesuaikan untuk kenyamanan jama'ah dan jama'ah bisa memilih paket mana yang diminati.

3. Bimbingan manasik, Melakukan bimbingan manasik umrah, seperti yang didokumentasikan dalam penelitian UIN Suska, untuk mempersiapkan bekal jama'ah sebelum berangkat. Supaya jama'ah mempunyai bekal untuk beribadah, supaya jama'ah tau bagaimana tata cara melaksanakan ibadah.

4. Bantuan pengurusan paspor, Bekerja sama dengan Kantor Imigrasi Pekanbaru untuk mempermudah proses pengurusan paspor calon jama'ah umrah melalui program "Eazy Passport".

5. Layanan tambahan, Menawarkan program tambahan selama perjalanan, seperti kuliah subuh, tadarus, dan tur kota untuk mempelajari sejarah peradaban Islam.

Lokasi dan kontak :

- a. Alamat Berdasarkan informasi yang tersedia, salah satu kantor PT Niat Suci Kebaitullah berada di Jalan Melati Jl. Melati no.8B, Tampan, Pekanbaru.
- b. Media sosial: NSK aktif membagikan informasi mengenai layanan mereka melalui akun Instagram resminya, @niat.sucike_baitullah.

C. Visi Dan Misi Perusahaan PT. Niat Suci Kebaitullah Pekanbaru

Visi

Untuk menjadi biro perjalanan haji dan umroh adalah suatu pilihan yang bertanggung jawab mengantarkan jama'ah beribadah dengan khusyu' dan sesuai dengan syariat dan ajaran islam, yang dilakukan dengan kesadaran yang penuh dan pemahaman yang benar sesuai dengan sunnah Rasulullah Saw.

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.

Jadi Visi dari PT. Niat Suci Kebaitullah ini adalah Menjadikan Jama'ah Haji Dan umroh yang mabrur, Khusyu' dalam beribadah serta ingin menjadikan Jama'ah yang mengikuti sunnah dan sesuai dengan Ajaran Rasulullah Dan Ajaran Islam.

Misi

- Membangun Kerjasama yang bagus dan kompak dengan seluruh elemen yang bersangkutan dengan proses persiapan keberangkatan jama'ah hingga keberangkatan jama'ah.
- Mengedepankan semangat dan rasa kekeluargaan dalam berkomunikasi dengan para jama'ah sebagai konsumen sehingga dapat menjalin hubungan yang lebih dekat dan saling percaya antara satu dan lainnya.
- Menjalin kerjasama baru bersama para mitra yang ingin terlibat dengan usaha bisnis tour & travel umroh sekaligus tim syiar mengenai ibadah haji dan umroh.

D. Struktur Organisasi PT. Niat Suci Kebaitulah Pekanbaru

Struktur organisasi sangat diperlukan dalam melaksanakan manajemen dalam suatu perusahaan, sebagai gambaran umum jalannya alur kewenangan dan tanggung jawab dan pengendalian perusahaan. Struktur organisasi merupakan kerangka hubungan organisasi yang didalamnya terdapat tugas, wewenang, dan tanggung jawab masing-masing yang mempunyai hubungan dalam beberapa kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Setiap organisasi haruslah membuat suatu sistem organisasi yang baik agar pelaksanaan yang terlibat di dalamnya dapat mengetahui dengan jelas tugas, wewenang dan struktur organisasi adalah kekuasaan untuk memerintah orang lain guna melaksanakan atau tidak menggunakan suatu kegiatan.

Wewenang merupakan kunci bagi tugas-tugas manajerial dan merupakan dasar tanggung jawab, Kesatuan inilah yang mempersatukan organisasi perusahaan. Sedangkan tanggung jawab timbul antar atasan dan bawahan, dimana bawahan menerima kewajiban untuk melaksanakan tugas yang diberikan oleh atasan nya. Selain itu, dalam struktur organisasi juga memberikan gambaran mengenai batasan pertanggung jawaban yaitu pelaporan hasil pada atasan yang berwenang. Pelaporan ini penting karena memungkinkan dilakukannya sejumlah pengukuran guna menentukan sejauh mana pencapaian sasaran dalam satuan, jumlah, mutu dan biaya. Adapun uraian jabatan struktural pada PT. Niat Suci Ke- Baitullah sebagai berikut:

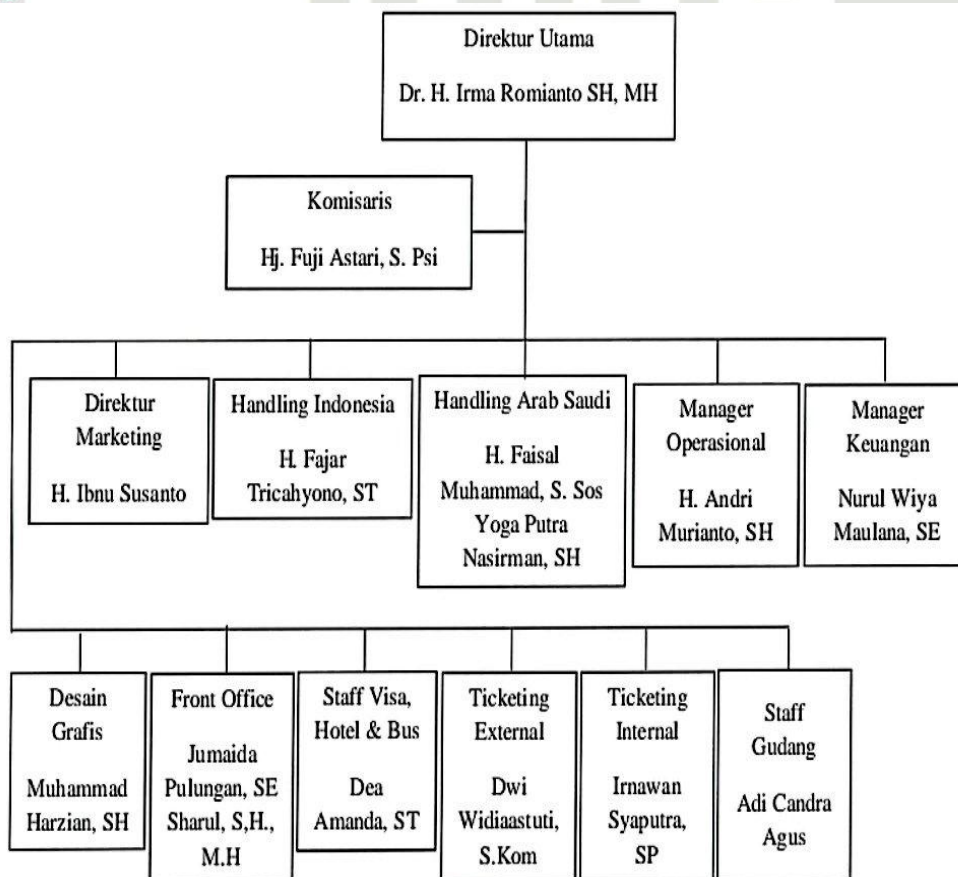
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu 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. Direktur
2. Komisaris
3. Manager
4. Staf IT / ticketing
5. Administrasi dan umum / visa
6. Keuangan
7. Handling

Karyawan yang terkait dengan pengelolaan dan operasional jama'ah yaitu staf handling (1 orang) dan staf IT dan ticketing (1 orang).

Gambar 4.1
Struktur Organisasi
PT. NSK



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

E. Tugas Setiap Karyawan PT. Niat Suci Kbaitullah Pekanbaru

Adapun job description berdasarkan susunan unit kerja di PT. Niat Suci Kebaitullah adalah sebagai berikut:

1. Direktur

Sebagai pemimpin tertinggi di perusahaan untuk merencanakan, mengkoordinasi, dan mengendalikan seluruh kegiatan operasional di perusahaan, baik bersifat teknis atau non teknis. Tugas dari Direktur adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan kegiatan pengawasan terhadap aktivitas akuntansi, keuangan, pembelian serta umum.
- b. Mengatur dan mengawasi jalanya kegiatan operasional perusahaan.
- c. Menyusun dan mengawasi rencana kerja dan budget operasional perusahaan.
- d. Bertanggung jawab atas kerugian yang dihadapi perusahaan.
- e. Menetapkan strategi-strategi dan menyusun strategi untuk mencapai visi dan misi perusahaan.
- f. Bertanggung jawab atas hasil kerja seluruh bawahannya.

2. Komisaris

- a. Dewan Komisaris melakukan pengawasan atas kebijakan pengurusan, jalannya pengurusan pada umumnya, baik mengenai Perseroan maupun usaha Perseroan, serta memberi nasihat kepada Direksi. Adapun, pengawasan dan pemberian nasihat dilakukan untuk kepentingan Perseroan sesuai dengan maksud dan tujuan Perseroan.
- b. Dalam menjalankan tugas pengawasan dan pemberian nasihat kepada Direksi, Dewan Komisaris wajib melakukannya dengan itikad baik, kehati-hatian, dan bertanggung jawab demi kepentingan Perseroan.
- c. Dewan Komisaris turut bertanggung jawab secara pribadi atas kerugian Perseroan, apabila yang bersangkutan bersalah atau lalai dalam menjalankan tugasnya sebagaimana mestinya.

3. Manajer

Tugas dari seorang manajer yaitu pekerjaan orang yang memegang kekuasaan tertinggi dalam kegiatan manajemen. Tugas manajer yaitu:

- a. Menentukan segala apa yang harus dicapai atau diselesaikan (the setting of objectives)
- b. Memimpin segala aktivitas dan segala sesuatunya untuk menyelenggarakan pencapaiannya (leading the activities towards accomplishments), dan
- c. Membuat segala sesuatunya tercapai sesuai dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya (securing results according to predetermind objectives standards).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

4. Staf IT / Ticketing

- a. Tugas utama seorang system administrator adalah merawat software dan hardware yang ada disebuah sistem perusahaan, melakukan perbaikan jika ada yang rusak, seorang system administrator yang baik harus mampu menangani seluruh permasalahan software dan hardware yang ada di perusahaan.
- b. Staff IT juga bertugas melakukan perbaikan jika ada yang rusak, memastikan semua hardware dan komputer berfungsi optimal, mengevaluasi dan meningkatkan kinerja sistem IT, dan lain-lain. Seorang IT staff yang baik harus mampu menangani seluruh permasalahan yang berkaitan dengan bidang teknologi informasi di perusahaan.

5. Administrasi umum

Pekerjaan seorang pegawai administrasi perkantoran mencakup berbagai fungsi yang luas. Pegawai administrasi bertanggung jawab untuk operasionalisasi organsasai dan tugas yang terdiri atas semua fungsi dari penanganan sumberdaya manusia sampai menyeimbangkan aset keuangan, bergantung pada kebijakan dan kondisi pekerjaan dari oraganisasi tersebut. Pegawai administrasi perkantoran bertanggung jawab untuk melakukan berbagai kegiatan organisasi sejalan dengan misi dan visi organisasi. Ada beberapa tugas administrasi umum yaitu:

- a. Orang yang mengawasi fungsi staf sehari-harinya dan memastikan produktivitas dengan pemeriksaan kualitas kerja.
- b. Pegawai administrasi perkantoran harus melakukan wawancara kerja dan terkadang memilih kandidat dan kemudian melatihnya jika diperlukan untuk memastikan semua pekerjaan sesuai dengan standar, aturan dan peraturan lembaga.
- c. Pegawai administrasi perkantoran membantu dan mendukung karyawan baru dengan mendidik dan melatih karyawan baru dan juga memberikannya sebuah ide mengenai tanggung jawab khususnya dan juga berkomunikasi dengan syarat dan kondisi kerja. Pada dasarnya membantu mereka sepenuhnya untuk mengenalkan karyawan baru pada institusi.
- d. Pegawai administrasi perkantoran harus mengelola dan mengatur penggajian dan kemudia akan memastikan keakuratan, waktu dan efisiensi distribusi penggajian karyawan.
- e. Pegawai administrasi perkantoran harus melakukan penilaian dan evaluasi secara terus menerus mengenai kinerja kerja staf dan membantu dalam proses promosinya.

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.

- f. Pegawai administrasi perkantoran juga terlibat dalam pekerjaan dasar institusi seperti perencanaan, pengorganisasian dan pengelolaan berbagai kegiatan.
- g. Pegawai administrasi perkantoran akan menangani berbagai kegiatan dengan sangat cermat dan melalui pengamatannya bertanggung jawab untuk membuat rekomendasi-rekomendasi penting pada manajemen dan juga menangani kegiatan-kegiatan khusus dengan perusahaan.
- h. Pegawai administrasi perkantoran harus mengeluarkan perkiraan pengeluaran tahunan dan menuliskan anggaran belanja perusahaan.
- i. Tugas pegawai administrasi perkantoran adalah sebagai media antara karyawan dan perusahaan untuk membangun koordinasi dan komunikasi di antara keduanya. Tugasnya juga untuk berkomunikasi dengan karyawan dan hubungannya sampai pada tingkat tertinggi dari organisasi dan bekerja untuk mempertahankan kedekatan kolaborasi yang efektif dalam organisasi.
- j. Pegawai administrasi perkantoran melakukan serangkaian fungsi sekretaris untuk komite atau organisasi. Keahlian dan spesialisasi yang dibutuhkan oleh seorang administrasi perkantoran adalah kemampuan bekerja sendiri dan bekerja dalam sebuah tim. Orangnya harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik lisan maupun tulisan, harus mampu berfungsi sebagai penghubung antara karyawan dan perusahaan.

6. Kabag Keuangan

- a. Bekerja sama dengan manajer lainnya untuk merencanakan serta meramalkan beberapa aspek dalam perusahaan termasuk perencanaan umum keuangan perusahaan.
- b. Menjalankan dan mengoperasikan roda kehidupan perusahaan seefisien dan seefektif mungkin dengan menjalin kerja sama dengan manajer lainnya.
- c. Mengambil keputusan penting dalam investasi dan berbagai pembiayaan serta semua hal yang terkait dengan keputusan tersebut.
- d. Menghubungkan perusahaan dengan pasar keuangan, dimana perusahaan dapat memperoleh dana dan surat berharga perusahaan dapat diperdagangkan.

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

7. Handling

- a. Segala bentuk pelayanan kepada jamaah selama di darat merupakan kewajiban tim handling umroh. Berikut beberapa tugas tim handling umroh Menangani setiap bagasi jamaah umroh.
- b. Menangani kargo pesawat.
- c. Melakukan unloading serta loading pesawat (antar-jemput bagasi).
- d. Membantu jamaah dalam proses check-in, boarding, hingga pemilihan seat.
- e. Menawarkan pertolongan kepada jamaah yang membutuhkan bantuan khusus (seperti kursi roda).
- f. Mengantarkan penumpang berkursi roda hingga ke dalam pesawat.
- g. Melakukan interaksi dengan jamaah selama di bandara agar jamaah tidak merasa bosan sembari menunggu keberangkatan.
- h. Menjelaskan prosedur selama di bandara kepada para jamaah umroh.

Kegiatan Tim Handling Umroh yaitu:

- a. Keamanan

Proses ini merupakan awal dari tibanya jamaah umroh di bandara kemudian memasuki ring awal airport. Namun, dari luar bandara tim handling umroh kami akan langsung mengumpulkan bagasi jamaah umroh agar jamaah lebih fokus dan tidak terlalu repot akan keperluan bagasi. Di sini juga, paspor jamaah akan dikumpulkan sehingga jamaah cukup menunggu agar tim handling mengurus segala administrasi penerbangan.

- b. Check-in counter

Proses check-in merupakan tahap dimana pengecekan segala administrasi jamaah umroh. Setiap tiket pesawat, paspor, dan visa akan dicek oleh pihak maskapai penerbangan yang diurus oleh tim handling umroh. Di tahap ini, seat pesawat akan diatur oleh tim handling umroh sehingga jamaah tidak perlu khawatir dalam urusan administrasi. Beberapa hal yang dilakukan selama di check-in counter adalah:

1. Mempersiapkan dokumen, formulir, atau item lainnya yang terkait dengan jamaah dan bagasi jamaah seperti connecting flight, special information, passenger manifest, excess baggage ticket, dan lain sebagainya.
2. Mengecek dokumen perjalanan seperti tiket penumpang, paspor, dan seat number. Untuk seat number, tim kami akan mengecek apakah tiap jamaah/pihak travel sudah mem-book terlebih dahulu sebelum melakukan check-in,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

3. hingga memperhatikan jumlah rombongan jama'ah.
4. Setelah semua hal tersebut di lakukan, maka pihak maskapai akan memberikan boarding pass yang akan diserahkan kepada pihak jama'ah.

c. Bording Gate

Sebelum menuju boarding gate, jamaah akan dituntun oleh tim handling dalam melewati proses imigrasi. Setelah itu, barulah jamaah diarahkan ke tempat tunggu sebelum akhirnya boarding ke dalam pesawat.

Mengapa Harus ada Handling Umroh, karena:

1. Jamaah akan diberi welcome snack pada saat baik pergi ataupun sepulangnya dari tanah Air, atau biasanya di sediakan lounge dimana jamaah dapat beristirah sambil menyantap makanan.
2. Meringankan tanggung jawab jamaah selama di bandara karena setiap bagasi & dokumen perjalanan akan diurus oleh tim Handling.

Berikut adalah daftar agenda yang di berikan PT. Niat Suci Kebaitullah dalam melakukan perjalanan umrah selama 12 hari:

No.	Hari	Tujuan perjalanan
1	Hari ke 1	Pekanbaru-Kuala lumpur
2	Hari ke 2	Kuala lumpur - Jeddah – Mekah
3	Hari ke 3-5	Mekah
4	Hari ke 6-10	Madinah
5	Hari ke 11	Madinah-Jeddah-Kuala lumpur
6	Hari ke 12	Kuala lumpur-Pekanbaru

(Sumber Dari PT. Niat Suci Kebaitullah Pekanbaru)

F. Paket Paket Umroh

Adapun paket paket perjalanan yang disediakan oleh PT Niat Suci Kebaitullah senantiasa berorientasi terhadap pelayanan yang baik untuk memaksimalkan kepuasan terhadap jama'ah. berikut ini paket ibadah perjalanan umrah yang di tawarkan oleh PT.Niat Suci Kebaitullah antara lain:

UIN SUSKA RIAU

Gambar 4.1

Paket Umroh PT.NSK

PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH
IZIN UMROH NO. 288 TAHUN 2020 - IZIN HAJI NO. 02201022506590001

INFO PENDAFTARAN :

UMROH MUSIM DINGIN & AWAL TAHUN

PAKET HEMAT	PAKET DEKAT	PAKET DEKAT
12 HARI	12/13 HARI	12/13 HARI
33,850 Jt	36,850 Jt	36,850 Jt
12 JANUARI 2026	13, 17, 20, 31 JANUARI & 2 FEBRUARI 2026	9, 10, 12, 14 FEBRUARI 2026
5 MEKKAH - 5 MADINAH	5 MEKKAH - 6 MADINAH / 4 MEKKAH - 6 MADINAH	4 MEKKAH - 6 MADINAH / 4 MEKKAH - 7 MADINAH

UMROH + TURKI - 15 H	AWAL RAMADHAN - 13 H	PERTENGAHAN RAMADHAN - 13 H	PERTENGAHAN RAMADHAN - 13 H
48,850 Jt	36,850 Jt	41,850 Jt	37,850 Jt
4 Madinah - 4 Makkah - 4 Turki	4 Madinah - 7 Makkah	4 Madinah - 7 Makkah	4 Madinah - 7 Makkah

MAKKAH	FULL RAMADHAN - 34/35 H	AKHIR RAMADHAN - 16 H
48,850 Jt	36,850 Jt	48,850 Jt
4 Madinah - 4 Makkah - 4 Turki	3 Madinah - 30 Makkah - TANPA MAKAN	3 Madinah - 11 Makkah

HARGA BERLAKU MULAI 01 NOVEMBER 2025

MAKKAH
HILTON TOWER *****
(SEMUA PAKET KECUALI RAMADHAN)
FAJAR BADIE 2 *****
(PAKET RAMADHAN, KECUALI PAKET SHUTTLE BUS)
SHUTTLE BUS HOTEL
(PAKET FULL RAMADHAN BY SHUTTLE BUS)

MADINAH *****
AL ANSHAR GOLDEN TULIP

FLIGHT
• SUPER AIR JET
• PEKANBARU → KUALA LUMPUR → JEDDAH
*RUTE DAN PESAWAT SEWAKTU-WAKTU DAPAT BERUBAH SESUAI KEBIJAKAN MASKAPAI

FASILITAS
• PERLENGKAPAN & MANASIK
• TOUR LEADER, MUTHOWIF, HANDLING
MAKKAH & MADINAH
• MAKAN 3X SEHARI
• CITY TOUR MAKKAH, MADINAH, THAIF
• JARAK HOTEL DEKAT

HEAD OFFICE : Jl. Naga Sakti No. 288, Simpang Baru, Kec. Tumpang, Kota Pekanbaru (0761) 670-5225
www.nsiatgroup.co.id | nsiatgroup.co | niat.suci.ke.baitullah | @officialnsi

1. Paket Hemat

Paket ini disediakan untuk jama'ah yang mencari pilihan paling terjangkau dan paket ini tersedia untuk seet keberangkatan awal tahun, paket ini bisa juga disebut dengan paket umroh musim dingin.

Harga Paket : Rp. 33.850.000 (33,85 Juta)

Paket umroh selama : 12 Hari

Tanggal Keberangkatan : 12 Januari 2026

Menginap : 5 Hari Di Mekah dan 5 Hari Di Madinah

Umroh paket hemat ini cocok Untuk Jama'ah yang ingin melaksanakan Umroh reguler dengan budget paling efisien di musim dingin/ di awal tahun.

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

2. Paket Dekat

Paket ini memiliki harga sedikit lebih tinggi dari paket hemat dan menawarkan fleksibilitas jadwal keberangkatan. Karena Paket ini mempunyai jarak masjid yang lebih dekat hingga 0 m ke plataran masjid.

Harga Paket	: Rp. 36.850.000 (36,85 Juta)
Paket umroh selama	: 12 atau 13 Hari
Keberangkatan 2026	: Ada di bulan Januari Dan Februari
Menginap Madinah	: 5 Hari Di Mekah dan 5 Hari Di
Fasilitas Khusus	: Kereta cepat (untuk perjalanan antar kota di Saudi dan ada durasi untuk menginap di madinah yang lebih panjang. Paket ini Cocok Untuk Jama'ah yang ingin Umroh di awal tahun dengan pilihan waktu yang lebih banyak dan fasilitas tambahan seperti Kereta Cepat.

3. Umroh Plus Turki

Paket kombinasi yang memberikan pengalaman ibadah dan wisata internasional. PT. NSK Juga menyediakan paket ibadah sambil jalan jalan yaitu menjelajahi turki.

Harga paket	: Rp 48.850.000 (48,85 Juta)
Paket umroh selama	: 15 Hari
Menginap	: 4 Hari mekah, 4 Hari Madinah, dan 4 Hari di Turki. Paket ini Cocok Untuk Jama'ah yang ingin mendapatkan bonus liburan ke destinasi bersejarah seperti Turki setelah menyelesaikan ibadah Umroh, cocok untuk jama'ah yang ingin ibadah sambil jalan-jalan.

4. Umroh Awal Ramadhan

Paket yang memberikan pengalaman perdana bagi jama'ah yang mungkin belum pernah merasakan ibadah puasa dan tarawih di Tanah Suci. PT. NSK menyediakan paket awal ramadhan ini karena pasti banyak peminat umroh dibulan ramadhan.

Harga paket	: Rp 36.850.000 (36,85 Juta)
Paket umroh selama	: 13 Hari
Fokus Ibadah	: Beribadah di pekan pertama Ramadhan.
Menginap	: 4 hari di Mekkah dan 7 hari di Madinah (durasi di Madinah cukup panjang). Paket ini Cocok Untuk Jama'ah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

yang ingin fokus ibadah di awal Ramadhan sebelum kesibukan mudik/lebaran.

5. Umroh Pertengahan Ramadhan

Terdapat dua pilihan paket di pertengahan bulan suci Ramadhan. Harganya yang berbeda karena ada kualitas yang berbeda dari setiap paketnya. Pilihan 1:

Harga paket : Rp 41.850.000 (41,85 Juta)
 Umroh selama : 13 Hari (4 Hari Mekkah Dan 7 Hari Madinah).

Pilihan 2:

Harga paket : Rp 37.850.000 (37,85 Juta)
 Umroh selama : 13 Hari (4 Hari Mekkah Dan 7 Hari Madinah).

Fokus Ibadah : Beribadah di tengah bulan Ramadhan, menjelang Memasuki 10 malam terakhir. Paket umroh ini cocok Untuk Jama'ah yang memiliki waktu luang di pertengahan Ramadhan dan ingin menghindari puncak keramaian akhir bulan. Perbedaan dari kedua paket ini yaitu pilihan paket pertama itu jarak hotelnya sangat dekat dengan plataran masjid, sedangkan paket pilihan kedua jaraknya agak sedikit jauh dari plataran masjidnya.

6. Full Ramadhan

Paket ini menawarkan kesempatan ibadah di tanah suci selama sebulan penuh Ramadhan.

Harga paket : Rp 36.850.000 (36,85 Juta)
 Umroh selama : 34 atau 35 Hari
 Menginap : Sangat didominasi oleh madinah (30 Hari), dan hanya 3 Hari Di Mekah

Fokus Ibadah : Meliputi seluruh periode Ramadhan,

termasuk awal, pertengahan, dan akhir bulan. Paket ini cocok Untuk Jama'ah yang ingin fokus beribadah di Masjid Nabawi selama hampir sebulan penuh Ramadhan dengan biaya yang sangat efisien untuk durasi tersebut.

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.

7. Akhir Ramadhan

Paket ini adalah yang paling premium karena mencakup momen paling dinanti, yaitu 10 malam terakhir Ramadhan.

Harga paket : Rp 48.850.000 (48,85 Juta)

Umroh selama : 16 Hari

Menginap : Mayoritas waktu dihabiskan di Madinah (11 hari) untuk memaksimalkan ibadah di Masjid Nabawi pada malam-malam ganjil menjelang Idul Fitri.

Fokus Ibadah : Mendapatkan ibadah dimalam Lailatul

Qadar. Paket ini cocok Untuk Jama'ah yang menargetkan ibadah terbaik dengan mengejar keutamaan 10 malam terakhir Ramadhan yaitu pada malam Lailatul Qadar.

8. Paket Umroh Ekonomis

Paket umroh ini adalah paket yang disediakan dari Nsk dengan harga yang ekonomis, paket ekonomis ini mempunyai beberapa perbedaan dengan paket premium

Harga Paket : Rp. 26.850 jt

Umroh Selama : 12 Hari

Menginap : Makkah 6 Hari Madinah 4 Hari

Paket ini cocok untuk jama'a yang ingin paket yang lebih terjangkau.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan observasi lapangan, penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan pada PT. Niat Suci Kebaitullah (NSK) dicapai melalui integrasi tiga aspek fundamental yang berfokus pada kepuasan spiritual dan kenyamanan fisik jamaah:

Transformasi Pemahaman melalui Bimbingan Intensif, Program Manasik yang dilaksanakan secara rutin dua kali sebulan bukan sekadar formalitas administratif, melainkan strategi edukasi preventif. Dengan menggabungkan pemaparan teoretis dan simulasi motorik menggunakan replika fisik, perusahaan berhasil meningkatkan kesiapan mental jamaah. Hal ini terbukti mampu mereduksi kecemasan jamaah saat menghadapi situasi nyata di Masjidil Haram maupun Nabawi.

Implementasi Standar Layanan Inklusif, Salah satu temuan kunci adalah konsistensi staf dalam menerapkan prinsip keadilan sosial (*social equality*). Seluruh jamaah mendapatkan hak pelayanan yang setara tanpa adanya diskriminasi berdasarkan kategori paket ekonomi maupun status sosial. Pendekatan yang bersifat kekeluargaan dan komunikatif ini menciptakan rasa dihargai yang sangat tinggi pada diri jamaah.

Sistem Proteksi dan Pendampingan Holistik, Penugasan *Tour Leader* yang memiliki kompetensi teknis dan empati tinggi menjadi jaminan keamanan perjalanan. Keseriusan perusahaan dalam aspek perlindungan jamaah tecermin dari penyediaan fasilitas kesehatan darurat hingga jaminan pembiayaan kepulangan mendadak (tiket *emergency*), yang memberikan ketenangan pikiran (*peace of mind*) bagi jamaah dan keluarga mereka.

Dari hasil penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa keunggulan kompetitif PT. NSK terletak pada kemampuannya menerjemahkan konsep kualitas layanan (**Servqual**) ke dalam praktek yang berbasis nilai Islam (*Khidmah*) yaitu:

Dimensi Keandalan dan Ketanggapan, Perusahaan menunjukkan keandalan yang tinggi dalam memproses administrasi keberangkatan dan ketanggapan yang luar biasa dalam menangani dinamika lapangan, seperti koper yang tertukar atau jamaah yang memerlukan bantuan medis khusus.

Manajemen Kepercayaan melalui Transparansi, Pembahasan ini mengonfirmasi bahwa kepercayaan jamaah terbangun karena perusahaan berani bersikap jujur mengenai rincian fasilitas (seperti jarak hotel dan menu catering). Kejujuran ini merupakan bentuk

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.

implementasi etika bisnis Islam yang mencegah terjadinya kekecewaan di kemudian hari.

Mitigasi Risiko yang Matang, Prosedur operasional dalam menangani jamaah yang wafat atau sakit di Tanah Suci menunjukkan bahwa PT. NSK memiliki kematangan manajerial. Perusahaan tidak hanya memposisikan diri sebagai penyedia jasa perjalanan, tetapi juga sebagai pelindung yang bertanggung jawab penuh atas keselamatan dan kehormatan tamu-tamu Allah.

B. Saran

Berdasarkan temuan penelitian mengenai upaya maksimalisasi pelayanan di PT. Niat Suci Kebaitullah, peneliti merumuskan beberapa saran konstruktif bagi pihak manajemen dan jama'ah/calon jama'ah selanjutnya sebagai berikut:

Untuk terus meningkatkan kualitas di masa mendatang, berikut adalah saran yang dapat dipertimbangkan:

Digitalisasi Sistem Informasi, Disarankan bagi PT. Niat Suci Kebaitullah untuk mengembangkan aplikasi khusus atau sistem informasi berbasis digital guna mempermudah pemantauan jadwal, lokasi jamaah, dan akses informasi manasik secara mandiri bagi jamaah yang lebih muda atau melek teknologi.

Pelatihan Berkelanjutan bagi SDM, Perusahaan perlu mengadakan pelatihan rutin bagi para staf kantor maupun petugas lapangan (mutawwif) terkait teknik komunikasi massa dan manajemen krisis, agar tetap konsisten memberikan pelayanan yang ramah di bawah tekanan situasi yang padat di Arab Saudi.

Penguatan Sistem Evaluasi Pasca-Ibadah, Sebaiknya dibuat formulir evaluasi digital yang wajib diisi oleh setiap jamaah setelah kembali ke tanah air. Hasil dari umpan balik ini harus dianalisis secara rutin sebagai dasar perbaikan layanan pada keberangkatan musim berikutnya.

Akselerasi Digitalisasi Layanan, Mengingat perkembangan teknologi yang sangat pesat, disarankan agar perusahaan mulai mengintegrasikan sistem informasi berbasis aplikasi *mobile* untuk memantau keberadaan jamaah, jadwal ibadah secara *real-time*, dan fitur komunikasi darurat. Hal ini akan memperkuat dimensi *tangibles* dan *responsiveness* dalam pelayanan modern.

Diversifikasi Paket dan Inovasi Fasilitas: Untuk menjangkau pangsa pasar yang lebih luas, perusahaan disarankan untuk mengeksplorasi paket-paket inovatif, seperti paket "Umrah Plus Edukasi Sejarah" atau paket khusus lansia dengan fasilitas pendampingan medis yang lebih intensif, guna memperkuat strategi diferensiasi produk di tengah persaingan pasar yang ketat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alvi “*Kegunaan Penelitian pdf.*”
- Andarusni Alfansyur, Mariyani 2020 “*Penerapan Trianggulasi Teknik, Sumber Dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial pdf.*”
- Agus Ria Kumara,M.Pd “*Buku Metodologi Penelitian Kualitatif pdf.*”
- Arifin, Z. (2020). *Metodologi Pembelajaran Ibadah Haji dan Umrah*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Astuti, E. R. (2022). *Transformasi Digital dan Implikasinya Terhadap Standar Pelayanan Publik*. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 12(1), 45-58.
- Astiani, M.Agus Martawijaya, Rasmini Hustim 2023”*Kemampuan Menarik Kesimpulan Berdasarkan Tabel Dan Grafik pdf.*”
- Andri Yahya 2024 “*Pelayanan Ibadah Umroh Dalam Membangun Citra Positif Pada PT. Pakem Tours Pekanbaru pdf.*”
- Aziz, Abdul.dan Kustini, “*Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007*”.
- Abdul Fattah Nasution. (n.d.). *Metode Penelitian Kualitatif*. <http://repository.uinsu.ac.id/19091/1/buku%20metode%20penelitian%20kualitatif.Abdul%20Fattah.pdf>
- Abdul Latif. (n.d.). (PDF) *Etika Persaingan Dalam Usaha Menurut PandanganIslam*.https://www.researchgate.net/publication/332242734_Etika_Persaingan_Dalam_Usaha_Menurut_Pandangan_Islam
- Bugan, Bagan, *Metologi Penelitian Sosial: Format 2 Kualitatifdan Kuntitatif*, Surabaya: Airlangga University Press, 2005.
- Buku Hukum Bisnis (Untuk validasi legalitas PT) Asyhadie, Z. (2018). *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Setiawan, H., & Rahmawati, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(1), 235-244.
- Buku Pemasaran Pariwisata (Untuk validasi Inovasi & Efisiensi) Suryadana, M. L., & Octavia, V. (2021). *Pengantar Pemasaran Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Depag RI Direktorat Jenderal “*Penyelenggaraan Haji dan Umroh, Pola Pembinaan Jama’ah Haji, Jakarta, 2007.*”

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

Dicky Kurniawan, "MANAJEMEN BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMRAH PADA PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TERHADAP PARA JAMA'AH".

Pathoni, M. A. (2021). *Manajemen Strategik Perusahaan Travel Haji dan Umrah di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

Gronroos (2017) "A Service Quality Model and Its Marketing Implications".pdf

Higgins, J. P. T., Thomas, J., Chandler, J., Cumpston, M., Li, T., Page, M. J., & Welch, V. A. (Eds.). (2019). *Cochrane Handbook for Systematic Reviews of Interventions (2nd ed.)*. Wiley.

Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *Partial least squares structural equation modeling: rigorous applications, better results and higher impact*. *Journal of Business Research*, 69(12), 4057-4067.

Harahap, H. P. (2020). "Penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. (Dikutip dalam Dzurriyat, 2023, yang membahas jenis-jenis penelitian dan tujuannya)".Pdf

Hasanah, U., & Kurniawan, D. (2020). *Strategi Peningkatan Customer Experience Melalui Big Data dan Personalisasi Layanan*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Kontemporer*, 7(2), 112-125.

Hardiyansyah. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Iman syah (2025). 'Strategi Promosi Haji Dan Umroh PT. Sabda Cinta Baitullah Tour And Travel Pekanbaru Dalam Merekrut Jama'ah' pdf <https://share.google/JoKfHiANKsPK91Us1>

Jamal, S. (2012). "Merumuskan Tujuan dan Manfaat Penelitian. *AL-Munir*, Vol III No.5. "Pdf.

Jiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Pemasaran Strategik: Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif, hingga e-Marketing*. Yogyakarta: Andi Offset.

Jiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management (16th Edition)*. New Jersey: Pearson Education.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of marketing. (17th ed.)*. Pearson Education. (Note: Meskipun ini buku, prinsipnya sering dikutip dalam jurnal-jurnal pemasaran.)

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.

Atifah, S. (2023). *Strategi Harga dan Perilaku Konsumen dalam Pemilihan Paket Umrah Ekonomis*. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 10(4), 312-325.

Muhammad Rijal Fadli. (n.d.). *Memahami desain metode penelitian kualitatif*. <https://core.ac.uk/download/pdf/440358389.pdf>

Mursyidah dan Choiriyah, (2020) “dikutip dalam sebuah studi mengenai Tinjauan Pustaka Pelayanan pdf”.

Maulana, H., & Kurniawan, A. (2023). *Etika Bisnis Islam: Teori dan Implementasi pada Lembaga Keuangan dan Jasa*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.)*. SAGE Publications.

Martin Purba, Ade Parlaungan Nasution, Aziddin Harahap. (2023) “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi”.

Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Pambudi, R. D., & Fitria, S. (2021). *Analisis Strategi Diferensiasi dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Jasa Travel Umrah*. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 14(2), 89-102.

Rabbani, S. (2015). *Persaingan Usaha di Indonesia Dalam Perspektif Islam*. STEISEBI.Repota.sebi.ac.id/index.php?p=show_detail&id=493 &keywords=

Refli, A. (2020). *STRATEGI PEMASARAN TOUR DAN TRAVEL HAJI DAN UMRAH DALAM MENARIK MINAT CALON JAMA'AH PADA PT. AL-MULTAZAM BANDAR LAMPUNG [Undergraduate, UIN Raden Intan Lampung]*. <http://repository.radenintan.ac.id/12325/>

Rahardjo, M. (2011). *Metode pengumpulan data penelitian kualitatif [Teaching Resources]*. <http://repository.uin-malang.ac.id/1123/>

Rizky Virgiawan (2021) “Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”.pdf.

Saleh, S. (2017). *Analisis Data Kualitatif (H. Upu, Ed.)*. Pustaka Ramadhan, Bandung. <http://eprints.unm.ac.id/14856/>

Sari, D. P., & Ramadansyah, R. (2022). *Digital Transformation in Umrah 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.

Sariyawa. (n.d.). *Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Umroh Pada Pt Silver Silk Taour & Travel Pekanbaru*. <https://repository.uir.ac.id/4674/1/sariyawa.pdf>

Setiawan, H., & Rahmawati, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(1), 235-244.

Syakur, A., & Rosyid, M. (2022). *Analisis Kepuasan Jamaah terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Travel Umrah Berbiaya Rendah*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 7(1), 88-104.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Hiptono, Fandi (2016). *“Service, Quality & Satisfaction mengenai strategi pelayanan di Indonesia.”*

Taufik, M. (2021). *Analisis Kepercayaan Konsumen terhadap Keputusan Memilih Jasa Travel Haji dan Umroh*. *Journal of Islamic Marketing and Consumer Behavior*, 3(2), 45-58.

Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1985) *“Problems and Strategies in Services Marketing.”*

Zaki, M., & Syaifullah, M. (2024). *Etika Pemasaran Islam dalam Membangun Loyalitas Pelanggan di Era Disrupsi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

WAWANCARA:

Pranawan Syaputra, (November 2025). Wawancara (staff back office PT. NSK).

Prani Suci Pratiwi, (November 2025). Wawancara (Tim Marketing PT. Niat Suci Kebaitullah).

Prinda Hartati, (Oktober 2025). Wawancara (Jama'ah PT. Niat Suci Kebaitullah).

Pennis Triadi, (Oktober 2025). Wawancara (Jama'ah PT. Niat Suci Kebaitullah).

Priska, (Oktober 2025). Wawancara (Jama'ah PT. Niat Suci Kebaitullah).

LAMPIRAN 1

INSTRUMEN WAWANCARA

NO	JUDUL PENELITIAN	INDIKATOR	DAFTAR PERTANYAAN
	<p>Upaya PT Niat Suci Kebaitullah dalam Memaksimalkan Pelayanan Kepada Jama'ah Umroh</p>	<p>Program Bimbingan Manasik</p>	<p>1. Apakah materi yang diberikan sudah mencakup seluruh pemahaman untuk bekal jama'ah melaksanakan ibadah di tanah suci?</p> <p>2. Kapan jadwal pelaksanaan program bimbingan manasik dilakukan?</p> <p>3. Di mana lokasi pelaksanaan manasik dan bagaimana kapasitasnya?</p> <p>4. Bagaimana simulasi praktik yang dilakukan agar jamaah paham gambaran situasi di Tanah Suci?</p> <p>5. Bagaimana efektivitas metode bimbingan manasik terhadap kepercayaan diri jamaah?</p>
		<p>Menjaga Hubungan Baik & Fasilitas</p>	<p>1. Bagaimana penerapan prinsip pelayanan (SOP) terhadap status sosial</p>

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

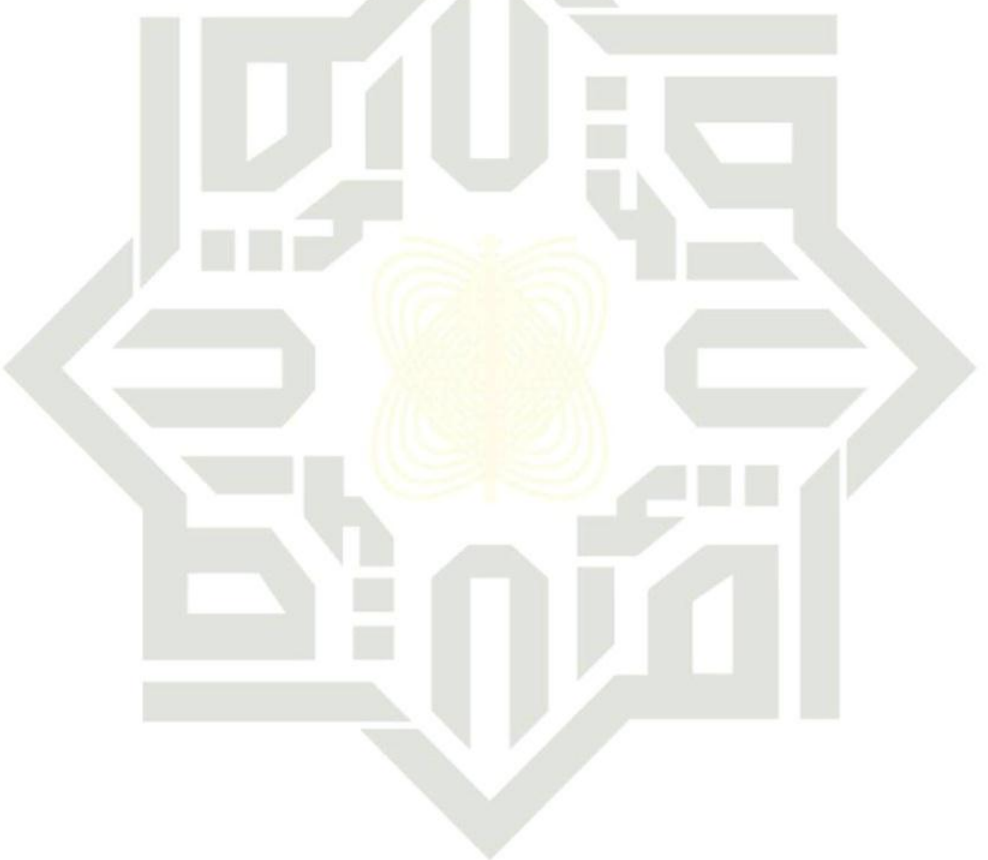
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

NO	JUDUL PENELITIAN	INDIKATOR	DAFTAR PERTANYAAN
			<p>jamaah?</p> <p>2. Bagaimana bukti nyata informasi perlengkapan dan fasilitas saat pendaftaran?</p> <p>3. Bagaimana ketersediaan stok logistik di kantor?</p> <p>4. Bagaimana suasana kekeluargaan dan siapa yang berinisiatif menjaga silaturahmi?</p> <p>5. Bagaimana bentuk komunikasi yang terjalin pasca keberangkatan (setelah pulang)?</p>
		Memfasilitasi Tour Leader	<p>1. Apa saja standar kompetensi/pelatihan yang dimiliki Tour Leader?</p> <p>2. Bagaimana sikap dan tindakan Tour Leader menghadapi situasi tak terduga seperti jamaah sakit?</p> <p>3. Bagaimana peran Tour Leader saat kegiatan City Tour?</p> <p>4. Bagaimana intensitas pendampingan Tour</p>

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	JUDUL PENELITIAN	INDIKATOR	DAFTAR PERTANYAAN
			<p>Leader saat pelaksanaan ibadah?</p> <p>5. Apakah pendampingan Tour Leader dirasa sudah maksimal oleh jamaah?</p>



UIN SUSKA RIAU

LAMPIRAN 2

TRANSKRIP WAWANCARA

TRANSKRIP WAWANCARA

A. TOPIK WAWANCARA: MENGADAKAN KEGIATAN BIMBINGAN MANASIK

Pertanyaan 1: Apakah materi yang diberikan sudah mencakup seluruh pemahaman untuk bekal jama'ah melaksanakan ibadah di tanah suci?

No	NAMA INFORMAN	JAWABAN
1.	Irnanan Syaputra (Front Office)	Kegiatan manasik ini sudah cukup untuk memberikan pemahaman. Kami menjelaskan sedetail-detailnya tentang pelaksanaan ibadah umroh mulai dari praktek menggunakan kain ihram bagi laki-laki itu langsung dipraktekkan agar jama'ah bisa melihat sekaligus bisa praktek.
2.	Nani Suci Pratiwi (Tim Marketing)	Pokoknya semua yang terkait ibadah umroh akan kami jelaskan di kegiatan manasik ini agar jamaah paham. Materi yang kami berikan sudah mencakup seluruh pemahaman untuk bekal jama'ah.
	Linda Hartati (Jama'ah)	Kalau untuk pemahaman tentu NSK ini sudah memberikan kecukupan pemahaman, serta sudah memberikan bimbingan yang baik kepada jama'ah sehingga jama'ah bisa tau bagaimana gambaran yang dilaksanakan di tanah suci nanti.
	Dennis Triadi	PT NSK ini sudah memberikan materi yang lengkap. Penjelasannya mudah dimengerti dan mencakup semua tata cara ibadah. Kami jadi mengerti gambaran ibadah nanti.
	Siska	Materi sangat lengkap, saya merasa materi yang diberikan PT. Niat Suci Kebaitullah sudah mencakup

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.

NAMA INFORMAN	JAWABAN
(Jama'ah)	seluruh pemahaman untuk bekal saya melaksanakan ibadah.

Pertanyaan 2: Kapan jadwal pelaksanaan program bimbingan manasik dilakukan?

NAMA INFORMAN	JAWABAN
Irnanan Syaputra (Front Office)	Biasanya kami mengadakan kegiatan manasik ini 2 kali dalam sebulan, seperti pada bulan Desember ini. Untuk kegiatan manasik itu kami mengadakan di hari Sabtu.
Nani Suci Pratiwi (Tim Marketing)	Jadwalnya rutin, 2 kali sebulan. Misalnya di bulan Desember ini tanggal 06 dan 20. Kami fokuskan di hari Sabtu agar jamaah bisa hadir.
Linda Hartati (Jama'ah)	Kegiatan manasik ini diadakan pada hari Sabtu, kadang bisa jadi juga di hari Minggu. Setelah pendaftaran itu ada 2 minggu sekali itu di hari Sabtu.
Dennis Triadi (Jama'ah)	Misalnya kita mendaftar untuk di bulan Januari itu boleh ikut kegiatan manasiknya karena jarak dari pendaftaran hingga keberangkatan itu cuma 1 bulan. Jadwalnya rutin hari Sabtu.



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	NAMA INFORMAN	JAWABAN
	Siska (Jamaah)	Rutin dilakukan, saya mengikuti jadwal yang ada yaitu dua kali sebulan setiap hari Sabtu sebelum keberangkatan.

Pertanyaan 3: Di mana lokasi pelaksanaan manasik dan bagaimana kapasitasnya?

No	NAMA INFORMAN	JAWABAN
	1. Irnawan Syaputra (Front Office)	Kami mengadakan kegiatan manasik di kantor PT. NSK ini karena di kantor ini mempunyai kapasitas 80-100 orang.
	Nani Suci Pratiwi (Tim Marketing)	Lokasinya di kantor sendiri. Kami optimalkan area kantor sebagai pusat bimbingan dengan kapasitas daya tampung yang cukup memadai untuk jamaah kami.
	Linda Hartati (Jamaah)	Manasiknya di kantor NSK, tempatnya nyaman dan cukup menampung banyak jamaah sekitar 80 sampai 100 orang.
	Dennis Triadi (Jama'ah)	Dilakukan di kantor, ruangnya kondusif. Ada fasilitas proyektor juga untuk materi di dalam ruangan.

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	NAMA INFORMAN	JAWABAN
	Siska (Jama'ah)	Di kantor PT NSK. Tempatnya cukup luas dan nyaman untuk menerima materi sebelum praktek lapangan.

Pertanyaan 4: Bagaimana simulasi praktik yang dilakukan agar jamaah paham gambaran situasi di Tanah Suci?

No	NAMA INFORMAN	JAWABAN
	1. Irnawan Syaputra (front Office)	Iya kita memberikan pelatihan lapangan juga kepada jamaah, kita mengadakan praktek lapangan langsung di halaman depan PT. Niat Suci Kebaitullah ada Ka'bahnya.
	Nani Suci Pratiwi (Tim Marketing)	Kita sediakan replika Ka'bah nanti jamaahnya kita ajarkan bagaimana caranya melakukan tawaf. Kalau materinya memang di dalam ruangan, ketika prakteknya itu di luar langsung.
	Linda Hartati (Jama'ah)	Ada simulasi praktek langsung. Kami diajarkan cara tawaf mengelilingi replika Ka'bah di halaman kantor, jadi terbayang situasinya.
	Dennis Triadi (Jama'ah)	Simulasinya sangat membantu, kami praktek pakai kain ihram dan mengelilingi miniatur Ka'bah. Jadi bukan cuma teori duduk diam.

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	NAMA INFORMAN	JAWABAN
	Siska (Jama'ah)	Sangat jelas, karena ada praktek lapangannya. Kami diajarkan langsung tata caranya di luar ruangan menggunakan properti manasik.

Pertanyaan 5: Bagaimana efektivitas metode bimbingan manasik terhadap kepercayaan diri jamaah?

No	NAMA INFORMAN	JAWABAN
	1. Irnawan Syaputra (front Office)	Sangat efektif. Kegiatan manasik ini bertujuan memberikan kepercayaan diri jama'ah. Dengan praktek langsung, jamaah jadi lebih siap mental.
	Nani Suci Pratiwi (Tim Marketing)	Metode ini terbukti berhasil membangun kepercayaan diri dan pemahaman fikih ibadah jamaah paket ATT sebelum keberangkatan.
	Linda Hartati (Jama'ah)	Saya jadi lebih percaya diri. Bimbingan ini membuat saya tahu gambaran yang akan dilaksanakan di tanah suci nanti.
	Dennis Triadi (Jama'ah)	Sangat membantu kepercayaan diri saya. Karena sudah simulasi di sini, jadi tidak bingung lagi nanti di sana.



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	NAMA INFORMAN	JAWABAN
	Siska (Jama'ah)	Efektif sekali. Penjelasan materi nya sangat jelas dan praktek teknis membuat saya siap secara mental untuk berangkat.

B. TOPIK WAWANCARA: SELALU MENJAGA HUBUNGAN BAIK DENGAN JAMA'AH

Pertanyaan 6: Bagaimana penerapan prinsip pelayanan (SOP) terhadap status sosial jamaah?

NO	NAMA INFORMAN	JAWABAN
1.	Irnanan Syaputra (front Office)	Kami tidak membedakan-bedakan. Baik paket ekonomi maupun VIP, semua mendapatkan prosedur administrasi dan keramahan yang sama.
	Nani Suci Pratiwi (Tim Marketing)	Prinsip kami adalah kesetaraan. Setiap individu adalah Tamu Allah yang wajib dimuliakan tanpa melihat status sosialnya, mau dia dari pekanbaru atau darimana kami tetap memberikan pelayanan yang terbaik dan adil.
	Linda Hartati (Jamaah)	Saya merasakan pelayanannya adil. Tidak ada perbedaan perlakuan, semua dilayani dengan ramah dan sopan.
	Dennis Triadi	Staff sangat baik, menyapa dengan sopan dan tidak

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	NAMA INFORMAN	JAWABAN
	(Jamaah)	memandang latar belakang ekonomi kami.
	Siska (Jamaah)	Pelayanan sangat baik dan setara. Karyawan tidak membedakan siapa yang datang ke kantor atau melalui telepon pelayanan nya semua sama.

Bertanyaan 7: Bagaimana bukti nyata informasi perlengkapan dan fasilitas saat pendaftaran?

NO	NAMA INFORMAN	JAWABAN
1.	Irnawan Syaputra (front Office)	Ketika ada jamaah yang daftar kami langsung memberikan fasilitas yang telah kami promosikan, seperti koper, tas, dan kain ihram.
	Nani Suci Pratiwi (Tim Marketing)	Kami langsung berikan fasilitasnya. Bukan hanya itu, kami juga memberikan air zamzam 5 liter dan buah kurma 3 kg kepada jamaah saat kepulangan nanti.
	Linda Hartati (Jamaah)	Itu kami diberikan Koper 1 yang besar, tas sandang, syal itu ketika di bandara dan nametag, serta buku panduan.

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	NAMA INFORMAN	JAWABAN
	Dennis Triadi (Jamaah)	Ketika kita melakukan pembayaran DP kita langsung dikasih perlengkapan tersebut. Jadi fasilitasnya nyata, tidak janji saja.
	Siska (Jamaah)	Fasilitas langsung diterima saat daftar. Koper dan perlengkapan lainnya lengkap sesuai yang dipromosikan.

Pertanyaan 8: Bagaimana ketersediaan stok logistik di kantor?

NO	NAMA INFORMAN	JAWABAN
1.	Irnawan Syaputra (front Office)	Stok perlengkapan koper tersusun rapi dan siap didistribusikan di kantor. Jadi jamaah tidak perlu menunggu lama.
	Nani Suci Pratiwi (Tim Marketing)	Ketersediaan logistik di kantor sangat memadai. Setiap jamaah daftar bisa langsung bawa pulang perlengkapan hari itu juga.
	Linda Hartati (Jamaah)	Barangnya ready stock. Saya lihat sendiri tumpukan koper di kantor rapi, jadi begitu bayar langsung bawa pulang.
	Dennis Triadi	Stoknya aman. Tidak ada istilah menunggu barang

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	NAMA INFORMAN	JAWABAN
	(Jamaah)	datang dulu, semua sudah tersedia di kantor NSK.
	Siska (Jamaah)	Sangat lengkap ketersediaannya. Begitu daftar, koper dan perlengkapan lain langsung diserahkan.

Bertanyaan 9: Bagaimana suasana kekeluargaan dan siapa yang berinisiatif menjaga silaturahmi?

NO	NAMA INFORMAN	JAWABAN
1.	Irnawan Syaputra (front Office)	Hubungan silaturahmi ini bukan inisiatif dari salah satu pihak saja tetapi juga kedua belah pihak. Kami menganggap jamaah seperti keluarga.
	Nani Suci Pratiwi (Tim Marketing)	Kami selalu menjalin hubungan baik. Bahkan staff tetap responsif menjawab pertanyaan di WhatsApp kapanpun dibutuhkan.
	Linda Hartati (Jamaah)	Suasananya sangat kekeluargaan. Dari awal tanya paket sampai kepulangan saya dipantau oleh staff dengan baik.
	Dennis Triadi	Hubungan yang terjalin sangat baik, bukan sekadar

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

NO	NAMA INFORMAN	JAWABAN
	(Jamaah)	penjual dan pembeli, tapi seperti persaudaraan.
	Siska (Jamaah)	Sangat akrab. Komunikasi dua arah yang baik membuat kami merasa nyaman dan diperhatikan.

Bertanyaan 10: Bagaimana bentuk komunikasi yang terjalin pasca keberangkatan (setelah pulang)?

NO	NAMA INFORMAN	JAWABAN
1.	Irnanan Syaputra (front Office)	Bahkan sampai saat sekarang ini kami juga masih tetap bersilaturahmi. Kemaren baru saja kami kumpul dengan jamaah dan mutowifnya.
	Nani Suci Pratiwi (Tim Marketing)	Bentuk hubungan yang terjalin itu dari grup whatsapp juga masih tetap berkomunikasi meskipun ibadah sudah selesai.
	Linda Hartati (Jamaah)	Masih sering kontak. Kami ada grup WhatsApp untuk menjaga silaturahmi, dan kadang diadakan pertemuan reuni.
	Dennis Triadi	Iya, kemarin kami baru saja kumpul-kumpul lagi.

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	NAMA INFORMAN	JAWABAN
	(Jamaah)	Silaturahminya tidak putus setelah pulang umroh.
	Siska (Jamaah)	Komunikasi tetap lancar di grup WhatsApp. Hubungan kekeluargaan tetap terjaga sampai sekarang.

C. TOPIK WAWANCARA: MEMFASILITASI TOUR LEADER

Pertanyaan 11: Apa saja standar kompetensi/pelatihan yang dimiliki Tour Leader?

NO	NAMA INFORMAN	JAWABAN
	Irnanan Syaputra (front Office)	Tour Leader kami bukan sembarangan. Ada beberapa tahap pelatihan, yaitu pelatihan check-in hotel dan pesawat agar memudahkan jama'ah.
	Nani Suci Pratiwi (Tim Marketing)	Mereka terlatih untuk mempermudah dan tidak membuang waktu jama'ah. Kompetensinya sudah teruji untuk teknis di lapangan.
	Linda Hartati	Tour Leadernya terlihat sangat paham prosedur. Urusan check-in dan bandara semua diurus dengan cekatan.

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	NAMA INFORMAN	JAWABAN
	(Jamaah)	
	Dennis Triadi (Jamaah)	Mereka sangat profesional. Kelihatan sudah terlatih mengatur administrasi hotel dan pesawat.
	Siska (Jamaah)	Tour Leader sangat menguasai medan dan prosedur, jadi kami jamaah tinggal terima beres.

Pertanyaan 12: Bagaimana sikap dan tindakan Tour Leader menghadapi situasi tak terduga seperti jamaah sakit?

NO	NAMA INFORMAN	JAWABAN
	Irnanwan Syaputra (front Office)	Kalau tindakan tour leadernya itu pasti memberikan obat kepada jamaah yang sakit dan juga merawat jamaah yang sakit.
	Nani Suci Pratiwi (Tim Marketing)	Tanggung jawab penuh merawat kesehatan. Kalau untuk jamaah yang tersesat Alhamdulillah belum ada karna tour leader tugasnya mengawasi.
	Linda Hartati	Ketika jamaah sakit, tour leader merawat dan memberikan obat. Kemaren ada yang sakit sampai didatangi ke kamar untuk melihat keadaannya.

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	NAMA INFORMAN	JAWABAN
	(Jama'ah)	
	Dennis Triadi (Jamaah)	Pasti merawat jamaah, memberikan obat, mengambilkan makanan, dan menyuruh jamaah istirahat hingga kondisi membaik.
	Siska (Jama'ah)	Sangat sigap. Teman saya yang sakit langsung diberi obat dan dipantau terus kondisinya oleh Tour Leader.

Pertanyaan 13: Bagaimana peran Tour Leader saat kegiatan City Tour?

NO	NAMA INFORMAN	JAWABAN
	Irnanwan Syaputra (front Office)	Tour leader memberikan arahan kepada jama'ah sekaligus memberitahukan tujuannya kemana saja saat city tour.
	Nani Suci Pratiwi (Tim Marketing)	Mereka memastikan jamaah terkumpul. Memberitahu jika ada yang ingin pisah, nanti kumpul kembali di jam dan titik yang sama.
	Linda Hartati	Sangat membantu mengarahkan kami saat jalan-jalan. Jadi kami tidak bingung mau kemana dan kumpul dimana.

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

NO	NAMA INFORMAN	JAWABAN
	(Jamaah)	
	Dennis Triadi (Jamaah)	Arahannya jelas. Tour leader memastikan kami semua tahu titik kumpul agar tidak ada yang terpisah.
	Siska (Jama'ah)	Tour Leader aktif memandu saat city tour, menjelaskan lokasi dan menjaga rombongan tetap bersama.

Pertanyaan 14: Bagaimana intensitas pendampingan Tour Leader saat pelaksanaan ibadah?

NO	NAMA INFORMAN	JAWABAN
	Irnanwan Syaputra (front Office)	Tour Leader selalu mendampingi jamaah dalam setiap rangkaian kegiatan ibadah maupun ziarah.
	Nani Suci Pratiwi (Tim Marketing)	Kami pastikan pendampingan intensif untuk memastikan keamanan mobilisasi dan kenyamanan jamaah selama di luar negeri.
	Linda Hartati	Selalu didampingi. Mau ibadah atau ziarah, Tour Leader dan Muthawif selalu ada bersama kami.

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

NO	NAMA INFORMAN	JAWABAN
	(Jama'ah)	
	Dennis Triadi (Jama'ah)	Kami merasa aman karena selalu ada pendampingan dalam setiap kegiatan. Tidak dilepas sendiri.
	Siska (Jama'ah)	Pendampingannya penuh. Setiap rangkaian ibadah Tour Leader selalu hadir mengarahkan.

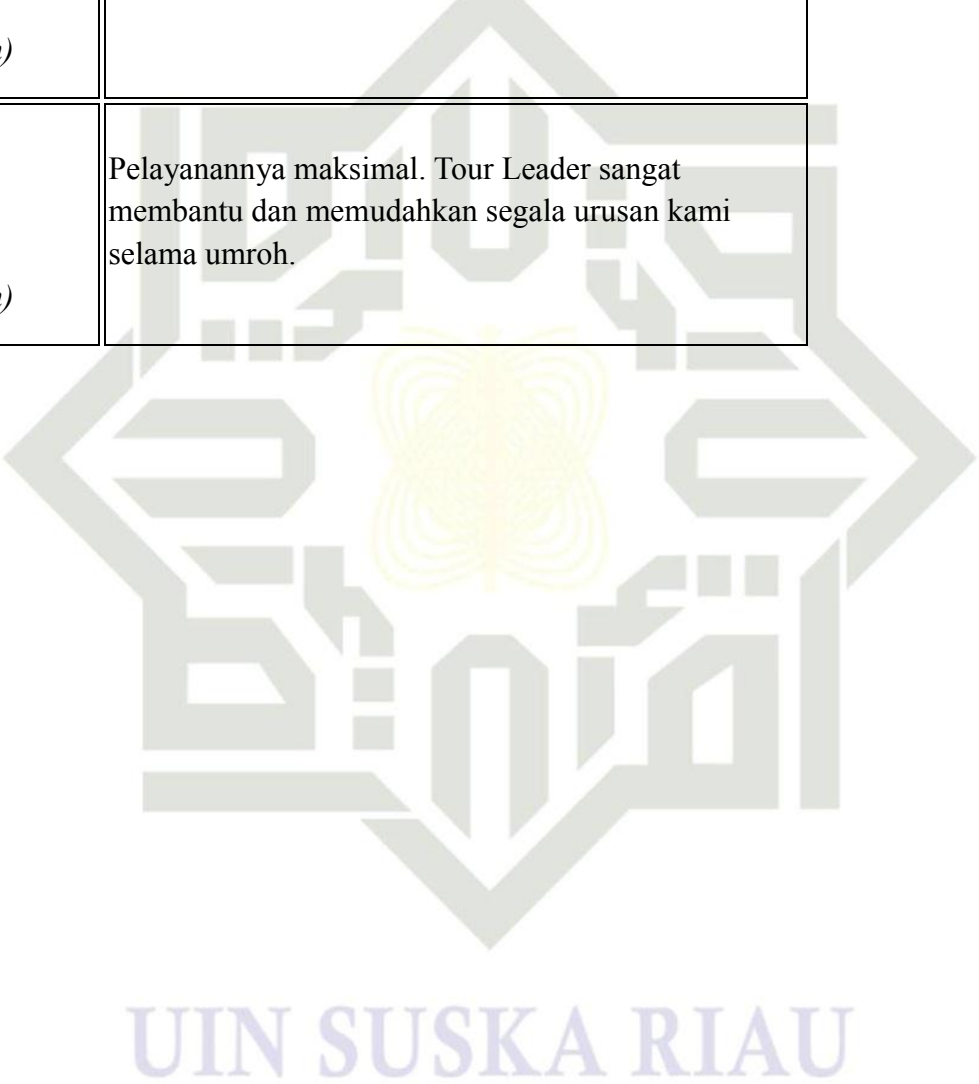
Pertanyaan 15: Apakah pendampingan Tour Leader dirasa sudah maksimal oleh jamaah?

NO	NAMA INFORMAN	JAWABAN
	Irnanwan Syaputra (front Office)	Menurut saya sudah maksimal karna tour leader ini sangat membantu dalam segala hal ketika beribadah di tanah suci.
	Nani Suci Pratiwi (Tim Marketing)	Sangat penting, menurut saya tour leader itu sangat penting karena dengan adanya tour leader jamaah akan lebih mudah.
	Linda Hartati	Sudah maksimal. Apalagi untuk jamaah yang baru pertama kali berangkat ke tanah suci pastinya sangat butuh bimbingan seperti ini.

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	NAMA INFORMAN	JAWABAN
	(Jama'ah)	
	Dennis Triadi (Jama'ah)	Sangat maksimal dan memuaskan. Kehadiran mereka vital untuk kelancaran ibadah kami di sana.
	Siska (Jama'ah)	Pelayanannya maksimal. Tour Leader sangat membantu dan memudahkan segala urusan kami selama umroh.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LAMPIRAN 3

DOKUMENTASI PENELITIAN

Gambar 1

Wawancara Bersama Jama'ah PT. Niat Suci Krbaitullah



Gambar 2

Wawancara Bersama Staf Bagian Front Office PT. NSK





Gambar 3

Wawancara Bersama Jama'ah PT. NSK

Gambar 4

Wawancara Bersama Tim Marketing



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



Gambar 5

Wawancara Bersama Jama'ah PT. NSK

