

**STRATEGI MANAJEMEN DALAM PENINGKATAN PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN JAMAAH HAJI DAN UMRAH**

(Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)



2018

**STRATEGI MANAJEMEN DALAM PENINGKATAN PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN JAMAAH HAJI DAN UMRAH**

(Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)



**Skripsi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S. Sos) Pada
Program Studi Manajemen Dakwah Jurusan
Dakwah dan Komunikasi Institut Agama Islam Negeri Parepare**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN DAKWAH DAN KOMUNIKASI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2018

**STRATEGI MANAJEMEN DALAM PENINGKATAN PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN JAMAAH HAJI DAN UMRAH**

(Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN DAKWAH DAN KOMUNIKASI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2018

PENGESAHAN SKRIPSI

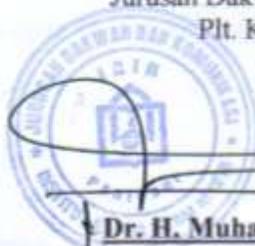
Nama Mahasiswa : Irmayani
Judul Skripsi : Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare).
NIM : 14.3300.015
Jurusan : Dakwah dan Komunikasi
Program Studi : Manajemen Dakwah
Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Ketua Jurusan, STAIN Parepare B-758/Sti.08/KP.01.1/10/2017

Disetujui Oleh

Pembimbing Utama : Dr. Ramli, S.Ag,M.Sos.I (.....)
NIP : 197612312009012005
Pembimbing Pendamping : Nurhikmah, M.Sos.I (.....)
NIP : 198109072009012005



Mengetahui:
Jurusan Dakwah dan Komunikasi
Plt. Ketua Jurusan




Dr. H. Muhammad Saleh, M.Ag.
NIP. 19680404 199303 1 005

SKRIPSI

**STRATEGI MANAJEMEN DALAM PENINGKATAN PELAYANAN
DAN KEPERCAYAAN JAMAAH HAJI DAN UMRAH**

(Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)

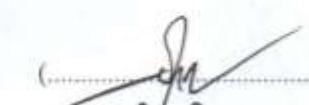
Disusun dan diajukan oleh

IRMAYANI
14.3300.015

Telah dipertahankan di depan panitia ujian munaqasyah
pada tanggal 25 Oktober 2018 dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Mengesahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama : Dr. Ramli, S.Ag,M.Sos.I. (.....)
NIP : 197612312009012005
Pembimbing Pendamping : Nurhikmah, M.Sos.I. (.....)
NIP : 198109072009012005

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare
Rektor


Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si.
NIP. 19640427 198703 1 002

Jurusan Dakwah dan Komunikasi
Plt. Ketua Jurusan


Dr. H. Muhammad Saleh, M.Ag.
NIP. 19680404 199303 1 005

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Nama Mahasiswa : IRMAYANI
Judul Skripsi : Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare).
NIM : 14.3300.017
Jurusan : Dakwah dan Komunikasi
Program Studi : Manajemen Dakwah
Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Ketua Jurusan, STAIN Parepare No.B-758/Sti.08/KP.01.1/10/2017
Tanggal kelulusan : 25 Oktober 2018

Disahkan Oleh Komisi Penguji

Dr. Ramli, S.Ag.,M.Sos.I.	(Ketua)	(.....)
Nurhikmah, M.Sos.I.	(Sekertaris)	(.....)
Prof. Dr. H. Abd Rahim Arsyad, M.A.	(Anggota)	(.....)
Iskandar, S.Ag., M. Sos.I.	(Anggota)	(.....)

Mengetahui:

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

Rektor,



Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si
NIP. 19640427 198703 1 002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanya milik Allah SWT yang tidak pernah menyia-nyiaikan siapapun yang mengharapkan keridhaan-Nya. Hanya karena taufiq dan pertolongan-Nya semata, semua wujud kepentingan dapat dilaksanakan dengan sempurna. Shalawat dan salam semoga senantiasa terlimpa atas junjungan, Rasulullah Saw keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Pertama-tama, penulis menyampaikan permohonan ampunan dan rasa syukur kepada Allah SWT, sebagai ungkapan wujud limpah karuni dengan terselesaikannya skripsi ini yang berjudul “Strategi Manajemen dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah (Studi pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)” Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini tidak sedikit kesulitan, utamanya pada proses bimbingan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga dapatlah terwujud sebagaimana adanya. Pada kesempatan ini penulis haturkan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua Ayahanda Thamrin Patta dan Ibunda Bani Dawi tercinta atas segala bimbingan, doa, dan pengorbanan yang tak mungkin sanggup untuk terbalaskan, dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada. Bapak Dr. Ramli, S.Ag, M.Sos.I selaku pembimbing I dan Ibu Nurhikmah, M.Sos.I. selaku pembimbing II yang telah dengan sabar, tekun, tulus, dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama penyusunan skripsi.

Selanjutnya, tidak lupa pula penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara moril maupun materil selama penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Sisela ketua Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola, dan membina pendidikan di IAIN Parepare
2. Bapak Dr. H. Muhammad Saleh, M.Ag, Bapak Muhammad Iskandar, S. Ag., M.Sos.I dan Ibu Dr. Zulfah, M. Pd. masing-masing selaku ketua Jurusan Dakwah dan Komunikasi, Sekertaris Jurusan Dakwah dan Komunikasi, dan Penanggung Jawab Program Studi Manajemen Dakwah yang telah bekerja keras melakukan pelayanan pendidikan di Jurusan Dakwah dan Komunikasi dan menciptakan suasana yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak/Ibu Dosen dan Staf pada Jurusan Dakwah dan Komunikasi yang telah mengarahkan, mendidik, membimbing, dan memberikan ilmu yang begitu bermanfaat untuk masa depan penulis.
4. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh staf yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare, terutama dalam penulisan skripsi ini.
5. PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan mempermudah penulis dalam memperoleh data yang penulis butuhkan.
6. Bapak dan ibu Dosen serta seluruh staf IAIN Parepare, yang telah memberikan pendidikan dan pengajaran, serta membimbing, membantu penulis selama menempuh pendidikan di IAIN Parepare.

7. Terima kasih kepada, seluruh teman-teman Manajemen Dakwah, dan teman-teman yang turut membantu penulis, terkhusus kepada Yuliana Ibrahim, Linda Baharuddin, Syariani. Sahar, AyuAfrianty, Halima, Muliana, Monalisa dan teman-teman penulis lainnya antara lain : Sucitra, Astriana Ramadhani Irwan, Ratnawati, Fitriani, Rasmiati. Muis, Atas Motivasi dukungan, cinta dengan tulus selama penulis menempuh pendidikan.
8. Terima kasih kepada seluruh keluarga, Kerabat dan sahabat yang tiada hentinya menasehati, menegur dan memberi motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya kepada Allah SWT jugalah penulis serahkan segalanya. Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama prose penyelesaian skripsi ini senantiasa bernilai ibadah dan mendapatkan pahala yang berlipat ganda disisi-Nya. Penulis juga menyampaikan bahwa kiranya pembaca berkenan dapat memberikan saran atau masukan demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 10 September 2018

Penulis



IRMAYANI
14.3300.015

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

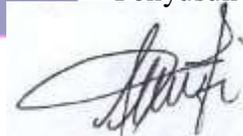
Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Irmayani
NIM : 14.3300.015
Tempat/Tanggal Lahir : Pinrang, 29 September 1996
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah Dan Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Manajemen dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini akan dicabut dan dinyatakan sebagai karya yang diperoleh karena batal demi hukum.

PAREPARE Parepare, 10 September 2018

Penyusun



IRMAYANI
14.3300.015

ABSTRAK

IRMAYANI, Strategi Manajemen dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah (Studi pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare), (di bimbing oleh Dr. Ramli, S.Ag,M.Sos.I dan Nurhikmah, M.Sos.I).

Meningkatkan kualitas pelayanan Haji dan Umrah memiliki keterkaitan erat dengan kepercayaan jamaah, kualitas dapat memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan dalam jangka panjang, oleh karena itu diperlukan strategi pelayanan dalam peningkatan kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah.

Perumusan masalah dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Strategi Manajemen Pelayanan PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare dalam meningkatkan kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah serta untuk mengetahui apakah yang menjadi kekuatan, kelemahan, ancaman, dan peluang dalam meningkatkan kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah .

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan fenomenologi. Data dari penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Strategi PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare dalam meningkatkan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah pada perusahaannya sangatlah baik yaitu dengan menggunakan teori pelayanan berspektif Islam yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, motivasi, pengawasan serta kualitas pelayanan yang berspektif Islam dan bertindak sesuai dengan tuntunan al-Quran dan as-Sunnah, hal tersebut patut menjadi contoh terhadap Biro penyelenggara Haji dan Umrah lainnya. Namun demikian masih ditemukan Ancaman dan Kelemahan pada PT. Zakiah Dina Tayyibah yaitu banyaknya biro penyelenggara Haji dan Umrah yang ada serta letak PT. Zakiah Dina Tayyibah yang sulit dijangkau masyarakat, akan tetapi dapat diatasi melalui Kekuatan dan Peluang yang ada pada PT. Zakiah Dina Tayyibah yaitu perkembangannya yang pesat, serta beberapa cabang di berbagai daerah, dan pelayanannya yang berkualitas.

Kata kunci: Strategi Manajemen Pelayanan, Analisis SWOT

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
 BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 LatarBelakang.....	1
1.2 RumusanMasalah.....	4
1.3 TujuanPenelitian.....	4
1.4 KegunaanPenelitian.....	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 TinjauanPenelitianTerdahulu.....	6
2.2 TinjauanTeoritis.....	7
2.2.1 TeoriAnalisis SWOT.....	7
2.2.2 Teori Manajemen Pelayanan dalam Perspektif Islama	12
2.3 TinjauanKonseptual.....	23
2.4 KerangkaPikir.....	27

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian..... 28

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian 29

3.3 Fokus Penelitian..... 30

3.4 Jenis Data dan Sumber Data..... 31

3.5 Teknik Pengumpulan Data..... 31

3.6 Teknik Analisis Data..... 33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 38

4.1 Strategi Manajemen Pelayanan PT. Zakiah Dina Tayyibah 41

4.2 SWOT PT. Zakiah Dina Tayyibah..... 69

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan..... 76

5.2 Saran..... 77

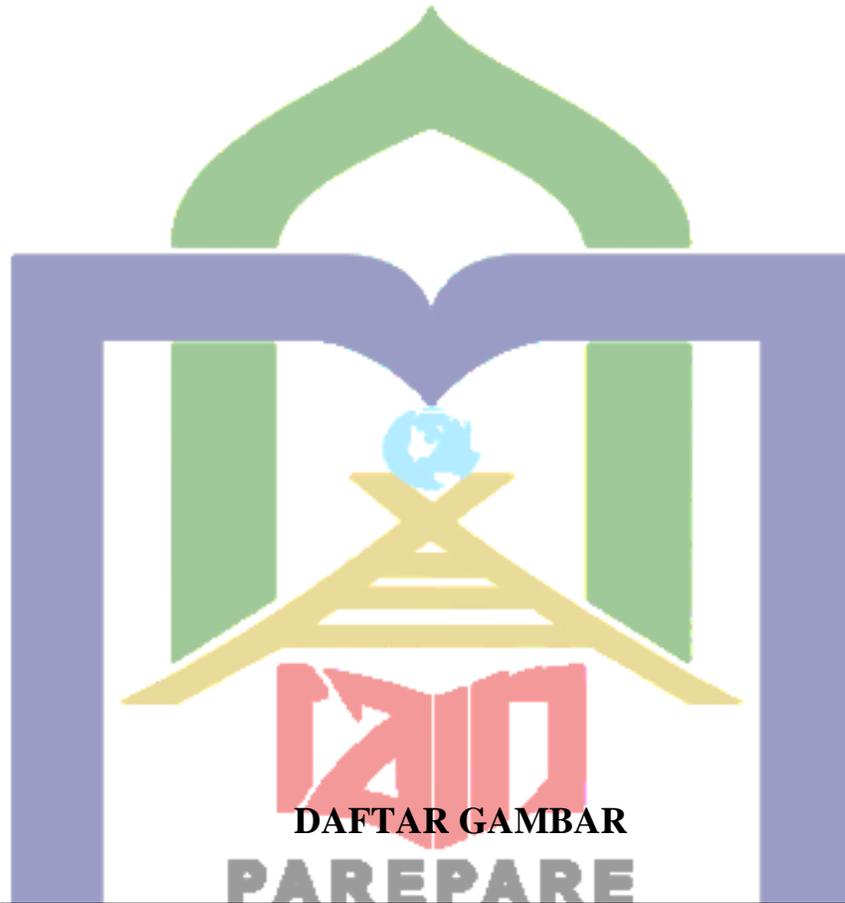
DAFTAR PUSTAKA..... 78

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
2.1	Struktur Organisasi	20
2.2	Kerangka Pikir	28
3.1	Pedoman Wawancara	36
3.2	Daftar Informan Dalam Penelitian	38
4.1	Kantor cabang PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel	58

4.2	Jumlah Jamaah Haji PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel	67
-----	---	----



No	Judul Gambar	Halaman
4.1	Bimbingan Manasik Haji	50
4.2	Brosur PT. Zakiah Dina Tayyibah	56
4.3	Sarana dan Prasarana PT. Zakiah Dina Tayyibah	57



No	Judul Lampiran
1.	Pedoman Wawancara
2.	Surat Keterangan Wawancara
3.	Surat Izin Penelitian IAIN Parepare
4.	Surat Izin Penelitian dari Perintahan Kota Parepare
5.	Surat Izin telah Melaksanakan Penelitian
6.	Biografi Penulis

7.	Foto Hasil Wawancara
----	----------------------



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menunaikan ibadah haji merupakan kewajiban kaum muslim di seluruh dunia, dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia, maka Indonesia mendapatkan jatah (kuota) jamaah haji yang lebih besar dibandingkan dengan Negara-negara muslim lainnya. Ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima.¹ yang diwajibkan Allah Swt. bagi orang-orang yang mampu. Dalam al-Quran dinyatakan bahwa ibadah haji wajib atas setiap muslim yang mampu, yakni memiliki bekal sehat jasmani dan rohani.

Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih ditanah air dan di mekah. Pada standar pelayanan di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pengurusan dan pemeriksaan dokumen haji dan umrah), bimbingan manasik (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji dan umrah.²

Dalam undang-undang Republik Indonesia No. 13 tahun 2008 tentang penyelenggara ibadah umrah dan haji dijelaskan tentang kewajiban pemerintah

¹Nogarsyah moede, *Haji dan umrah*, (Jakarta : Pustaka Ainun),h. 83.

²Dipo Khoirul Islami, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat*”, Skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah,(Jakarta, 2014), h. 3.

terhadap jamaah haji, yakni pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan manasik haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal yang diperlukan oleh jamaah haji.³

Maka peluang inilah yang dilirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh biro-biro penyelenggara umrah dan haji berkompetisi untuk menarik simpati jamaah. Oleh karena itu semuanya berlomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda hanya untuk sebuah popularitas. Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka perlu adanya suatu Strategi manajemen, khususnya dalam bidang pelayanan jamaah haji umrah. Pelayanan merupakan rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.⁴ Pelayanan yang baik akan menumbuhkan rasa percaya pada diri jamaah haji dan umrah. Kepercayaan merupakan bentuk keyakinan dan harapan pelanggan yang positif terhadap janji dari pihak perusahaan.⁵ Dengan kepercayaan itu seseorang tidak akan terbebani rasa khawatir, apalagi melihat kondisi saat ini, tidak sedikit travel terpaksa di hentikan karena kasus penipuan, tentunya jamaahlah yang menjadi korbannya dan pasti akan mengalami kerugian. Oleh sebab itu biro-biro penyelenggara jamaah haji dan umrah harus mampu memberi pelayanan yang terbaik pada jamaah.

Sebagai Mahasiswi Manajemen Dakwah penulis mengenal sebuah istilah Strategi Manajemen. Strategi Manajemen itu sendiri berperan sebagai jembatan dari

³Undang-Undang Republik Indonesia, *Penyelenggaraan ibadah Haji*, Biro Hukum dan Kerjasama Luar Negeri Sekretariat Jendral Departemen Agama RI, (jakarta, 2008),h. 143.

⁴Suharto Abdul Majid, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa*, (Jakarta : PT. Raja Garindo Persada 2009), h. 34.

⁵Farida jafar, *Teori dan Aplikasi (SDM, inovasi dan kepuasan pelanggan)*,(salemba empat jakarta 2012), h. 15.

suksesnya suatu bisnis yang akan dijalankan dan mempermudah proses pencapaian target, baik di bidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya, Sehingga apa yang menjadi cita-cita para jamaah dan travel dalam menunaikan ibadah haji, bisa di peroleh secara sempurna dan memuaskan.

Dalam dunia bisnis hal yang paling menjadi pusat perhatian adalah pelayanan nasabah, bagaimana pelayanan tersebut dapat memberi kepuasan pada nasabah sehingga menciptakan rasa kepercayaan, Strategi menekankan bagaimana organisasi perusahaan bertindak dalam menghadapi segala bentuk persaingan bisnis, dengan upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penyempurnaan sikap pengoperasian bisnis perusahaan guna mencapai kinerja yang diharapkan dalam tujuan organisasi.⁶ Untuk membangun keunggulan bersaing suatu perusahaan perlu melakukan pemahaman strategi dan peran manajemen strategi dalam peningkatan keunggulan bersaing secara berkelanjutan.⁷ Pemahaman strategi yang dimaksud tersebut adalah bagaimana perusahaan akan menjalankan usahanya dengan baik, memperhatikan peluang dan ancaman yang ada.

PT. Zakiah Dina Tayyibah Tours Dan Travel Kota Parepare merupakan salah satu biro perjalanan haji dan umrah yang akan memberikan pelayanan terpadu baik dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah haji maupun dalam bentuk pelayanan lainnya, dengan memberikan layanan perjalanan ibadah berdasarkan tuntunan al-Qur'an dan al-Sunnah serta meningkatkan wawasan Islamiah para jamaah, visi dan misi pada travel PT. Zakiah Dina Tayyibah Tours Dan Travel Kota Parepare tersebut yaitu mengedepankan kepentingan jamaah dengan bersedia memberikan pelayanan

⁶Sofjan Assuri,*Strategij Manajemen*,(Jakarta:PT RajaGrfindo Persada, 2011), h. 11.

⁷Sofjan Assuri,*Strategij Manajemen*,(Jakarta:PT RajaGrfindo Persada, 2011), h. 1.

berkualitas demi mencapai kemabruran dalam beribadah serta meberikan pelayanan berdasarkan tuntunan al-Qur'an dan al-Sunnah.

Berdasarkan penjelasan di atas tentang PT.Zakiah Dina Tayyibah Tours dan Travel Kota Parepare, maka penulis akan menuangkan dalam sebuah karya tulis ilmiah “skripsi” dengan judul: “Strategi Manajemen dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah (Studi Pada PT.Zakiah Dina Tayyibah Tours Dan Travel Kota Parepare).” untuk mengetahui bagaimana strategi pelaksanaan pelayanan tersebut berjalan dengan baik, apakah mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pada jamaah.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini penulis akan merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

- 1.2.1 Bagaimana Strategi Manajemen Pelayanan PT. Zakiah Dina Tayyibah Tours dan Travel Kota Parepare dalam meningkatkan Kepercayaan Jamaah haji dan umrah?
- 1.2.2 Apakah yang menjadi kekuatan, kelemahan, ancaman dan peluang PT. Zakiah Dina Tayyibah Tours dan Travel Kota Parepare dalam meningkatkan pelayanan dan kepercayaan jamaah haji dan umrah?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

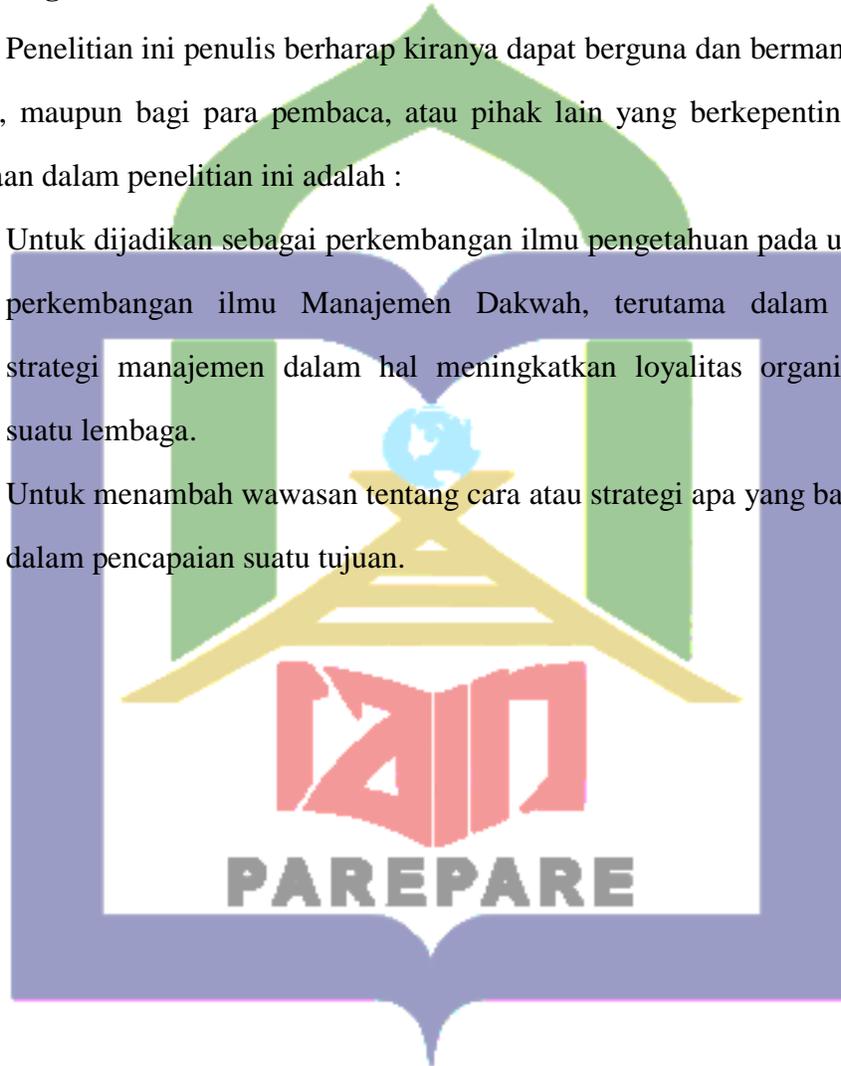
- 1.3.1 Untuk mengetahui bagaimana Strategi Manajemen pelayanan PT. Zakiah Dina Tayyibah Tours Dan Travel Kota Parepare dalam meningkatkan kepercayaan jamaah haji dan umrah.

- 1.3.2 Untuk mengetahui apakah yang menjadi kendala ataupun peluang bagi PT. Zakiah Dina Tayyibah Tours Dan Travel Kota Parepare dalam meningkatkan pelayanan dan keperjacaayan terhadap jamaah haji dan umrah.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini penulis berharap kiranya dapat berguna dan bermanfaat bagi diri sendiri, maupun bagi para pembaca, atau pihak lain yang berkepentingan. Adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah :

- 1.4.1 Untuk dijadikan sebagai perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan perkembangan ilmu Manajemen Dakwah, terutama dalam menentukan strategi manajemen dalam hal meningkatkan loyalitas organisasi ataupun suatu lembaga.
- 1.4.2 Untuk menambah wawasan tentang cara atau strategi apa yang baik digunakan dalam pencapaian suatu tujuan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan tinjauan yang sudah dilakukan beberapa sumber kepustakaan, penulis menemukan skripsi yang dijadikan tinjauan pustaka sebagai bahan pertimbangan dan untuk menghindari adanya penjiplakan dalam pembuatan skripsi yang akan saya susun, adapun tinjauan pustaka dalam penelitian ini di antaranya:

Skripsi yang ditulis oleh Difo Khairul Islami dari jurusan Manajemen Dakwah fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 2014 yang berjudul “*Strategi peningkatan kualitas pelayanan haji dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat*” membahas tentang bagaimana strategi yang digunakan oleh PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dan apa kelemahan, kekuatan, ancaman dan peluang dalam menerapkan strategi peningkatan kualitas pelayanan haji dan umrah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan hasil dari penelitian strategi peningkatan kualitas pelayanan ini yaitu membuka layanan informasi di beberapa wilayah provinsi, membangun mitra usaha sejenis dan menambah jumlah jamaah setiap tahunnya.⁸

Skripsi yang berjudul “*Strategi Pelayanan Haji Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Barat terhadap Jamaah Haji Tahun 2009*” yang disusun oleh Iwan jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi pada tahun 2010. dalam penelitiannya penulis membahas tentang pemberian pelayanan kepada

⁸Difo Khairul Islami, *Strategi peningkatan kualitas pelayanan haji dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat*, (Skripsi--UIN Hidayatullah, Jakarta, 2014).

jamaah haji dengan tujuan memudahkan masyarakat untuk dapat melaksanakan ibadah Haji. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan kualitatif yang menghasilkan data deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan studi dokumentasi.⁹

Perbedaan kedua skripsi tersebut dengan penelitian yang akan penulis lakukan yaitu terletak pada tinjauan teoritis, kedua skripsi diatas menggunakan teori yang bersifat umum sedangkan teori yang digunakan penulis yaitu teori perspektif Islam.

2.2 Tinjauan Teoritis

2.2.1 Teori Analisis SWOT

2.2.1.1 Pengertian Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah suatu alat yang berguna untuk menganalisis situasi organisasi secara keseluruhan. Pendekatan ini berusaha mengembangkan kekuatan-kekuatan dan kelemahan internal dalam suatu organisasi (*Looking In*) dengan kesempatan-kesempatan dan ancaman-ancaman yang ada pada lingkungan eksternal (*Looking Out*). Pendekatan ini mengusulkan masalah-masalah utama yang dihadapi suatu organisasi dapat diisolasi melalui analisis yang diteliti dari sikap unsur tersebut.¹⁰

Analisis SWOT (*SWOT Analysis*) yakni mencakup upaya-upaya untuk mengenali kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang menentukan kinerja perusahaan, informasi eksternal mengenai peluang dan ancaman dapat diperoleh dari banyak sumber, termasuk pelanggan, dokumen pemerintah, pemasok, kalangan

⁹Iwan, *Strategi Pelayanan Haji Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Barat terhadap Jamaah Haji Tahun 2009*, (Skripsi--UIN Hidayatullah, Jakarta, 2010)

¹⁰Amin Widjaja Tunggal, *Manajemen Suatu Pengantar*, (Cet I Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1993), h. 168.

perbankan, rekan diperusahaan lain. Banyak perusahaan menggunakan jasa lembaga pemindaian untuk memperoleh surat kabar, riset di internet, dan analisis tren-tren domestik dan global yang relevan (Richard L. Daft 2010.253).

Selanjutnya Fredi Rangkuti (2004: 18) menjelaskan bahwa analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis SWOT membandingkan antara faktor eksternal peluang (*opportunity*) dan ancaman (*threats*) dengan faktor internal kekuatan (*strenght*) dan kelemahan (*weakness*).¹¹ Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strength*) dan peluang (*opportunity*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threats*). Proses pengambilan keputusan strategi selalu berkaitan dengan pengembangan misi, tujuan, strategi dan kebijakan perusahaan dengan demikian, perencanaan strategi harus menganalisa faktor-faktor strategi perusahaan (kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman) dalam kondisi yang saat ini.

2.2.1.2 Unsur Unsur Analisis SWOT

Adapun Unsur unsur Anaisis SWOT sebagai berikut :

1. Kekuatan (*Strenght*)

Kekuatan adalah sumber daya, keterampilan, atau keunggulan-keunggulan lain yang berhubungan dengan para pesaing perusahaan dan kebutuhan pasar yang dapat dilayani oleh peruahaan yang diharapkan dapat dilayani. Kekuatan adalah kompetisi khusus yang memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan di pasar untuk memudahkan dalam pencapaian target atau tujuan.

¹¹Fressy Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik Membedakan Kasus Bisnis*, (Jakarta: Penertbit PT. Gramedia Pustaka Utama, 2004), h. 24.

2. Kelemahan (*Weakness*)

Kelemahan adalah keterbatasan atau kekurangan dalam sumber daya, keterampilan, dan kapabilitas yang secara efektif menghambat kinerja perusahaan. Keterbatasan tersebut dapat berupa fasilitas, sumber daya keuangan, kemampuan manajemen dan keterampilan pemasaran dapat merupakan sumber dari kelemahan perusahaan.

3. Peluang (*Opportunity*)

Peluang adalah situasi penting yang menguntungkan dalam lingkungan perusahaan. Kecenderungan-kecenderungan penting merupakan salah satu sumber peluang, seperti perubahan teknologi dan meningkatnya hubungan antara perusahaan dengan pembeli atau pemasok merupakan gambaran peluang bagi perusahaan.

4. Ancaman (*Threats*)

Ancaman adalah situasi penting yang tidak menguntungkan dalam lingkungan perusahaan. Ancaman merupakan pengganggu utama bagi posisi sekarang atau yang diinginkan perusahaan. Adanya peraturan-peraturan pemerintah yang baru atau yang direvisi dapat merupakan ancaman bagi kesuksesan perusahaan.

2.2.1.3 Faktor Eksternal dan Internal

Menurut (Irham fahmi, 2013:260) untuk menganalisis secara lebih dalam tentang SWOT, maka perlu dilihat faktor eksternal dan internal.¹²Faktor internal dan eksternal tersebut adalah bagian penting dalam analisis SWOT, yaitu:

1. Faktor eksternal

Faktor eksternal ini mempengaruhi terbentuknya *opportunities* dan *threats* (O dan T), faktor ini menyangkut dengan kondisi-kondisi yang terjadi di luar perusahaan

¹²Fred R David, *Manajemen Strategi*, (Ed Ke-X Jakarta: Salemba Empat, 2006), h. 17.

yang mempengaruhi dalam pembuatan keputusan perusahaan. Faktor ini mencakup lingkungan industri dan lingkungan bisnis makro, ekonomi, politik, hukum, teknologi, kependudukan, dan sosial budaya.

2. Faktor internal

Faktor internal ini mempengaruhi terbentuknya *strenghts* dan *weaknesses* (S dan W), faktor ini menyangkut dengan kondisi yang terjadi dalam perusahaan, yang mana ini turut mempengaruhi terbentuknya pembuatan keputusan (*decision making*) perusahaan. Faktor internal ini meliputi semua macam manajemen fungsional: pemasaran, keuangan operasi, sumber daya manusia, penelitian dan pengembangan sistem informasi manajemen dan budaya perusahaan (*corporate culture*).

2.2.1.4 Model Analisis SWOT

Model Analisis SWOT sebagai berikut :

1. Strategi S O (*Strenght-Opportunities*)

Strategi ini dibuat berdasarkan jalan pikiran perusahaan, yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang yang sebesar-besarnya.

2. Strategi S T (*Strenghts-Threats*)

Strategi dalam menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi ancaman agar perusahaan tidak mengalami kerugian yang mungkin saja menurunkan citra perusahaan.

3. Strategi W O (*Weakness-Opportunities*)

Strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada.

4. Strategi W T (*Weaknesses-Threats*)

Strategi ini berdasarkan pada kegiatan yang bersifat defensive dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman.

2.2.1.5 Pendekatan Analisis SWOT

Sebelum melakukan pola pikir pendekatan analisis SWOT ini di bagi menjadi 3 aspek. Ketiga aspek analisis SWOT tersebut terdiri dari:

1. Aspek Global

Dalam aspek global ini kita harus mengetahui SWOT yang berkaitan dengan aspek global, aspek yang bersifat garis besar, yang kadang-kadang bersifat internasional serta tidak jarang bernuansa religius. Aspek global ini sangat berkaitan dengan “*Misi*” dan “*Visi*” yang harus dikembangkan oleh perusahaan kita.

2. Aspek Strategi

Strategi ini merupakan penjabaran yang lebih rinci kedalam rencana kerja yang lebih bersifat jangka menengah (biasanya 5 tahunan) guna merealisasikan apa yang sudah dirumuskan oleh rencana global diatas. Dalam tahap strategis ini kita harus mampu untuk memikirkan berbagai alternatif strategi yang mungkin dapat kita lakukan untuk merealisasikan rancangan global, dengan tetap memperhatikan SWOT yang ada pada organisasi.

3. Aspek Operasional

Aspek operasional merupakan aspek yang bersifat jangka pendek atau tahunan, atau bahkan kurang dari setahun. Rencana operasional ini akan menjabarkan secara operasional serta rinci terhadap rencana strategis. Operasional terhadap strategis yang dipilih dan ditetapkan harus ditindak lanjuti

dalam bentuk keterampilan atau keahlian yang harus dikuasai, bentuk-bentuk latihan yang harus dilaksanakan, alat-alat macam apa yang harus disiapkan, begitu pula siapa personalis yang harus melakukannya dan sebagainya.

2.2.2 Teori Manajemen pelayanan dalam perspektif Islam

2.2.2.1 Pengertian manajemen dalam Islam

Dalam pandangan ajaran Islam, segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib dan teratur, serta Prosesnya harus diikuti dengan baik. Suatu pekerjaan tidak boleh dikerjakan secara asal-asalan. Hal ini merupakan prinsip utama dalam ajaran Islam. Sebab Islam merupakan agama yang sempurna dan didalamnya ada pedoman yang digunakan manusia sebagai rujukan dalam menentukan segala tindakan. Adapun lima poin manajemen pelayanan yang bersumber pada al-Qur'an dan Hadits yaitu:

1. Perencanaan dalam perspektif Islam

Allah Swt. menciptakan alam semesta dengan hak dan perencanaan yang matang dan juga disertai dengan tujuan yang jelas. Seperti firman Allah dalam Q.S. Shaad/38: 27.

وَمَا خَلَقْنَا السَّمَاءَ وَالْأَرْضَ وَمَا بَيْنَهُمَا بَطْلًا ۚ ذَٰلِكَ ظَنُّ الَّذِينَ كَفَرُوا ۚ فَوَيْلٌ
لِّلَّذِينَ كَفَرُوا مِنَ النَّارِ

Terjemahannya:

Dan kami tidak menciptakan langit dan bumi dan apa yang ada antara keduanya tanpa hikmah yang demikian itu adalah anggapan orang-orang kafir, Maka celakalah orang-orang kafir itu karena mereka akan masuk neraka.¹³

¹³Salim Bahreisy, *Tafsir Ibnu Katsier*, (Kuala Lumpur : Victory Agencie, 1994), h. 50.

Makna batil pada ayat diatas adalah sia-sia tanpa tujuan dan perencanaan. Perencanaan sesungguhnya merupakan aturan dan kegunaan Allah. Segala sesuatu telah direncanakan, tidak ada sesuatu pun yang tidak direncanakan. Jika Allah saja telah menyusun perencanaan dalam segala sesuatu, maka kita pun harus menyusun perencanaan yang matang sebelum melakukan pekerjaan. Islam memandang perencanaan sebagai suatu yang amat penting ketika sebelum melakukan tindakan. Hal ini karena Islam juga mengetahui bahwa kehidupan ini bersifat dinamis.¹⁴ Maka dari itu, kemampuan dalam perencanaan dan mengubah perencanaan diperlukan.

2. Pengorganisasian dalam Perspektif Islam

Dalam Islam, organisasi diibaratkan seperti sebuah bangunan yang saling menguatkan. Hal ini telah tertuang didalam Q.S. Ash-Shaff/61:4.

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَانَتْهُمْ بُنْيَانٌ مَّرْصُورٌ ﴿٤﴾

Terjemahannya:

Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur, mereka seakan-akan seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.¹⁵

Jika dihubungkan dengan manajemen pelayanan, maka ayat tersebut menjelaskan bahwa untuk membangun sebuah tim yang hebat, maka diperlukanlah sebuah pengorganisasian yang baik dan benar. Pengorganisasian di sini dibahasakan oleh Allah dengan makna barisan yang teratur. Organisasi dalam dalam Perspektif Islam

¹⁴Jusmaliani, *Pengelolaah Sumber Daya Insani*, (Jakarta: Bumi Insani, 2011), h. 61.

¹⁵Said Bahreisy, *Tafsier Ibnu Katsie*, (Kuala Lumpur: Victory Agencie, 1994), h. 109.

Dalam diri manusia pandangan Islam bukan semata-mata wadah, melainkan lebih menekankan pada bagaimana sebuah pekerjaan dilakukan secara rapi.¹⁶ Organisasi lebih menekankan pengaturan mekanisme kerja dan disertai dengan kesabaran, kesungguhan dan keseriusan.

3. Motivasi

terdapat sifat kegelisahan yang timbul karena adanya kebutuhan yang tidak terpuaskan. Berangkat dari adanya kebutuhan terhadap “kedekatan” kepada Allah maka rasa cinta dan takut kepada Allah juga bisa memicu munculnya kegelisahan yang berorientasi pada upaya memperbaiki diri agar mendapatkan rida (Pengawasan) dalam Perspektif Islam.

4. Pengawasan dalam pandangan Islam

Pengawasan dalam pandangan Islam dilakukan untuk meluruskan yang tidak lurus, mengoreksi yang salah, dan membenarkan yang hak. Pengawasan dalam ajaran Islam paling tidak terbagi menjadi dua halPertama, kontrol yang berasal dari diri sendiri yang bersumber dari tauhid dan keimanan kepada Allah Swt. Seseorang yang yakin bahwa Allah pasti mengawasi hamba-Nya, maka ia akan bertindak hati-hati. Kedua, sebuah pengawasan akan lebih efektif jika sistem pengawasan tersebut juga dilakukan dari luar diri sendiri. Sistem pengawasan itu dapat terdiri atas mekanisme pengawasan dari pemimpin yang berkaitan dengan tugas yang telah didelegasikan, kesesuaian antara penyelesaian tugas, perencanaan tugas dan lain-lain.

¹⁶Henry Tanjung, *Manajemen Syariah*, (Jakarta: Gema Insani, 2003), h. 101.

5. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam

Islam mengajarkan kepada kita bahwa jika ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang atau jasa, maka harus dengan hasil yang berkualitas. Jangan memberikan sesuatu yang buruk kepada orang lain. itu artinya dalam manajemen pelayanan manajer atau petugas pelayanan harus bekerja dengan ikhlas dan sungguh-sungguh agar bisa memberikan hasil yang maksimal.

2.2.2.2 Konsep Manajemen Pelayanan dalam Islam

Islam dalam mengatur hubungan antar manusia mengajarkan beberapa prinsip produk, yaitu :

1. Persamaan (*Musawah*), artinya dalam memberi pelayanan manusia harus melayani dengan adil karena pada hakikatnya manusia itu sama tidak ada yang lebih tinggi atau rendah derajatnya.
2. Persaudaraan (*Ukhuwah*), artinya antara muslim satu dengan yang lain adalah saudara, jadi hendaklah dia memberi pelayanan dengan ikhlas layaknya melayani saudara sendiri.
3. Cinta Kasih (*Mahabbah*), artinya dalam memberi pelayanan, seseorangpun harus melakukannya dengan penuh cinta kasih agar pelayanan berlangsung secara nyaman.
4. Damai (*Silm*), artinya sikap ketenangan, jadi dalam memberi pelayanan kita harus memiliki sikap yang tenang untuk memperoleh hasil yang sesuai harapan.
5. Tolong Menolong (*Ta'awun*), artinya bagaimana dalam memberi pelayanan rasa tolong menolong harus diciptakan untuk kelancaran tujuan masing-masing.

6. Toleransi (*Tasanuh*), adalah suatu sikap saling menghormati dan menghargai antara pihak perusahaan dengan jamaah.¹⁷

Dari beberapa prinsip diatas dapat diketahui dengan jelas bahwasanya hakekat manusia itu sama tidak ada yang lebih tinggi atau rendah derajatnya, melainkan karena keimanannya dan sesungguhnya seorang muslim itu bersaudara dengan muslim lainnya, maka dari itu hendaklah sesama muslim saling tolong menolong menyebarkan kedamaian, bertoleransi menebarkan cinta kasih sesama muslim.

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan siapa saja yang mau melakukannya. Allah berfirman dalam potongan Q.S. Al-Maidah/5:2 yang berbunyi :

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تُحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ
وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ
فَأَصْطَادُوا وَلَا تَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن
تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا
اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Terjemahannya:

Hai orang-orang yang beriman janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang hadya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keridhaan dari TuhanNya dan apabila kamu telah menyelesaikan Ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian (Mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari mesjidil haram, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan peanggaran. Dan

¹⁷Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), h. 29.

bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksaanNya.¹⁸

Melalui ayat diatas, Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong dalam koridor "mengerjakan kebajikan dan takwa" dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan "Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya". Jadi interaksi itu bisa dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan diatas.

Jadi, pelayanan merupakan suatu perbuatan yang sangat mulia. Hal tersebut menunjukkan perbuatan yang baik dan siapa saja yang berbuat, maka ia akan mendapatkan pahala dari Allah Swt. Dalam pandangan islam, pelayanan mempunyai nilai-nilai islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu:

1. Profesional (*al-Fathanah*)

Profesional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan, yaitu dengan menempatkan seseorang sesuai dengan bidang dan keahliannya masing-masing, sehingga hasil dari suatu pekerjaan yang dikerjakan dapat sesuai dengantujuan yang ingin dicapai.

2. Kesopanan dan Keramahan (*al-Tabligh*)

Tabligh artinya komunikatif dan *argumentatif*. Orang memiliki sifat *tabligh* akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat. Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Jadi untuk menarik simpati dari seorang pelanggan/nasabah maka seseorang yang memberi pelayanan harus memiliki kesopanan dan keramahan terhadap nasabahnya.

3. Jujur (*al-Sidik*)

Jujur dalam kegiatan transaksi merupakan suatu hal yang sangat mempengaruhi loyalitas perusahaan. Jujur merupakan kesesuaian, antara berita

¹⁸Fuad Hasbi Ash Shiddieqy, *Al-Bayan Tafsir Penjelasan Al-Qur-anul karim*, h. 317.

yang disampaikan dengan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi.

4. tanggung jawab (*al-Amanah*)

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban.¹⁹

Beberapa nilai-nilai pelayanan islam diatas dapat disimpulkan bahwa dalam suatu organisasi sangat diperlukan suatu etika dalam melayani nasabah, dengan sifat-sifat islami yang ditunjukkan kepada nasabah itu akan menghasilkan suatu pelayanan yang maksimal.

2.2.3 Konsep Pelaksanaan Haji dan Umrah

2.2.3.2 PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Parepare

PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare penyelenggara Haji dan Umrah siap memberi pelayanan kepada seluruh calon Jamaah Haji dan Umrah dalam rangka menyempurnakan rukun Islam sebagai bagian dari ketaqwaan kita kepada Allah SWT.

1. Gambaran Umum PT. Zakiah Dina Tayyibah

Nama : PT. ZAKIAH DINA TAYYIBAH Penyelenggara
Umrah dan Haji Plus, Tou dan Travel

Alamat : - Parepare : Jl. Jendral Ahmad Yani Km.3 No. 190
Kel. Lapadde Kec. Ujung, Kota Parepare Telp. (0421)
2244

Makassar: Laena Makassar, Jl. Toddopuli VII No.64
Kel. Borong Kec. Manggala, Kota Makassar Telp.
085242568503

¹⁹ Kementerian Agama Kota Parepare, Tentang Pelayanan Islami, <http://www.pelayanan.depag.go.id/v3/> (Diakses pada tanggal 4 Juni 2018).

Email : zdt_parepare@yahoo.co.id

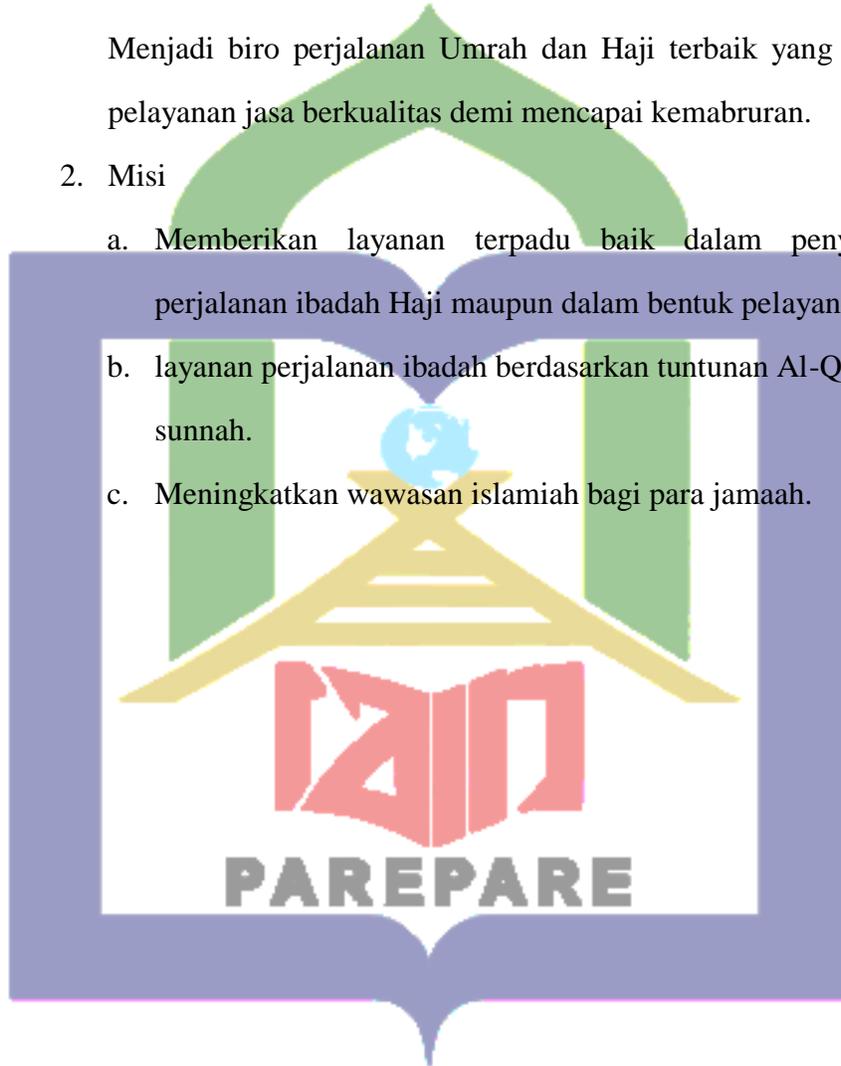
2. Visi dan Misi PT. ZAKIAH DINA TAYYIBAH

1. Visi

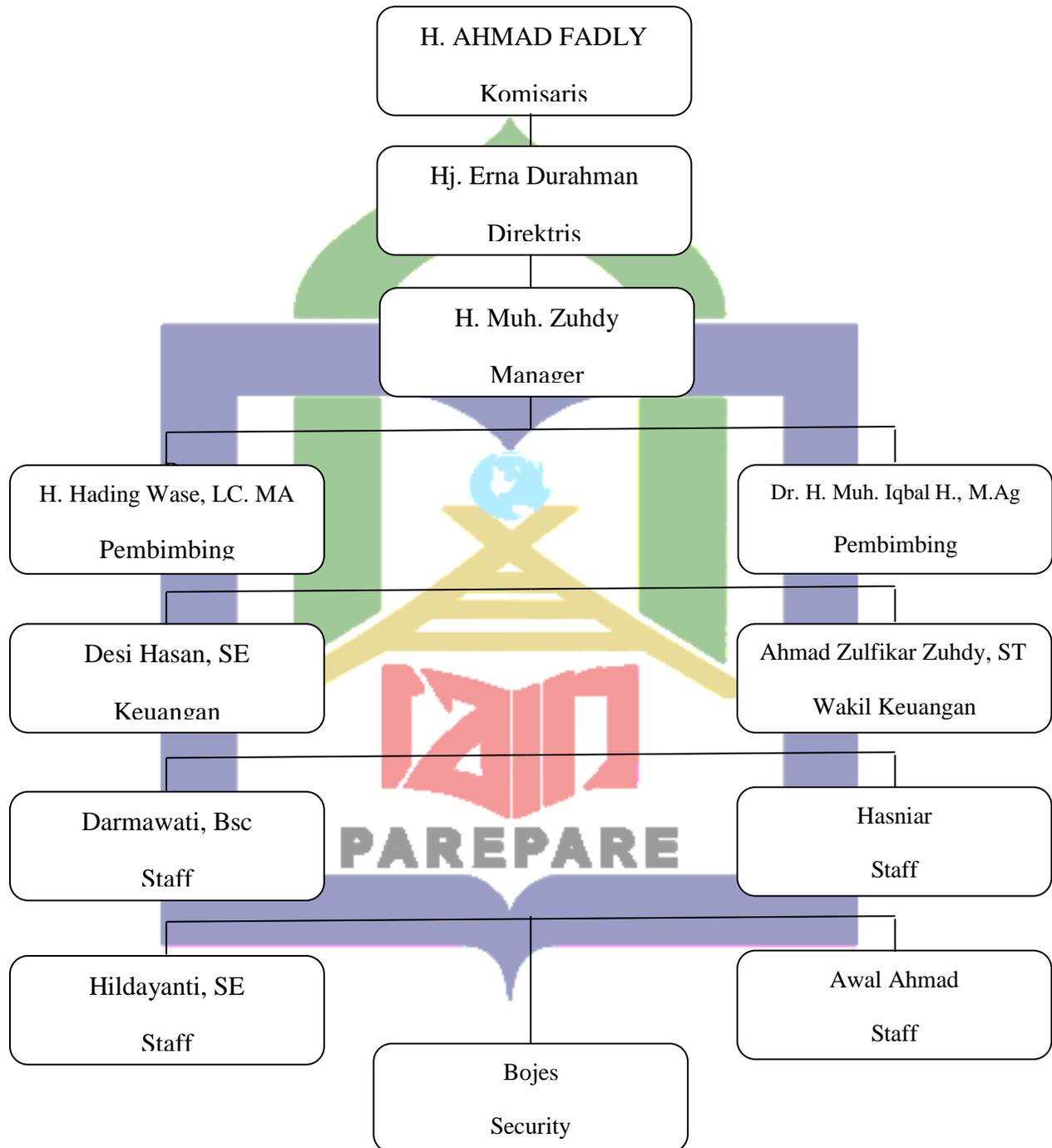
Menjadi biro perjalanan Umrah dan Haji terbaik yang memberikan pelayanan jasa berkualitas demi mencapai kemabruran.

2. Misi

- a. Memberikan layanan terpadu baik dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah Haji maupun dalam bentuk pelayanan lainnya.
- b. layanan perjalanan ibadah berdasarkan tuntunan Al-Qur-an dan As sunnah.
- c. Meningkatkan wawasan islamiah bagi para jamaah.



3. Struktur Organissi PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare



2.1 Gambar Struktur Organisasi

2.2.3.3 Waktu Melaksanakan Ibadah Haji

Para ulama ulama berpendapat bahwa bulan-bulan haji itu adalah : Syawal, Dzulqa'idah dan Dzulhijjah. Meskipun ketiga bulan itu disebut bulan-bulan haji, namun pelaksanaan ibadah haji yang sesungguhnya terjadi dalam bulan Dzulhijjah.

Pemberangkatan Haji di Indonesia adalah menggunakan sistem Kouta sehingga membuat antrian untuk pergi Haji cukup lama, maka dari itu Ibadah Umrah menjadi pilihan alternatif bagi mereka yang belum berkesempatan berhaji ke Tanah Suci, meskipun bukan yang utama tetapi Ibadah Umrah tidak kalah istimewanya dengan ibadah Haji, diantaranya ialah sebagai penghapus dosa, dijanjikan mati syahid, dijauhkan dari kekafiran. Dari Abu Hurairah radhiallahu anhu, Rasulullah Shallallahu Alaihi Wassalam bersabda, "Ibadah Umrah ke Ibadah Umrah berikutnya adalah penggugur (dosa) diantara keduanya, dan Haji yang mabrur tiada balasan bagi pelakunya melainkan surga".

2.2.3.4 Rukun-rukun Haji

Rukun-rukun haji adalah perbuatan-perbuatan yang wajib diperbuat selama dalam masa melaksanakan ibadah Haji, satu saja dari rukun itu tertinggal maka ibadah haji menjadi tidak sah. Rukun-rukun haji tersebut antara lain:

1. *Ihram*

Ihram ialah kesengajaan hati yang diiringi dengan perbuatan untuk mengerjakan rangkaian ibadah haji dari awal sampai akhir. Dalam ibadah lainnya disebut dengan niat.

2. *Wuquf* di Arafah

Wuquf adalah berada dalam waktu tertentu di Arafah, yaitu suatu tempat diluar Mekah, yang menurut riwayatnya tempat bertemunya Adam dan hawa dibumi setelah keduanya disuruh keluar dari Surga. Wukuf di Arafah itu berlaku pada setiap tanggal 9 Zulhijjah, mulai dari tergelincirnya matahari sampai dengan terbenam matahari.

3. *Thawaf (Thawaf ifadhah)*

Yaitu kegiatan mengelilingi ka'bah atau berjalan cepat disekeliling ka'bah sebanyak tujuh kali.

4. *Sa'i* antara Shafa dan Marwah yaitu berjalan cepat dari bukit shafa ke bukit Marwah bolak balik sebanyak 7 kali dan dimulai dari bukit Shafa.²⁰
5. Mencukur rambut kepala atau memotongnya sekurang-kurangnya tujuh helai.
6. Tertib artinya tersusun, suatu pelaksanaan ibadah haji itu harus dilaksanakan secara tersusun dari tahap pertama hingga akhir.

Rukun haji merupakan syarat wajib yang harus dilaksanakan saat menunaikan ibadah haji, apabila ada salah satu yang tidak dilaksanakan maka ibadah hajinya tidak sah.

2.2.3.5 Syarat-syarat Wajib Haji

1. Islam. Orang-orang kafir tidak terbeban kewajiban melaksanakan ibadah haji.
2. Baligh. Anak-anak tidak terbeban kewajiban melaksanakan ibadah haji.
3. Berakal. Orang-orang yang gila, idiot kurang sempurna akal nya, sakit ingatan dan yang semacamnya tidak terbeban kewajiban melaksanakan ibadah haji.
4. Merdeka. Hamba tidak wajib melaksanakan ibadah haji karena ia terbeban kewajiban melaksanakan perintah majikannya.
5. Mampu (*Istitha'ah*) maksudnya orang yang mampu melaksanakan perjalanan jauh, sehat jasmani dan rohaninya.

Syarat-syarat wajib haji di atas merupakan suatu persyaratan wajib bagi kaum muslim sebelum melaksanakan ibadah haji jika salah satu dari syarat wajib haji tersebut belum terpenuhi pada diri seorang muslim maka belum dianjurkan untuk melaksanakan ibadah haji.

²⁰Amir syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqhi*, (Jakarta Timur: Kencana,2003), h. 9.

2.3 Tinjauan Konseptual

2.3.1 Pengertian Strategi

Strategi yaitu sebuah konsep yang perlu dipahami dan diterapkan oleh setiap entrepreneur maupun setiap manajer dalam segala macam bidang usaha. Strategi juga merupakan suatu keputusan tentang tujuan-tujuan apa yang akan diupayakan dalam pencapaian tujuan, tindakan-tindakan apa yang perlu dilakukan, dan bagaimana cara memanfaatkan sumber-sumber daya guna mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Strategi menurut salah satu ahli yaitu Stainer dan Minner, adalah penetapan misi perusahaan, penetapan sasaran organisasi, dengan mengingat kekuatan eksternal dan internal, perumusan kebijakan dan strategi tentu untuk memncapai sasaran dan memastikan implementasinya secara tepat, sehingga tujuan dan sasaran utama organisasi akan tercapai.

2.3.2 Pengertian Manajemen

Manajemen dalam bahasa Indonesia mempunyai arti pengelolaan. Hersey dan Blanchord mengatakan, manajemen secara umum dapat didefinisikan sebagai “*the process of working with and through other to efficiently organizati-onal goals*”. Oleh karena itu dalam proses tersebut memerlukan pengaturan berbagai sumber daya (personal maupun material). Dengan kata lain, dalam proses itu terdapat kegiatan dengan orang-orang dan fasilitas (material) agar tujuan pelayanan dapat dicapai secara efektif dan efisien.

Hamiseno menemukan bahwa manajemen bararti “suatu tindakan yang dimulai dari penyusunan data, merencanakan, mengorganisasikan, melaksnakan sebagai pengawasan dan penilaian”. Dari hasil pengelolaan itu menghasilkan sesuatu yang dapat dijadikan sumber penyempurnaan dan peningkatan manajemen berikutnya. Pendapat ini didukung Stoner dan Winkel (1987) yang mengatakan manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian kegiatan-kegiatan anggota-anggota organisasi dan penggunaan seluruh

sumber organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Bila kegiatan diorganisir dengan manajemen yang baik akan berkolerasi positif terhadap pengefektifan dan efisiensi kegiatan secara teknis, begitu juga dalam pelayanan.²¹

Sama halnya dalam buku George R.Terry "*principles of Management*" menjelaskan bahwa Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional.²² Artinya manajemen adalah sekelompok orang yang dipekerjakan dalam suatu organisasi dan ditempatkan sesuai dengan bidang keahlian masing-masing sehingga pencapaian tujuan organisasi dapat mudah tercapai.

2.3.3 Pengertian Pelayanan

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau jamaah haji dan umrah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani jamaah. Artinya karyawan berhadapan langsung dengan jamaah. Tidak dapat dipungkiri bahwa hampir semua jenis produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan, hanya saja pelayanan yang diberikan terkadang berbentuk langsung dan tidak langsung.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan

²¹Nahar Nahrawi, *Manajemen Pelayanan Haji Indonesia*, (Jakarta: CV Prasasti, 2009), h. 11.

²²George R.Terry "*principles of Management*" (Jakarta: Bumi Aksara,2008),h. 1.

tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki, serta kesesuaian antara berita yang disampaikan dengan fakta yang ada.

2.3.4 Pengertian Kepercayaan

Kepercayaan dapat didefinisikan sebagai bentuk keyakinan pelanggan terhadap sebuah janji perusahaan yang bersifat reliable dan juga merupakan alasan dasar untuk menjalin hubungan dengan perusahaan (Dwyer dkk.,1987). Dari definisi mengenai kepercayaan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan pelanggan adalah suatu keadaan yang meliputi keyakinan dan harapan pelanggan yang positif terhadap janji dari pihak perusahaan yang dapat diandalkan dan dipercaya sehingga mengokohkan hubungan kerja yang saling menguntungkan.

Menurut Shankar Genesan (1994), kepercayaan merupakan refleksi dari dua komponen yaitu (1) *credibility* yang didasarkan kepada besarnya kepercayaan kemitraan dengan organisasi lain dan membutuhkan keahlian untuk menghasilkan efektifitas dan keadaan pekerjaan dan (2) *benevolence* yang didasarkan pada besarnya kepercayaan kemitraan yang dimiliki tujuan dan motivasi yang menjadi kelebihan untuk organisasi lain pada saat kondisi yang baru muncul, yaitu kondisi dimana komitmen tidak terbentuk.

Berry (1999) mengajukan suatu model yang menjelaskan faktor-faktor apa saja yang menjadi fondasi terbentuknya jangka panjang yang berdasarkan kepercayaan, yaitu:

1. Penilaian terhadap kompetensi atau keandalan perusahaan (*Perceived Competence*)
2. Penilaian terhadap keadilan dan kejujuran (*Perceived Fairness*)

Dapat disimpulkan bahwa konsumen selalu mengukur kompetensi atau keandalan pelayanan sebagai suatu hal paling penting dalam penilaian kualitas

pelayanan. Dan kepercayaan menjadi dasar dalam setiap hubungan yang signifikan untuk keseimbangan resiko dan keuntungan.²³ Semakin kecil resiko maka semakin besar keuntungan yang akan dihasilkan.

2.3.5 Pengertian Ibadah Haji dan Umrah

2.3.5.1 Pengertian Ibadah Haji

Secara lughawi *al-Hajju* berarti menuju dan mengunjungi. Dan secara istilah *al-Hajju* berarti mengunjungi Ka'bah untuk beribadah kepada Allah Swt. dengan syarat-syarat dan rukun-rukun serta beberapa kewajiban tertentu dan melaksanakannya dalam waktu tertentu.

Haji dalam pengertian istilah para ulama, ialah menuju ke ka'bah untuk melakukan perbuatan-perbuatan tertentu atau dengan perkataan lain bahwa haji adalah mengunjungi suatu tempat tertentu dengan melakukan suatu pekerjaan tertentu.²⁴

Haji adalah rukun Islam yang kelima dan, oleh karenanya wajib dilakukan oleh setiap muslim yang mampu. Orang yang mengingkari hukum wajibnya adalah kufur dan murtad dari agama Islam.²⁵ Oleh sebab itu Ibadah haji diwajibkan bagi orang-orang yang mampu dalam artian mampu jasmani dan rohani, serta telah memiliki harta yang cukup untuk menunaikan ibadah haji.

2.3.5.2 Tujuan Ibadah Haji

Tujuan beribadah haji, seperti halnya dengan ibadah-ibadah lainnya, tidak boleh lain kecuali untuk dengan ikhlas menyembah Allah Swt. mempertahankan diri kepada-Nya dan hanya karena mematuhi perintah-Nya. Jika karena melaksanakan

²³Farida jafar, *Teori dan Aplikasi (SDM, inovasi dan kepuasan pelanggan)*, (salemba empat jakarta 2012), h. 16.

²⁴Abdul Rahman Al-Zaziri, *Fiqih Empat Madzhab Bagian Ibadah Puasa, Zakat, Haji, Kurban Cet Ke-1*, (Jakarta: Darul Ulum Press, 1996), h. 77.

²⁵Nogarsyah moede Gayo, *Haji dan umrah*, (Jakarta : Pustaka Ainun),h. 83.

ibadah haji seseorang mendapatkan kepuasan batin, maka kepuasan batin itu bukan menjadi tujuan beribadah lagi. Kepuasan batin mungkin hanya sekedar hasil dari pelaksanaan ibadah haji yang ikhlas.

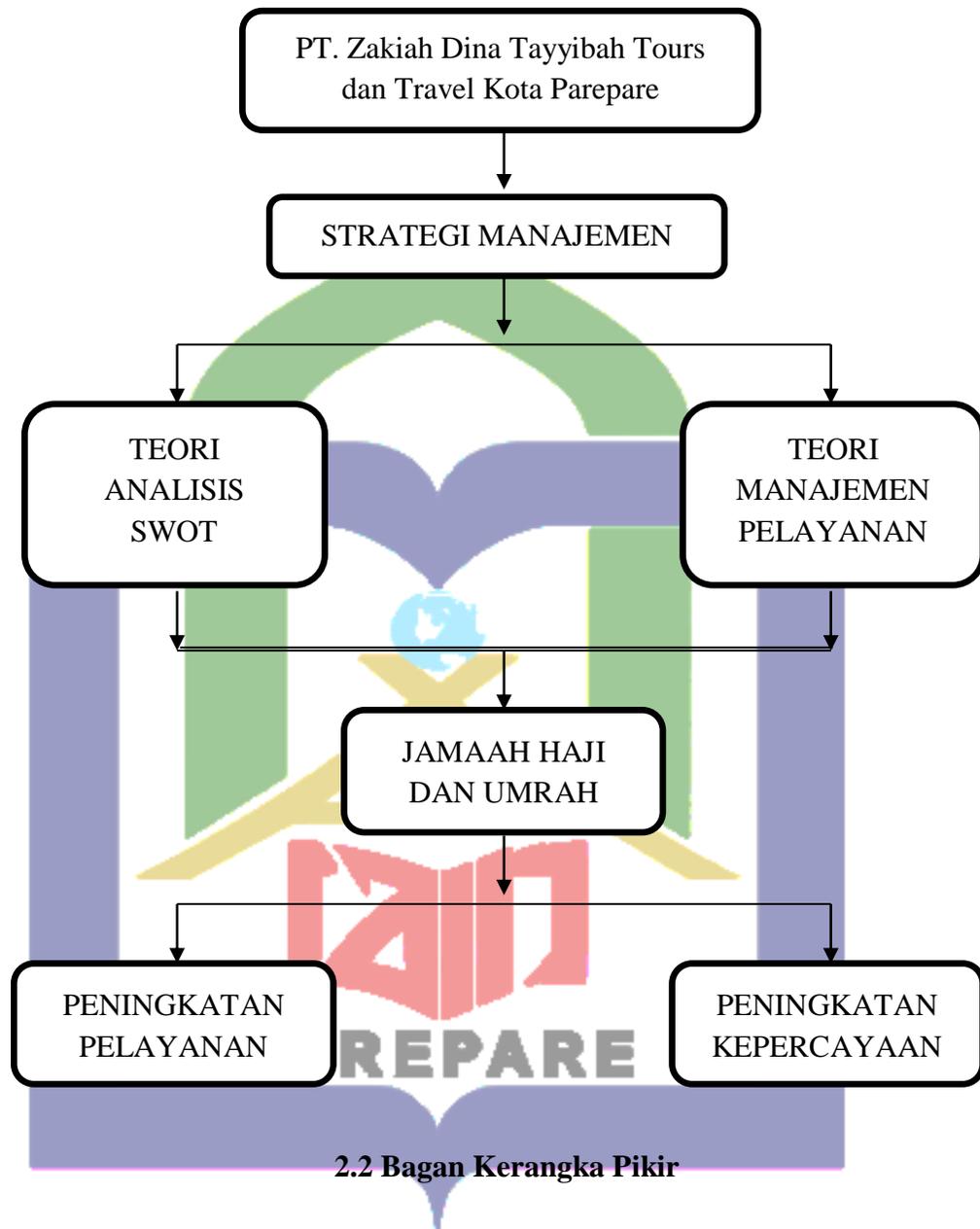
1.3.4.2 Pengertian Umrah

Secara bahasa umrah berarti berkunjung, sedangkan secara istilah umrah adalah berkunjung ke Baitullah melakukan *thawaf* dan *sa'i* dengan ketentuan-ketentuan yang telah berkaitan dengan umrah dalam rangka mendekati diri kepada Allah Swt. Umrah dapat dilaksanakan sewaktu-waktu sepanjang tahun, baik di dalam bulan haji atau sebelum maupun sesudahnya.²⁶ Berbeda dengan dengan ibadah haji, umrah dapat dilaksanakan sewaktu-waktu sepanjang tahun, baik di dalam bulan haji atau sebelum maupun sesudahnya.

2.3 Bagan Kerangka Pikir

Dalam skripsi ini akan dibahas mengenai Strategi Manajemen dalam peningkatan pelayanan dan kepercayaan jamaah haji dan umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tours dan Trevel Parepare), yang bertitik fokus pada pelayanan haji dan umrah untuk peningkatan sebuah kepercayaan jamaah haji dan umrah terhadap biro tersebut, melalui beberapa strategi manajemen, seperti halnya Analisis SWOT, yaitu terlebih dahulu mengetahui apa yang menjadi kekuatan perusahaan, kelemahan, peluang serta ancaman yang bisa saja dihadapi PT. Zakiah Dina Tayyibah Tours dan Trevel Parepare, kemudian melalui penerapan teori manajemen pelayanan perspektif Islam, apakah PT. Zakiah Dina Tayyibah Tours dan Trevel Parepare mampu menerapkannya dengan baik sehingga tercipta suatu kepercayaan pada jamaah haji dan umrah untuk bekerja sama dalam mencapai kemabruran dalam beribadah.

²⁶Muhammad Jawad Mughniyah, *Fiqih Lima Madzhab*, (Jakarta : Basrie Press,1994), h. 274.



2.2 Bagan Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah suatu cara atau prosedur yang dipergunakan untuk melakukan suatu penelitian sehingga mampu menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian. Pada dasarnya metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mengumpulkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dan juga merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi dan data mengenai berbagai hal yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

3.1 Jenis Penelitian

Ditinjau dari fokus kajian ini, maka jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, artinya penelitian ini tentang data yang dikumpulkan berupa gambar dan diuraikan dengan kata-kata, misalnya hasil wawancara antara penulis dan informan.²⁷ Dalam sebuah penelitian lapangan, seorang peneliti hendaknya melakukan penelitian dengan langsung melihat objeknya, sehingga peneliti langsung mengamati dan mewawancarai objek yang akan diteliti untuk mendapatkan data-data yang diperlukan. Penelitian deskriptif juga berarti penelitian yang dimaksudkan untuk menjelaskan fenomena atau karakteristik individual, situasi, atau kelompok tertentu secara akurat. Dengan kata lain, tujuan penelitian deskriptif adalah mendeskripsikan seperangkat peristiwa atau kondisi populasi saat ini.²⁸ Jadi pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang islami oleh objek penelitian misalnya,

²⁷ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Cet. VIII; Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1997), h.6.

²⁸ Sudarman Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2002), Cetakan-1 h. 41.

perilaku, persepsi, minat, motivasi, tindakan, dengan cara eskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Pendekatan kualitatif ini bertujuan untuk mendapatkan informasi lengkap tentang “Strategi Manajemen dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare”.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Objek lokasi penelitian penulis dalam skripsi ini yakni PT. Zakiah Dina Tayyibah Tours dan Trevel Parepare. Penentuan lokasi dilakukan dengan pertimbangan, bahwa lokasi tersebut mudah untuk dijangkau dalam melakukan penelitian. PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare, berlokasi di Jl. Jendral Ahmad Yani Km.3 No. 190 Kel. Lapadde, Kecamatan Ujung, Kota Parepare, dengan Nomor telpon (0421) 22448.

PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare merupakan Biro penyelenggara Haji dan Umrah yang terdiri atas beberapa kantor cabang yaitu pertama di Makassar, Jl. Toddopuli VII No. 64 Kel. Borong Kec. Manggala dengan pimpinan Laena (085242668503), kedua di Pinrang, Jl. A. Paweloi No. 115 dan Jl.BTN Cahaya Tiga Berlian Blok J5 No.1 Kel. Bentengne, Kab. Pinrang dipimpin oleh Hj. Nasrah Jafar Sanusi dan Amri Mahmud, ketiga di Luwu, Jl. Sungai Paremang No. 74 Kab. Luwu (Belopa) dan Jl. Jalur II Kopleks perkantoran bupati Luwu, Kel. Senga, Kab. Luwu oleh H. Husnaini Baso, Hj. Neni dan Saparuddin, keempat di Bone, Jl.lapatau Kab. Bone oleh H. Muh. Ridwan Abdullah, kelima Belawa, Jl. KH. Abd Malik No. 1, Menge oleh H. Muhsmsd Iqbal Hasanuddin M.Ag, dan kantor cabang yang keenam di Polman, Jl. Suparman No.10 Kel. Sidodadi

Kec. Wonomulyo, Kab. Polman oleh Hj. Sulfanur, dengan Profil Legalitas, Akta pendirian Perusahaan: Nomor 19, Notaris Dalwiah Pida, SH 29 November 2008, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) : 02.722.358.5-802.000, Nomor ijin dan Ijin teknis :SITU&HO (No.37/SITU/KPP/1/2012), Nomor pendaftaran Usaha Pariwisata: 004/TDUP/DOPP/APW/VI/2012, Nomor Surat Keterangan Domisili: 467/247/Lapadde, Izin Umrah (PPIU): No.D/125/Tahun 2014.²⁹

2. Waktu penelitian

Kegiatan penelitian akan dilakukan dalam waktu kurang lebih dua bulan lamanya pada bulan Juli sampai dengan Agustus 2018.

3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini difokuskan pada strategi manajemen PT. Zakiah Dina Tayyibah Tours dan Trevel Parepare. Maraknya persaingan travel dan tingginya minat Haji yang terjadi di kota Parepare menjadi bahan acuan, tentang bagaimana strategi manajemen PT. Zakiah Dina Tayyibah Tours dan Trevel Parepare dalam peningkatan pelayanan dan kepercayaan kepada calon jamaah haji dan umrah.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif artinya data yang berbentuk kata-kata, bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif ini diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya observasi, analisis dokumen, dan wawancara. Bentuk lain pengambilan data dapat diperoleh dari gambar melalui dokumentasi atau rekaman video.

²⁹PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare, *Profil Legalitas PT.Zakiah Dina Tayyibah*, (10 Agustus 2018)

3.4.2 Sumber data

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data tersebut berasal dari responden, yaitu orang yang merespon dan menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan.³⁰

Sumber data dalam penelitian kualitatif adalah berupa kata-kata dan tindakan serta adanya dokumen-dokumen yang dianggap perlu dan lainnya. Selain itu data-data dalam penelitian ini juga berasal dari para informan yang dianggap paling mengetahui secara rinci dan jelas mengenai fokus penelitian. Menurut Lofland, sumber data dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya seperti dokumen dan lain-lain.³¹ Untuk mendekati keterangan secara tertulis, peneliti mendapatkan dari sumber data, adapun sumber data dari penelitian ini di bagi menjadi dua yaitu :

Pertama, Primer. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Adapun sumber data yang dimaksud yaitu kepada Calon Jamaah haji dan Staf/ karyawan PT. Zakiah Dina Tayyibah Tours dan Trevel Parepare. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik pengumpulan data yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain observasi, dan wawancara.

³⁰Suharismin Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Cet. IV; Jakarta : PT Rineka Cipta, 1998), h. 114.

³¹ *Sumber* <http://nagabiru86.wordpress.com/2009/06/12/data-sekunder-dan-data-primer/> di akses pada tanggal 20/01/2018 jam 12:44.

Kedua, Sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh oleh berbagai sumber seperti dokumentasi, buku, laporan, jurnal dan lain-lain.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Penelitian Kepustakaan (*library Research*)

Mengumpulkan beberapa literatur keperpustakaan dan buku-buku serta tulisan karya ilmiah yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini peneliti akan menggunakan kutipan-kutipan referensi kemudian peneliti akan mencermati dan mempelajari serta mengutip dari beberapa teori atau pendapat yang berkaitan dengan judul dari permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini, dalam hal ini penulis mengumpulkan data di beberapa kampus yaitu perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, Perpustakaan Habibi Kota Parepare, Perpustakaan Pinrang dan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Parepare.

3.5.2 Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Adapun teknik yang digunakan untuk memperoleh data di lapangan yaitu :

1. Pengamatan/Observasi

Observasi berasal dari bahasa latin yang artinya melihat, mengamati dan memperhatikan. Istilah observasi diarahkan pada kegiatan memperhatikan secara akurat, mencatat data-data yang ada menurut fakta. Sehingga diperoleh pemahaman atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan mengenai permasalahan tersebut.

Adapun data yang di peroleh dalam observasi ini secara langsung adalah data yang konkrit dan nyata tentang subyek kaitannya dengan Strategi Manajemen dalam

Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah Parepare. Adapun hal-hal yang penulis lakukan dalam proses observasi untuk menemukan data yang penulis perlukan adalah:

1. Penulis harus mendapatkan persetujuan dari pimpinan PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare untuk melakukan penelitian di travel tersebut..
2. Setelah mendapatkan izin Penulis mengamati secara langsung proses pelayanan pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel dan cara para karyawannya memberi pelayanan terhadap konsumen atau para calon Jamaah haji dan Umrah.
3. Penulis melakukan pendekatan terhadap beberapa karyawan dan nasabah untuk mendapatkan Informan yang akan dijadikan narasumber.

Setelah mendapatkan beberapa informan, penulis menanyakan kesediaan calon informan untuk melakukan wawancara dengan kondisi bahwa semua hasil wawancara akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan identitas sebagian informan dirahasiakan. Hal ini penting untuk diberitahukan pada informan untuk menghindari terjadinya konflik. Tempat dan waktu wawancara diatur sesuai dengan kesediaan informan.

2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi verbal, jadi semacam percakapan, yang bertujuan memperoleh informasi. Wawancara adalah sebuah instrumen penelitian yang lebih sistematis. Dalam wawancara, pertanyaan dan jawaban yang diberikan dilakukan secara verbal. Biasanya komunikasi ini dilakukan dalam keadaan tatap muka, atau jika terpaksa dapat dilakukan melalui telepon.

Hubungan dalam wawancara biasanya bersifat sementara, yaitu berlangsung dalam jangka waktu tertentu dan kemudian diakhiri. Dalam wawancara, orang yang dimintai informasi (sumber data) disebut dengan informan. Pewawancara harus dapat menciptakan suasana akrab, sehingga informan dapat memberikan keterangan yang kita inginkan dengan penuh kerelaan. Maksud diadakannya wawancara seperti dikemukakan oleh Guba dan Lincoln antara lain sebagai berikut:

- a. Mengonstruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian, dan lain-lain kebulatan. Merekonstruksi kebulatan-kebulatan tersebut sebagai hal yang dialami pada masa lalu, dan memproyeksikan kebulatan-kebulatan tersebut sebagai sesuatu yang telah diharapkan untuk dialami pada masa yang akan datang.
- b. Memverifikasi, mengubah, dan memperluas informasi yang diperoleh dari orang lain (informan). Memverifikasi, mengubah, dan memperluas konstruksi yang dikembangkan oleh peneliti sebagai pengecekan anggota, adapun yang diwawancarai yaitu Pengurus dan Jamaah Haji PT. Zakiah DinaTayyibah Tour dan Travel Kota Parepare.³²

Adapun bentuk pedoman wawancara untuk proses tanya jawab tentang masalah yang terkait dengan penelitian disajikan pada tabel berikut:

³²Bagong Suyanto , *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta : Kencana, 2007), h. 69.

Tabel 3.1
Pedoman Wawancara

No	Indikator	Pertanyaan
1.	Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana Starategi Manajemen PT. Zakiah Dina Tayyibah dalam meningkatkan pelayanan dan kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah? 2. Pelayanan apa yang diberikan PT. Zakiah Dina Tayyibah terhadap Jamaah Haji dan Umrah? 3. Apa yang membedakan PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare dengan Biro penyelenggara haji dan umrah lainnya? 4. Apa yang membuat calon Jamaah haji dan umrah lebih percaya pada PT. Zakiah Dina Tayyibah? 5. Apakah pelayanan PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare sudah sesuai yang diharapkan Jamaah haji dan

		umrah?
2	Analisis SWOT PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa yang menjadi kekuatan PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare? 2. Apa yang menjadi kelemahan PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare? 3. Apa yang menjadi Peluang PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare? 4. Apa yang menjadi Ancaman PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare? 5. Bagaimana cara PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kora Parepare dalam mengatasi kelemahan dan ancaman pada perusahaannya?

Setelah melakukan observasi penulis menemukan beberapa orang untuk dijadikan informan dalam penelitian ini, prosese wawancara dilakukan pada hari yang berbeda-beda sesuai dengan kesepakatan penulis dengan Informan. Agar wawancara berjalan sesuai dengan harapan maka penulis mempersiapkan pedoman wawancara yang digunakan untuk mengarahka pertanyaan pada subjek. Adapun daftar tentang informan yang antara lain:

Tabel 3.2
Daftar Informan Dalam Penelitian

No	Nama	Umur	Jabatan
1.	Hj. Erna Durahman	44 tahun	Direktris
2.	Darmawati	50 tahun	Pelayanan Umum
3.	Asniar Arsyad	22 tahun	Pelayanan Haji
4.	Informan IV	40 tahun	Nasabah
5.	Informan V	22 tahun	Nasabah

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data-data yang diperoleh dari dokumen-dokumen dan pustaka sebagai bahan analisis dalam penelitian ini. Teknik yang digunakan untuk mencatat data-data sekunder yang tersedia dalam bentuk arsip atau dokumen-dokumen. Teknik ini dipergunakan untuk mengetahui data dokumentasi yang berkaitan dengan hal-hal yang akan penulis teliti.³³

3.6 Teknik Analisi Data

Sebelum menganalisa data yang terkumpul, maka terlebih dahulu data tersebut dioalah. Data kualitatif dengan cara menginterpretasikan kemudian mengumpulkan dari buku-buku maupun dari hasil wawancara dan observasi, kemudian dilanjutkan dengan memberikan gambaran mengenai data tersebut melalui hasil wawancara, dengan pola pikir induktif, dalam pengelolaan data yang terkumpul, peneliti menempu cara:

³³Burhan Bunging, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), h. 130.

3.6.1 Analisis Induktif

Analisis secara induktif dimulai dengan menemukan pertanyaan-pertanyaan yang mempunyai ruang lingkup yang khas dan terbatas dalam menyusun argumentasi yang diakhiri dengan pertanyaan yang bersifat umum.³⁴ Dengan cara ini akan menempuh hasil yang lebih jelas.

Adapun untuk memeriksa keabsahan data maka diperlukan analisis data triangulasi. Triangulasi merupakan bentuk upaya menjaga validitas data yang digunakan pada penelitian kualitatif. Adapun jenis triangulasi yang digunakan:

Pertama, Triangulasi Sumber Data, adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, penulis bisa menggunakan observasi terlibat (*participant observation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Tentu masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (*insights*) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Berbagai pandangan itu akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran handal.

Kedua, Triangulasi metode, dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Sebagaimana dikenal, dalam penelitian kualitatif deskriptif digunakan metode wawancara, observasi, dan survei. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan metode wawancara bebas

³⁴ Nur Hasan, *Analisis Data Dalam Penelitian Kualitatif Model Spradley / Studi Etnografi*, <https://anannur.wordpress.com/2010/07/08/analisis-data-dalam-penelitian-kualitatif-model-spradley-studi-etnografi/>, (05 Januari 2017).

dan wawancara terstruktur. Selain itu, peneliti juga bisa digunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut. Melalui berbagai perspektif atau pandangan diharapkan diperoleh hasil yang mendekati kebenaran. Karena itu, triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya. Dengan demikian, jika data itu sudah jelas, misalnya berupa teks atau naskah/ transkrip film, novel dan sejenisnya, triangulasi tidak perlu dilakukan. Namun demikian, triangulasi aspek lainnya tetap dilakukan.

Ketiga, Triangulasi teori, adalah hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi atau *thesis statement*. Informasi tersebut selanjutnya akan dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari kesalahan individual peneliti atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan. Selain itu, triangulasi teori dapat meningkatkan kedalaman pemahaman asalkan peneliti mampu menggali pengetahuan teoritik secara mendalam atas hasil analisis data yang telah diperoleh. Diakui tahap ini paling sulit sebab peneliti dituntut memiliki *expert judgement* ketika membandingkan hasil temuannya dengan perspektif tertentu, terlebih jika perbandingannya menunjukkan hasil yang jauh berbeda.

Ketiga triangulasi yang telah dijelaskan di atas, maka ditetapkan semua triangulasi yang digunakan pada analisis penelitian. Dan penulis akan menggunakan ketiga triangulasi tersebut.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Strategi Manajemen Pelayanan PT. Zakiah Dina Tayyibah

Menerapkan strategi pelayanan Haji dan Umrah merupakan usaha peningkatan pelayanan konsumen untuk menambah jumlah pelanggan serta mengukur keberhasilan suatu organisasi perusahaan, yaitu dengan berusaha memenuhi harapan jamaah, adanya penerapan strategi yang paling efektif yang akan menjadi impian yang jauh dari kenyataan, pada tahap ini dibutuhkan suatu aktivitas yang luas dan membutuhkan komitmen serta kerja sama dari seluruh unit tingkat dan petugas jika suatu organisasi ingin berhasil.

Hasil wawancara dengan salah satu staff PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare menjelaskan tentang bagaimana strategi yang diterapkan mereka agar dapat menambah jumlah pelanggan:

“Strategi yang kami terapkan pada PT. Zakiah Dina Tayyibah ini sebenarnya seperti pada biro menyelenggara Haji dan Umrah pada umumnya, untuk menambah pelanggan atau jumlah konsumen itu sebenarnya tergantung pada pelayanan yang mereka dapatkan, jadi karyawan perusahaan itu hanya perlu membentuk kerjasama yang baik dengan para staff-staff atau karyawan PT. Zakiah Dina Tayyibah, melayani konsumen dengan baik, bersikap ramah, sopan, berusaha melayani konsumen dengan sepenuh hati, dari awal mereka masuk pintu perusahaan, mengarahkan dalam hal pengisian formulir dan seterusnya sampai pada pembimbingan, pemberangkatan dan penjemputan”.³⁵

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa strategi yang digunakan pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel merupakan suatu strategi yang tetap mengutamakan nilai-nilai agama dan kemanusiaan seperti halnya bersikap ramah, sopan dan ikhlas dalam hal ini melayani dengan sepenuh hati.

³⁵Erna Durahman, Direktris PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare, 08 Agustus 2018.

Hal ini sesuai dengan apa yang telah penulis cantumkan pada Bab II yaitu tentang konsep manajemen pelayanan dalam Islam.³⁶ dimana Islam mengatur hubungan antar manusia dengan mengajarkan beberapa prinsip produk yaitu:

1. Persamaan (*Musawah*), artinya tidak membeda-bedakan.

“Jadi dalam memberi pelayanan terhadap konsumen itu karyawan PT. Zakiah Dina Tayyibah harus tidak membeda-bedakan antara nasabah yang satu dengan nasabah lainnya baik itu mengenai derajatnya, maupun status nasabah, kita itu harus ikhlas dalam memberi pelayanan kepada siapa pun mereka yang membutuhkan pelayan kita”.³⁷

Dari hasil wawancara diatas membuktikan bahwa pada PT. Zakiah Dina Tayyibah itu telah diterapkan prinsip pelayanan Islam.

2. Persaudaraan (*Ukhuwah*).

“artinya selain bersikap adil terhadap nasabah menumbuhkan rasa persaudaraan sangat penting dalam peningkatan pelayanan dan kepercayaan jamaah, sebab dengan menumbuhkan rasa persaudaraan maka antara karyawan dan nasabah akan tercipta rasa ketidak canggungan antara satu sama lain dan hal itu akan mempermudah dalam berkomunikasi antara kami dari karyawan PT. Zakiah dengan para calon jamaah”.³⁸

Dalam dunia bisnis menumbuhkan sikap persaudaraan antara rekan kerja memang merupakan salah satu cara mempermudah kelancaran usaha yang kita jalankan.

3. Cinta Kasih (*Mahabbah*).

“Agar konsumen memberi respon yang baik maka seorang karyawan PT. Zakiah Dina Tayyibah harus mampu memberi pelayanan dengan penuh cinta kasih atau bersikap lemah lembut terhadap nasabah atau calon jamaah haji atau umrah yang telah mempercayakan sepenuhnya pelaksanaan ibadah mereka kepada PT. Zakiah ini”.³⁹

³⁶Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), h.29.

³⁷Erna Durahman, Direktris PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare, 08 Agustus 2018.

³⁸Erna Durahman, Direktris PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare, 08 Agustus 2018.

³⁹Erna Durahman, Direktris PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare, 08 Agustus 2018.

Melalui observasi yang telah penulis laksanakan ini hal itu benar telah dilakukan oleh para karyawan PT. Zakiah Dina Tayyibah kepada setiap masyarakat yang akan mecalonkanka dirinya sebagai konsumen pada PT. Zakiah Dina Tayyibah.

4. Damai (*Slim*).

“Dalam memberi pelayanan yang baik itu supaya calon jamaah merasa puas dan nyaman karyawan harus pintar-pintar menghadapi mereka harus tenang, tidak emosi harus mampulah bersikap damai dengan nasabah begitu”.⁴⁰

Dari hasil penelitian penulis melihat para karyawan mampu memberi pelayanan secara tenang dalam menghadapi calon jamaah haji dan umrah, hal ini membuktikan bahwa karyawan pada PT. Zakiah Dina Tayyibah benar-benar mematuhi dan menerapkan apa yang telah menjadi kewajiban mereka dalam memberi pelayanan.

5. Tolong Menolong (*Ta'awun*).

“Dengan memberi pelayanan kepada seseorang atau nasabah itu sebenarnya itu sudah termasuk sikap tolong, menolongnya itu ketika mereka merespon dengan baik apa yang telah kami berikan, jadi dalam proses pelayanan PT. Zakiah ini kami berusaha terus menerus bagaimana agar nasabah itu merasakan bahwa kami itu ikhlas melayani mereka dalam hal menolong melakukan kebaikan”.⁴¹

Sikap tolong menolong pada proses pelayanan di PT. Zakiah Dina Tayyibah dapat dilihat pada saat melayani nasabah dari pertama masuk mendaftar hingga memberi penjelasan kepada calon jamaah tentang tahap-tahap yang harus dikerjakan calon jamaah berikutnya.

⁴⁰Hasniar Arsuad, Staff Pelayanan Haji PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare, 08 Agustus 2018.

⁴¹Hasniar Arsuad, Staff Pelayanan Haji PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare, 08 Agustus 2018.

6. Toleransi (*Tasanuh*).

“Saling menghargai dan menghormati adalah kunci paling baik untuk bagaimana agar masing-masing staff atau karyawan itu baik itu antara karyawan dengan karyawan maupun karyawan dengan nasabah dapat menyelesaikan setiap pekerjaan atau urusan mereka”.⁴²

PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Parepare adalah lembaga penyelenggara Haji dan Umrah yang memang bertujuan memberikan pelayanan berdasarkan tuntunan al-Qur’an dan as-Sunnah, tidak lepas dari memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan konsumen.

Ada beberapa langkah ketika mengkomsumsi pelayanan jasa, khususnya *ticketing*, konsumen mengadakan penilaian. Adapun aspek yang di nilai adalah termasuk fasilitas dan layanan yang diberikan kepada konsumen. Setelah konsumen menilai dan merasakan adanya kepuasan mereka akan berbicara tentang fasilitas dan layanan yang diterima kepada tetangga, kolega atau saudarahnya, demikian pula apabila merasakan adanya kekecewaan.

Untuk ternilai baik dimata konsumen salah satu staff PT. Zakiah Dina Tayyibah mengungkapkan bahwa:

“Untuk membuat konsumen itu puas memang tidak mudah, cara melayani mereka pun itu kadang berbeda-beda, misalkan dalam sehari saya itu melayani lima jamaah haji terkadang dua atau tiga dari mereka itu saya melayani dengan mudah karena mereka pun mampu bekerja sama dengan baik dan lainnya kadang saya harus menghabiskan waktu yang lama untuk menjelaskan kepada mereka, tentang apa saja yang berkaitan dengan pemberangkatan mereka, meskipun begitu agar mereka tetap merasa puas dengan pelayanan perusahaan kami maka saya pun harus mengerti dan sabar saja bahwa setiap orang itu memang banyak yang berbeda dengan tetap memberi pelayanan

⁴²Darmawati, Staff Pelayanan Umum PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare, 08 Agustus 2018.

yang terbaik, karena saya tahu mereka butuh arahan dari kami, dan perusahaan butuh konsumen”.⁴³

Berdasarkan wawancara diatas disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah hal yang sangat penting dalam suatu pelayanan jasa, Oleh karena itu sebisa mungkin pelayanan yang diberikan harus dapat memenuhi harapan pelanggan, agar mereka merasa puas. Karena kepuasan itu akan menimbulkan kepercayaan dan itu penting, konsumen yang puas biasanya bersedia untuk memberitahukan kepuasan yang mereka nikmati kepada orang lain, masyarakat dalam hal ini membeli, pada umumnya mendasarkan pada dua sumber informasi, sebagai bantuan dalam hal memutuskan pembelian, yaitu sumber *personal* dan sumber *impersonal*. Sumber personal termasuk informasi dari mulut ke mulut dari seorang teman, kenalan, atau dalam asosiasi bisnis yang lain. Sumber impersonal meliputi televisi, koran, majalah, internet dan mass media lainnya.

“Jadi di PT. Zakiah Dina Tayyibah itu memang sudah di bagi beberapa bagian ada yang khusus bagian pelayanan Haji, bagian Pelayanan Umrah ada bagian staff, dengan fasilitas masing-masing yang sudah disediakan itu memang sudah disepakati di rapatkan bersama bahwa mereka itu harus mampu melayani konsumen dengan baik dan memanfaatkan fasilitas-fasilitas yang tersedia melakukan promosi di sosmed seperti di facebook”.⁴⁴

Untuk menambah jumlah konsumen maka dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumennya PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare harus mengatur strategi dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada konsumen serta melakukan promosi.

“kalau pelayanan hanya dilakukan di perusahaan atau kantor saja maka itu jauh berbeda peningkatannya dibanding dengan perusahaan yang juga melakukan

⁴³Hasniar Arsuad, Staff Pelayanan Haji PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare, 08 Agustus 2018.

⁴⁴Erna Durahman, Direktris PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare, 09 Agustus 2018.

promosi, apa lagi melihat sekarang, perusahaan itu tidak dipersulit untuk melakukan promosi kapan dan dimana saja, sekarang itu alat sudah canggih, perusahaan bisa melakukan promosi dengan mengirim brosur di WhatsApp, Facebook dan lainnya”⁴⁵.

Bagi perusahaan yang ingin tetap bertahan ditengah-tengah pesaing yang ketat maka harus dapat memberikan pelayanan yang baik, serta memuaskan konsumen atau pelanggan. Secara umum para pelanggan menginginkan hal-hal sederhana sebagaimana berikut ini:

1. Produk atau jasa yang berkualitas
2. Aksesibilitas yang mudah
3. Pelayanan pelanggan yang baik, mereka diperlakukan secara hormat, dan disetiap proses transaksi berjalan dengan lancar dan efisien.⁴⁶

Bisnis industri jasa bertujuan untuk menyenangkan para pelanggan, pelayanan perusahaan harus memberikan kepuasan, jika pelayanan pada suatu industri jasa tidak menyenangkan para pelanggan, maka perusahaan tidaklah sedang berbisnis.⁴⁷ Untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal maka diperlukan suatu Strategi manajemen dalam hal ini:

4.1.1 Perencanaan dalam Perspektif Islam

Merupakan suatu hal yang selalu ada dalam setiap usaha, perencanaan dalam perspektif Islam dimaksud adalah suatu langkah atau cara yang tak lepas dari tuntunan al-Quran dan as-Sunnah yang akan menjadi pedoman bagi para karyawan untuk mencapai target atau tujuan yang telah disepakati sebelumnya. PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel sebelum menjalankan usahanya terlebih dahulu melakukan

⁴⁵Erna Durahman, Direktris PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare, 09 Agustus 2018.

⁴⁶Susan M. Gage, *Strategi Pelayanan Pelanggan*, (Yogyakarta, ARGO Publisher:2006), h.15.

⁴⁷Susan M. Gage, *Strategi Pelayanan Pelanggan*, (Yogyakarta, ARGO Publisher:2006), h.15.

suatu musyawarah bersama dengan rekan kerja pada perusahaan untuk membicarakan langkah dan cara apa yang akan mereka terapkan dalam melayani setiap konsumen.

“jadi kami itu sebelum memulai pekerjaan biasanya itu kita melakukan sebuah pertemuan kecil membicarakan hal-hal yang perlu dilakukan selanjutnya”.⁴⁸

Dan untuk memudahkan hal tersebut maka sebelumnya ada beberapa hal yang memang harus diterapkan oleh suatu perusahaan bisnis:

1. Merekrut SDM yang memiliki *Skill*, Ramah dan Tanggap

Artinya mempekerjakan seseorang yang telah memiliki pengalaman yang bagus dalam hal bidang yang dioerlukan.

“Untuk memilih calon pegawai yang memiliki kemampuan, baik dalam hal *ticketing*, Ramah terhadap jamaah dan tanggap menghadapi situasi dan kondisi, yang dilakukan PT. Zakiah Dina Tayyibah adalah dengan mrekrut atau mempekerjakan seseorang itu mengutamakan sikap dan memahami dengan baik ajaran islami dengan bersikap lemah lembut kepada pelanggan atau konsumen dan memahami betapa pentingnya seorang pelanggan demi berjalannya bisnis, hal tersebut dapat dilihat dari bagaimana calon pegawai dapat memberi tanggapan atas pertanyaan tentang cara penyelesaian masalah pelayanan pelanggan, saat tes wawancara”.⁴⁹

Keuntungan dari merekrut orang-orang yang memiliki kemampuan baik dalam pelayanan dan ramah untuk suatu usaha jasa adalah akan meningkatkan citra perusahaan. Jika seorang bagian pelayanan kinerjanya bagus, selalu menyapa dan melayani konsumen dengan sepenuh hati, ramah dan tanggap, biasanya pelanggan akan lebih leluasa dalam mengungkapkan keinginannya karena mereka merasa aman, nyaman, bahagia, dan tenang. Hal ini biasanya menciptakan hubungan yang harmonis antar petugas pelayanan

⁴⁸Erna Durahman, Direktris PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare, 08 Agustus 2018.

⁴⁹Erna Durahman, Direktris PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare, 09 Agustus 2018.

dengan pelanggan, dan akan memungkinkan seorang konsumen menjadi pelanggan setia bagi perusahaan.

Jika para pelanggan setia, maka mereka akan lebih sering menggunakan jasa pelayanan perusahaan tersebut untuk menunaikan ibadah umrah maupun haji. Sehingga bisa diharapkan pelanggan tersebut bersikap loyal terhadap perusahaan. Berbeda jika seorang petugas pelayanan menyapa dan melayani dengan setengah hati atau galak, secara otomatis akan menimbulkan perasaan tidak nyaman dihati pelanggan.

Meskipun tidak nampak marah atau kecewa tapi seorang petugas pelayanan yang tidak ramah telah gagal mengambil hati konsumen, dan kemungkinan besar konsumen akan enggan untuk kembali lagi. Dalam hal ini direktur PT. Zakiah Dina Tayyibah telah melakukan sebaik-baiknya dalam hal perekrutan calon pegawai, karenanya banyak pegawai yang melamar kerja tidak masuk dikarenakan harus mampu melayani dengan sepenuh hati dan mengedepankan nilai-nilai agama islam dengan berlandaskan al-Quran dan as-Sunnah, ramah dan tanggap dalam mengurus jamaah mulai dari pendaftaran hingga pemulangan jamaah ketanah air, yang nantinya akan memberikan citra positif bagi perusahaan.

2. Memberikan pelatihan para staff

Memberikan pelatihan kerja yang baik akan berkontribusi pada keberhasilan perusahaan PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel hal ini perlu dilakukan terus menerus untuk meningkatkan pengetahuan dan pelayanan sesuai dengan perkembangan peraturan bagi perusahaan tanpa mengabaikan kepentingan dan prosedur administrasi pada sisi lainnya,

pelatihan kerja terhadap para karyawan di PT. Zakiah Dina Tayyibah ini dilakukan saat para karyawan PT. Zakiah Dina Tayyibah ini melakukan kegiatan rapat atau pertemuan sesama seluruh karyawan PT. Zakiah Dina Tayyibah dengan membicarakan apa yang menjadi kendala dan masukan yang mereka harus terima.

“Jadi biasanya itu pelatihan staff dilakukan pada saat kami memiliki waktu luang tapi hal itu selalu disempatkan, kalau misalnya setelah melayani pelanggan yang banyak itu, dan para staff sudah tidak terlalu sibuk maka kita manfaatkan untuk berkumpul dan menyempatkan bertukar pendapat, semacam memberi masukan satu sama lain, itu juga bisa dinamakan bentuk pelatihan kami”⁵⁰.

Komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sangat baik, maka perekrutan para petugas pelayanan pelanggan perlu lebih diperhatikan. Dalam artian orang yang direkrut bukan orang yang memahami tuasnya saja, akan tetapi juga harus memiliki penilaian yang baik dan nyama dengan keputusan yang diambil sendiri. Jika perusahaan melakukan pererutan dan pelatihan pegawai secara bai, maka perusahaan akan memiliki pegawai yang produktif.

“Dalam pertemuan para pegawai atau pekerja PT. Zakiah Dina Tayyibah itu kebanyakan memang kita membahas tentang pelayanan dan kepuasan konsumen, bagaimana supaya konsumen itu puas dan tertarik untuk menjadi pelanggan di perusahaan PT. Zakiah Dina Tayyibah ini”⁵¹.

Tingkat pelayanan dan kepuasan konsumen memang sangatlah penting bagi perusahaan pelayanan jasa, oleh karena itu Direktur PT. Zakiah Dina Tayyibah selalu memberikan nasehat kepada pegawainya untuk senantiasa bersikap sopan terutama dalam menjawab pertanyaan dan keluhan-keluhan

⁵⁰Darmawati, Staff Pelayanan Umum PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare, 08 Agustus 2018.

⁵¹Erna Durahman, Direktris PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare, 09 Agustus 2018.

jamaah, rapih dalam hal dokumen baik asli maupun *foto copy*, serta tanggap apabila direktur meminta data-data yang diperlukan karena pelayanan yang terbaik bisa meminimalisir *complain* yang terjadi baik *intern* maupun *ekstern*.

3. Memberikan bimbingan perhatian (Simpati dan Empati) jamaah haji dan umrah

Memberikan perhatian secara pribadi kepada jamaah baik, akan, saat dan setelah menggunakan jasa, ketika melaksanakan ibadah haji dan umrah di PT. Zakiah Dina Tayyibah, sebagai contoh adalah menyapa para jamaah yang datang ingin daftar atau telepon dengan ramah, menawarkan bantuan, melayani dengan sungguh, memningatkan tentang manasik haji maupun umrah yang akan dilaksanakan.

“jadi kami itu dari pihak PT. Zakiah Dina Tayyibah melakukan manasik atau memberi bimbingan kepada jamaah 2 minggu sebelum pemberangkatan agar jamaah itu bisa mantap pengetahuannya sebelum melaksanakan ibadah haji dan mencapai kemabruran dalam beribadah”.⁵²



Gambar 4.1
Bimbingan Manasik Haji

⁵²Erna Durahman, Direktris PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare, 10 Agustus 2018.

Peran karyawan PT. Zakia Dina Tayyibah dalam hal kemabruran ibadah jamaahnya memang sangatlah dibutuhkan melalui cara pembimbingan yang diberikannya. Bentuk perhatian dan bimbingan lainnya yaitu mengingatkan kembali saat *check in* ke Bandara Soekarno Hatta atau waktu persiapan saat esok harinya akan berangkat, setelah jasa dari PT. Zakiah Diana Tayyibah ini, staff pegawai memberikan nomor *handphone* pribadi kepada seluruh jamaah agar dapat memudahkan komunikasi apabila sewaktu waktu membutuhkan informasi terkait prosedur kelengkapan dokumen, pendaftaran dan pembatalan haji dan umrah.

4. Menentukan tujuan dan kebijakan program perusahaan

Sesuai dengan pembahasan diatas tentang beberapa pernyataan dari karyawan PT. Zakiah Dina Tayyibah, penulis melihat Direktur bekerja sama dengan para pegawainya untuk menetapkan tujuan dan kebijakan yang akan memandu program perusahaan untuk bisa diterapkan secara praktek, sebagai contoh dalam penentuan program perjalanan ibadah haji dan ibadah umrah pada bulan-bulan tertentu itu PT. Zakiah Dina Tayyibah itu memberi paket umrah hemat yaitu :

Pada bulan oktober 2018

- Rp. 20.000.000 (9 hari)
- Rp. 22.000.000 (12 hari)

Akomodasi

- Makkah : Final Rehab/ Setaraf ***3
Jarak hotel ke Masjid Haram +500 M
- Madinah : Al Ilyas/ Setaraf ***3

Jarak hotel ke Masjid +500 M

Program :

- Dirancang untuk kesempatan dan kenyamanan Ibadah Umrah Konsumen

Transportasi

- Pesawat Lion Air (pp)
- Bus full Ac

Paket *5 Rp. 26.500.000

- Mekkah : Fulman Zam-zam
- Madinah : Royal Andalus
- Pesawat : Saudi Arabian Airlines

Syarat pendaftaran

- KTP
- Kartu keluarga
- Buku nikah/ Akte lahir/ Ijazah
- Pas foto berwarna 4x6 (10 lembar), 3x4 (5 lembar), latar putih, wajah 80%

“Jadi di PT. Zakiah Dina Tayyibah ini, itu kami ada yang namanya paket hemat umrah dengan program ini PT. Zakiah Dina Tayyibah berharap banyak masyarakat yang tertarik melaksanakan Ibadah Umrah di perusahaan kami ini, jadi misalnya ada calon jamaah mau umrah toh kami menjelaskan tentang paketnya bahwa di PT. Zakiah ini ada paket murah dimana pelaksanaan umrah 9 hari itu hanya dengan pembayaran 20 juta saja itu kami transportasinya menggunakan pesawat Lion Air pp, kemudian busnya pull AC kemudian menginapnya itu di Hotel bintang 3, adapun untuk yang 12 hari itu pelayanannya sama namun kami ini bedakan harganya dia lebih diataslah sedikit 22 juta, adapun untuk jamaah yang ingin umrah dengan fasilitas hotel

bintang 5 itu kami memberi harga 26. 500.000 dengan pesawat Saudi Arabian Airlines”.⁵³

Dengan adanya program perusahaan tersebut itu merupakan salah satu cara untuk menambah jumlah konsumen melalui media dan Brosur PT. Zakiah Dina Tayyibah berharap masyarakat akan mudah mendapatkan informasi dan tertarik untuk melaksanakan ibadah.

5. Mendukung para pegawai dan memberikan Insentif

Para pegawai yang menghadapi tantangan dalam program pelayanan harus mendapatkan banyak dukungan dari pihak manajemen, perusahaan juga harus mengenalkan konsep organisasi, yang akan membawa perubahan berarti dalam lingkungan yang menunjang.

“Sebagai pihak yang memiliki tanggung jawab yang lebih besar atas kualitas pelayanan di PT. Zakiah ini tentunya kami itu ada trip agar supaya kinerja dari pegawai atau para staff PT. Zakiah ini bisa maksimal ke para calon jamaah, istilahnya berupa dukungan atau motivasi begitu”.⁵⁴

Sistem penunjang yang baik akan membantu para pegawai menyesuaikan diri dan mencapai kesuksesan. Sistem insentif yang baik akan menginspirasi pegawai untuk berjuang mencapai lebih banyak keberhasilan.

a. Mendukung para pegawai

Mendukung pegawai sifatnya adalah multidimensional. Mencakup dukungan moral dan memastikan bahwa sistem dan sumber daya akan membantu kinerja mereka bukan menghalanginya.

“Ya jadi sebagai pegawai di PT. Zakia ini kami itu selalu mendapat *suport* dari Ibu Direktris dan Bapak Manajer seperti ketika misalnya kami itu mempunyai keluhan dalam melayani

⁵³Erna Durahman, Direktris PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare, 08 Agustus 2018.

⁵⁴Erna Durahman, Direktris PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare, 10 Agustus 2018.

nasabah mereka itu memberi motivasi berupa masukan nasehat begitu”⁵⁵.

Dukungan berupa nasehat dan masukan dalam hal yang baik, dapat memberi dampak yang baik pula bagi mental seseorang dalam hal ini moral seseorangpun terpengaruh besar bagaimana seorang karyawan akan menjalankan kewajibannya. Mendengarkan dan berespon secara tepat keluhan atau frustrasi para pegawai, serta memberi dukungan sumber daya mencakup pelatihan yang baik dan pemilihan sumber daya yang tepat merupakan salah satu dukungan yang diberikan kepada para pegawai di PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare agar dapat memiliki keahlian dalam bidang pelayanan calon jamaah.

b. Menyediakan insentif dan pemahaman

Program insentif adalah bersifat kompetitif, akan tetapi tidak mengadu domba antara pegawai yang ada, selain pembayaran, mengenali pegawai-pegawai yang layak untuk mendapatkan insentif yang baik juga perlu. Karena program insentif atau penghargaan dapat diberikan dalam waktu bulanan atau mingguan, semisal penghargaan khusus untuk pegawai yang melayani konsumen yang paling baik. Insentif tidak harus selalu berupa uang, memuji atas kerja pegawai yang bagus juga termasuk didalamnya. Dukungan positif yang sering dilontarkan merupakan motivator yang baik.

“Kalau berbicara tentang Insentif atau berupa penghargaan itu tentu ada, jadi kalau misalnya kita itu bisa mendapatkan calon

⁵⁵ Darmawati, Staff Pelayanan Umum PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare, 08 Agustus 2018.

Jamaah yang sampai jumlah 10 orang kami itu ada bonus tersendiri biasa itu ikut melaksanakan umrah gratis”.⁵⁶

Mempromosikan perkembangan, pertumbuhan, dan peningkatan adalah hal-hal yang diharapkan dari adanya insentif. Jika pegawai merasa perusahaan memahami waktu dan energi yang mereka habiskan untuk bekerja, pegawai akan terdorong untuk terus bertumbuh, berkembang dan meningkatkan diri.

6. Memberikan informasi di berbagai media

Untuk memberikan informasi tentang paket perjalanan ibadah haji dan ibadah umrah PT. Zakiah Dina Tayyibah, beberapa media yang digunakan dalam mempromosikannya yaitu:

a. Media cetak atau brosur

Brosur adalah media cetak yang dikemas secara menarik dengan berisikan informasi aktual dan akurat sesuai dengan hal yang dipromosikan lalu disebarluaskan.

“Jadi kita itu ada brosur melalui brosur ini kita akan menjelaskan kepada para calon jamaah yang nantinya akan melaksanakan ibadah umrah”.⁵⁷

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare mempromosikan paket perjalanan Ibadah Hajinya bukan hanya menggunakan komunikasi langsung dengan konsumennya melainkan juga melalui brosur.

⁵⁶Darmawati, Staff Pelayanan Umum PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare, 08 Agustus 2018.

⁵⁷Hasniar Arsuad, Staff Pelayanan Haji PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare, 08 Agustus 2018.

Gambar 4.2
Brosur PT. Zakiah Dina Tayyibah



b. Media elektronik

Jaringan internet juga digunakan untuk kegiatan promosi, mengingat sangat luas, sehingga penyampaian data dan informasi kepada masyarakat akan lebih efektif dan efisien.

“Selain melalui brosur cara PT. Zakiah memberi informasi ke para calon jamaah itu menggunakan media elektronik jadi kita itu ada promosi melalui facebook misalnya.”⁵⁸

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pada PT. Zakiah Dina Tayyibah memiliki banyak cara dalam melayani dan mempromosikan paket dan produknya selain menggunakan brosur juga memanfaatkan elektronik sebagai media informasinya.

⁵⁸Hasniar Arsuad, Staff Pelayanan Haji PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare, 08 Agustus 2018.

Gambar 4.3
Sarana dan Prasarana PT. Zakiah Dina Tayyibah



7. Menjalinkan kerja sama dengan mitra usaha

Meningkatkan kualitas pelayanan sangat penting mengingat kepuasan dan kepercayaan konsumen sangat diutamakan, untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan sangatlah penting diadakan kerjasama antara Biro perjalanan lain, perusahaan perjalanan, maupun pengelola hotel reservasi tiket dan visa. Sebagai perantara diantara perusahaan-perusahaan industri pariwisata disatu pihak dan wisatawan atau pelanggan di pihak lain.

“Kami dari PT. Zakiah ini menjalankan kerja sama dengan pesawat Lion Air misalnya karna inikan kami ada paket yang mana paket itu mengarahkan kami untuk menggunakan jasa pesawat Lion Air, jadi melencarkan melaksanakan tujuan kami pelu adanya kerja sama yang baik”.

Selain itu salah satu upaya PT. Zakiah Dina tayyibah untuk memperbanyak jumlah jamaah haji yaitu membuka cabang di berbagai daerah antara lain:

Tabel 4.1
Kantor Cabang PT. Zakiah Dina Tayyibah

Nama Pengurus Travel (nomor kontak)	Alamat Travel
Laena (085242668503)	Makassar, Jl. Toddopuli VII No. 64 Kel. Borong Kec. Manggala
Hj, Nasrah Jafar Sanusi (085331523113)	Pinrang, Jl. A. Paweloi No. 115 Kab. Pinrang
Amri Mahmud (085242595633)	Pinrang, Jl.BTN Cahaya Tiga Berlian Blok J5 No.1 Kel. Bentengne, Kab. Pinrang
H. Husnaini Baso, Hj. Neni (085342546546)	Luwu, Jl. Sungai Paremang No. 74 Kab. Luwu (Belopa)
Saparuddin (081248198145)	Jl. Jalur II Kopleks perkantoran bupati Luwu, Kel. Senga, Kab. Luwu
H. Muh. Ridwan Abdullah (085299016890)	Bone, Jl.lapatau Kab. Bone
H. Muhammad Iqbal Hasanuddin M.Ag (081342429973)	Belawa, Jl. KH. Abd Malik No. 1, Menge
Hj. Sulfanur (085399234222)	Polman, Jl. Suparman No.10 Kel. Sidodadi Kec. Wonomulyo, Kab. Polman

Dengan memiliki cabang di beberapa daerah PT. Zakiah Dina Tayyibah berharap setiap tahunnya jumlah jamaah akan semakin bertambah dan PT. Zakiah

Dina Tayyibah semakin dikenal oleh banyak masyarakat, serta mempermudah masyarakat dalam hal menunaikan Ibadah Haji dan Umrah.

“Kantor Cabang yang dipimpin oleh H. Muhammad Iqbal Hasanuddin M. Ag yang letaknya di Belawa, JL. KH. Abd. Malik No. 1, Menge itukan salah satu dosen yang mengajar di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dengan letaknya Travelnya di Belawa itu akan memberi dan membantu PT. Zakiah Dina Tayyibah untuk mendapatkan nasabah sebab tidak menutup kemungkinan misalnya ada mahasiswa atau keluarga mahasiswa yang ingin melakukan Ibadah mungkin dengan arahan atau bantuan dari beliau namun misalnya lokasi tersebut terlalu jauh maka bapak H. Muhammad Iqbal Hasanuddin M. Ag akan mengarahkannya ke PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare, apalagikan bapak H. Muhammad Iqbal Hasanuddin M. Ag beliau juga salah satu pembimbing pelaksanaan Manasik haji dan Umrah di PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare ini”⁵⁹.

Dari beberapa strategi pelayanan PT. Zakiah Dina Tayyibah diatas penulis mengaitkan dengan teori yang digunakan penulis dalam penelitian mengenai Strategi peningkatan pelayanan ini yang terdapat pada Bab II, yaitu teori manajemen pelayanan dalam perspektif Islam, dari hasil penelitian penulis menyimpulkan bahwa apa yang menjadi Strategi pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare merupakan pelayanan berdasarkan perspektif Islam dan sudah termasuk tindakan yang sesuai dengan anjuran Islam, hal itu dapat di lihat dari bebrapa hal diantaranya:

4.1.2 Pengorganisasian dalam Perspektif Islam

Pengorganisasian dibentuk setelah adanya suatu perencanaan, pengorganisasian ini dibentuk sebagai salah satu komponen penting dari kelancaran suatu usaha yang akan dijalankan begitu pula pada PT. Zakiah Dina Tayyibah untuk kelanjutan kerjasama yang akan dijalankan pada perusahaan tersebut maka di bentuk suatu struktur organisasi.

⁵⁹Hasniar Arsuad, Staff Pelayanan Haji PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare, 08 Agustus 2018.

“Tujuan dari pembentukan Strukur Organisasi tidak lepas dari perwujudan pelayanan yang islamiah, agar pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik susunan organisasi tersebut dibentuk sesuai dengan bidang keahlian masing-masing karyawan”.⁶⁰

Adapun susunan organisasi PT. Zakiah Dina Tayyibah berdasarkan fungsinya:

a. Komisaris

Sebagai pejabat tertinggi dalam memimpin PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare dengan menerbitkan kebijakan-kebijakan perusahaan, mengawasi tugas dari karyawan dan kepala bagian.

“Kebijakan yang dimaksud disini yaitu berupa pemberian motivasi kerja, pelatihan kinerja karyawan dan sebagainya adapun untuk pengawasan yaitu terjadi pada saat proses pelayanan nasabah jadi, Komisaris itu bertugas mengawasi dan memeriksa kinerja baik itu para staff maupun kepala bagian”.⁶¹

b. Direktris

“Yaitu pejabat yang hampir sama tugasnya dengan komisaris hanya saja komisaris lebih tinggi tanggung jawabnya, dimana direktris di PT. Zakiah Dina Tayyibah memiliki tugas selain memimpin perusahaan dengan menerbitkan kebijakan-kebijakan perusahaan, direktris juga bertugas mengawasi tugas dari karyawan dan kepala bagian (manajer), menyetujui anggaran tahunan perusahaan, dan menyampaikan laporan kepada pemegang saham atas kinerja perusahaan”.

c. Manajer

“Bertanggung jawab memastikan berjalannya peraturan perusahaan dan strategi perusahaan sesuai target bisnis perusahaan secara menyeluruh. Manajer PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota parepare bertanggung jawab akan pengawasan terhadap kantor cabang luar daerah”.

d. Pembimbing

“Bertanggung jawab memberi bimbingan kepada calon jamaah haji berupa materi maupun peraktek dalam hal ini manasik demi kekhusukkan Ibadah yang akan di jalankan jamaah. Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah ini memiliki 2 pembimbing”.

⁶⁰Erna Durahman, Direktris PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare, 08 Agustus 2018.

⁶¹Erna Durahman, Direktris PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare, 08 Agustus 2018.

e. Keuangan dan wakil keuangan

“Kedua jabatan tersebut sama memiliki tanggung jawab terhadap laporan keuangan dan informasi akuntansi lainnya pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare”.⁶²

f. Staff Pelayanan Umum

“Melayani kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare sebagai pemberi informasi, menjawab pertanyaan-pertanyaan dan penanganan keluhan-keluhan yang berhubungan dengan produk yang ditawarkan”.

g. Defisi Haji

“Bertanggung jawab atas hal yang bersangkutan akan penjualan produk Haji seperti urusan Kementerian Agama, pembinaan manasik Haji”.

h. Devisi Umrah

“Mengatur kelengkapan urusan umrah seperti visa, booking seat, hotel dan lainnya”.⁶³

Dengan pembentukan Struktur Organisasi dan penempatan karyawan sesuai dengan bidang keahlian masing-masing PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel berharap dapat bekerja dan mencapai tujuan yang ingin dicapainya.

4.1.3 Motivasi

Dalam melakukan sebuah bisnis seseorang harus dituntut untuk berani dalam melakukan sesuatu yang berkaitan dengan bisnisnya walaupun hal itu memiliki beberapa resiko yang cukup berat. Resiko dalam mengambil sebuah tindakan itu seringkali menjadi masalah bagi pelaku bisnis, akan tetapi hal itu harus dilakukan agar bisnis yang dijalankan tetap berjalan optimal. Sehingga untuk mengurangi permasalahan pelaku bisnis dalam melakukan sesuatu tentunya dibutuhkan motivasi yang tinggi. Motivasi sendiri merupakan sebuah dorongan psikologis dalam

⁶²Erna Durahman, Direktris PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare, 08 Agustus 2018.

⁶³Erna Durahman, Direktris PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare, 08 Agustus 2018.

mengarahkan seseorang pada sebuah tujuan bisnisnya. Selain itu motivasi dapat membantu mempertahankan bisnis, mengembangkan karir, dan menyukseskn bisnis. Maka dari itu, motivasi sangat penting dalam berbisnis agar tujuan bisnis tercapai dan membuat seseorang lebih berani dalam mengambil sebuah tindakan dalam berbisnis.

“Motivasi adalah salah satu faktor yang dapat meraih kesuksesan bisnis dan hal ini membuat motivasi dirasa penting bagi seseorang dalam menjalankan bisnisnya, dimana motivasi bermanfaat sebagai pendorong seseorang untuk bekerja dengan semangat yang tinggi dan lebih baik. Selain itu semangat yang tinggi tersebut secara langsung akan berdampak meningkatkan produktivitas kerja yang akan memberi dampak pada pendapatan kerja dan kesejahteraan”.⁶⁴

Hal tersebut membuat seseorang yang menjalankan bisnis harus memiliki motivasi yang ringgi dan dapat memotivasi rekan bisnisnya. Dalam hal memotivasi diri sendiri lebih mudah dibandingkan dengan memotivasi rekan bisnis, dimana dalam melakukan hal itu pelaku bisnis khususnya pemimpin bukan hanya mempelajari bagaimana memotivasi dengan benar akan tetapi pemimpin harus mengerti kondisi psikologi karyawan. Kemampuan memahami kondisi psikologi karyawan dapat membantu pemimpin dalam memberikan motivasi yang tepat bagi karyawannya.

“Oleh sebab itu dalam memahami setiap karakter karyawan kita itu selalu luangkan waktu untuk kumpul bersama agar kecanggungan diantara kami itu tidak terjadi, supaya pekerjaan bisa diselesaikan dengan baik tanpa tekanan maka kamipun ciptakan loyalitas sesama karyawan juga sebelum dengan para nasabah kami”.⁶⁵

Sebagai pemimpin membuat karyawan memiliki motivasi yang tinggi tidak begitu sulit, hanya saja ada yang perlu dilakukan agar motivasi kerja karyawan maupun pemimpin itu sendiri menjadi baik dan salah satunya adalah menghilangkan

⁶⁴Erna Durahman, Direktris PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare, 08 Agustus 2018.

⁶⁵Erna Durahman, Direktris PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare, 08 Agustus 2018.

kecanggungan antara sesama pekerja pada perusahaan tersebut. Adapun cara lain untuk meningkatkan motivasi demi peningkatan pelayanan tersebut adalah :

a. Ciptakan suasana yang aman dan nyaman

Suasana aman dan nyaman tentu menjadi dambaan semua orang, menciptakan suasana yang aman dan nyaman dalam urusan berbisnis ini terkait dengan kondisi tempat kerja. Untuk membuat tempat kerja menjadi aman dan nyaman sediakan fasilitas yang akan dibutuhkan, seperti *furniture* atau *desain property* tempat kerja yang dibuat senyaman mungkin agar dapat menghilangkan rasa bosan dan stres saat bekerja. Selain itu dengan menciptakan suasana yang aman dan nyaman dapat menumbuhkan kreatifitas seseorang. Dan setelah melakukan observasi dan wawancara salah satu karyawan di PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare mengatakan bahwa:

“Adek mungkin dapat memperhatikan sendiri setiap ruangan pada PT. Zakiah ini sudah membuat nyaman para pekerjanya sebab selain bersih susunan atau penempatan kursi, meja dan sarana pada PT. Zakiah sudah sangat baik dan terlihat rapi dan saya sebagai salah satu staff di kantor ini Alhamdulillah sudah merasa nyaman”.⁶⁶

Sesuai dengan pernyataan diatas penulis memang melihat bahwa pada PT. Zakiah Dina Tayyibah itu jika berbicara tentang suasana itu sudah sangat nyaman, dan hal itu sangat penting dalam memotivasi karyawan dalam bekerja.

⁶⁶Darmawati, Staff Pelayanan Umum PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare, 10 Agustus 2018.

b. Berikan perlakuan yang adil

Memberikan perlakuan yang adil bagi seseorang dalam lingkungan bisnis adalah hal yang sangat mempengaruhi motivasi kerja seseorang hal itulah yang dilakukan oleh para karyawan PT. Zakiah Dina Tayyibah.

“Sudah menjadi kewajiban bagi kami dalam kerja sama ini untuk tetap bersikap adil, baik itu antara atasan dan bawahannya, karyawan dengan karyawan maupun karyawan PT. Zakiah Dina Tayyibah dengan calon jamaah, dimana memberikan perlakuan yang adil ini membantu kita dalam menghindari konflik antara sesama staff, selain itu juga mungkin dapat membantu dalam menciptakan suasana yang nyaman”.⁶⁷

Bersikap adil dalam usaha bisnis memang merupakan hal yang sangat berpengaruh terhadap kesuksesan usaha yang dijalankan, oleh sebab itu sikap adil harus diterapkan.

c. Berikan penghargaan dan evaluasi kinerja

Memberikan sebuah penghargaan atas meningkatnya kinerja karyawan PT. Zakiah Dina Tayyibah sekecil apapun itu sangat penting untuk meningkatkan motivasi kerja.

“Sangat penting bagi pemimpin PT. Zakiah Dina Tayyibah memperhatikan perkembangan kinerja karyawan sebagai pemimpin itu kita tidak dikenal sebagai pemimpin yang hanya menuntut untuk bekerja jadi kami itu ada penghargaan sebaliknya evaluasi kerja untuk mengetahui peningkatannya bagaimana dan letak kurangnya dimana”.⁶⁸

Memberi penghargaan dan evaluasi kerja pemimpin dan karyawan bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kinerja yang telah dilakukan dalam

⁶⁷Darmawati, Staff Pelayanan Umum PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare, 10 Agustus 2018.

⁶⁸Erna Durahman, Direktris PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare, 08 Agustus 2018

suatu usaha, seperti halnya yang dilakukan PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare .

d. Berikan kepercayaan dan perhatian

Kepercayaan merupakan modal untuk membentuk hubungan kerja yang baik. Memberikan kepercayaan dapat dimulai dengan mengutamakan kejujuran dalam bekerja, selain itu, lakukan komunikasi yang baik dan berikanlah kepedulian kepada karyawan agar dapat meningkatkan motivasi kerjanya.

“Di PT. Zakiah Dina Tayyibah ini seperti yang kita lihat masing-masing karyawan itu sudah ditempatkan pada keahliannya masing-masing dengan tujuan untuk mempermudah proses pelayanan calon jamaah, setiap karyawan memang sudah dipercaya pada bidangnya tapi bukan berarti saya sebagai pemimpin di PT. Zakiah ini lepas tangan atas kinerja mereka, saya juga sepenuhnya memiliki kewajiban untuk membantu mereka, memberi arahan dan memperingan kerjaan mereka, dan itu melakukan hal itu saya harus mampu juga berkomunikasi dengan baik dengan para staff di PT. Zakiah Dina Tayyibah ini”.⁶⁹

Pada intinya meningkatkan motivasi kerja dalam bisnis dapat dilakukan dengan cara bersikap positif antara sesama karyawan, dengan tetap menerapkan sikap-sikap yang tidak melanggar agama maka tercipta komunikasi yang baik diantara sesama rekan kerja dan dengan begitu akan memberi dampak yang positif terhadap kinerja masing-masing karena adanya kenyamanan yang tercipta.

4.1.4 Kualitas pelayanan dalam Perspektif Islam

Kualitas pelayanan merupakan salah faktor yang sangat mempengaruhi peningkatan pelayanan dan kepercayaan, oleh sebab itu PT. Zakiah Dina Tayyibah sangat mengutamakan kepuasan konsumennya. Dan hal itu telah terbukti saat penulis

⁶⁹Erna Durahman, Direktris PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare, 08 Agustus 2018.

mewawancarai salah satu masyarakat yang pernah menjadi nasabah pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel.

“Bagus sekali memang pelayanan di PT. Zakiah Dina Tayyibah, saya itu dulu tahun 2017 tahun lalu menjadi nasabah pada travel itu, ramah sekali karyawannya, sopan dan lembut sekali caranya bicara, pokonya nyaman memang pelayanannya dari pertama daftar sampai pemberangkatan, penjemputan itu na tuntun ki dengan baik”.⁷⁰

Bentuk pelayanan yang berkualitas memang sangat penting dalam sebuah dunia bisnis sebab itu dapat mempengaruhi peningkatan bisnis yang dijalankan maka kepercayaan konsumen sangatlah penting didapatkan. Melalui pelayanan berkualitas dan berperspektif islam yang diterapkan PT. Zakiah Dina Tayyibah itu sudah sangat mendukung akan peningkatan dan kesuksesan PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare tersebut.

“Jadi untuk kenyamanan Calon jamaah kami dari PT. Zakiah Dina Tayyibah tentunya berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada calon jamaah mulai dari memberikan informasi, memberi pelayanan sebelum melaksanakan ibadah haji samapai pada pelayanan pasca pelaksanaan ibadah haji”.⁷¹

Adapun beberapa tahapan pelayanan Haji PT. Zakiah Dina Tayyibah yang penulis dapatkan setelah melakukan wawancara yaitu:⁷²

1. Memberikan Informasi Haji

“Memberikan informasi tentang pelaksanaan Haji merupakan tugas yang dilakukan oleh seksi bagian penyelenggara Haji PT. Zakiah Dina Tayyibah yaitu dengan cara menggunakan lisan dan tulisan. Cara lisan dengan dengan melalui perbincangan langsung antara karyawan dengan calon jamaah, sedangkan tulisan yaitu melalui media massa, internet, brosur dan lain sebagainya”.

2. Pelayanan Pra Haji

“Setelah melakukan berbagai persiapan, yang menjadi utama dalam pelayanan adalah pelayanan pra haji, banyak sekali pelayanan yang

⁷⁰Informan , Nasabah PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare , wawancara langsung dari penulis di Rumah Informan Parepare, 10 Agustus 2018.

⁷¹Hasniar Arsuad, Staff Pelayanan Haji PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare, 08 Agustus 2018.

⁷²Erna Durahman, Direktris PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare, 08 Agustus 2018.

diberikan sebelum menunaikan ibadah haji ketanah suci. Dalam hal ini PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare bertugas memberi pelayanan mulai dari proses pendaftaran sampai dengan pemberangkatan calon Jamaah Haji dari Kota Parepare sampai ke asrama haji embarkasi”.

3. Pelayanan Pasca Haji

“Setelah selesai menunaikan Ibadah Haji Jamaah Haji di pulangkan ke Indonesia, pelayanan selanjutnya yang dilakukan PT. Zakiah Dina Tayyibah adalah pelayanan pasca haji, yaitu PT. Zakiah Dina Tayyibah melakukan penjemputan kemudian akan ada penyerahan cendramata dan melaksanakan kegiatan pegajian sebagai bentuk rasa syukur atas keselamatan beribadah”.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare secara baik telah mewujudkan apa yang menjadi harapan dari para calon jamaahnya, ini dapat dibuktikan dengan melihat peningkatan jumlah Jamaah Haji pada Travel PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare tersebut.

Tabel 4.2

Jumlah Jamaah haji pada PT. Zakiah Dina Tayyibah

NO	TAHUN	JUMLAH JAMAAH HAJI
1	2008	555
2	2009	655
3	2010	700
4	2011	750
5	2012	795
6	2013	875
7	2014	900
8	2015	903

9	2016	1.112
10	2017	1.125
11	2018	1.290

Jadi setiap tahun jumlah jamaah Haji PT. zakiah Dina Tayyibah selalu mengalami peningkatan dan hal itu membuktikan bahwa pada PT. Zakiah Dina Tayyibah tersebut memang sudah menjalin komunikasi dan pelayanan yang baik terhadap setiap konsumen.

4.1.5 Pengawasan dalam pandangan Islam

Pengawasan dalam pandangan Islam dilakukan untuk meluruskan yang bengkok, mengoreksi yang salah dan membenarkan yang hak. Pengawasan dalam ajaran Islam berupa pengawasan yang berasal dari diri, yang bersumber dari tauhid dan keimanan kepada Allah SWT. Orang yang yakin bahwa Allah pasti mengawasi hamba-Nya, maka ia akan bertindak hati-hati. PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel melakukan kewajibannya sebagai Biro yang memberi pelayanan haji dan umrah sesuai dengan landasan al-Quran dan as-Sunnah secara Profesional.

“Dalam sebuah kegiatan memang perlu adanya pengawasan guna mengetahui hasil yang diperoleh, proses pengawasan yang dilakukan di PT. Zakiah Dina Tayyibah ini terhadap kinerja karyawan itu untuk mengetahui hasil dan mengadakan perbaikan jika memang ada kekurangan, kendala-kendala yang dihadapi karyawan”.⁷³

Pengawasan dilakukan oleh manager perusahaan PT. Zakiah Dina Tayyibah terhadap para pekerja atau karyawan di perusahaan tersebut. Pengawasan ini diartikan sebagai proses mengukur dan menilai tingkat efektivitas kerja personel dan tingkat efesiensi sarana kerja dalam memberikan kontribusi pada pencapaian tujuan

⁷³Erna Durahman, Direktris PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare, 08 Agustus 2018.

organisasi.⁷⁴ Dengan melakukan pengawalan seperti ini maka itu akan memudahkan PT. Zakiah Dina Tayyibah untuk mengetahui kekurangan-kekurangan yang terjadi sehingga dapat melakukan peningkatan terhadap pelayanan yang diberikan.

4.2 SWOT PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare

Untuk mengetahui SWOT faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat sebuah perusahaan, penulis menggunakan teori atau metode SWOT dalam menganalisisnya. SWOT adalah singkatan yang diambil dari huruf depan kata *strenght, weakness, opportunity, threat*. Dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman.

Analisis SWOT adalah bentuk analisa situasi dan kondisi yang bersifat deskriptif atau memberi gambaran, analisa SWOT hanya sebuah analisa yang ditunjukkan untuk menggambarkan situasi yang sedang dihadapi. Oleh karena itu dalam membuat analisa SWOT harus berdasarkan atas kondisi yang benar-benar terjadi.

Travel haji dan umrah menggunakan analisa SWOT untuk mengetahui factor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat perusahaan, berikut adalah analisa tentang PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare:

1. Kekuatan (Internal)

Kekuatan merupakan suatu istilah yang dimiliki oleh suatu lembaga yang akan menjadi penunjang keberhasilan dalam suatu usaha yang dijalankan, setelah melakukan penelitian penulis menemukan beberapa

⁷⁴Hariyadi Bambang, *Strategi manajemen*, (Jakarta: Bayumedia Publishing, 2003), h. 29.

kekuatan yang dimiliki PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare antara lain:

- a. Staff PT. Zakiah Dina Tayyibah memiliki kompetensi dan profesional, serta ramah dan tanggap seperti memiliki wawasan mengenai produk, memberikan pelayanan sesuai dengan permintaan jamaah, melayani secara tepat, memiliki kemampuan dalam menghadapi keluhan-keluhan konsumen, dan melakukan proses pendataan dengan baik dan benar.

Memiliki kompetensi dan profesional artinya karyawan PT. Zakiah Dina Tayyibah mampu melayani jamaah sesuai dengan kebutuhan jamaah, seperti yang telah diungkapkan oleh salah satu dari karyawan PT. Zakiah Dina Tayyibah bahwa:

“Sebelum menjadi karyawan di PT. Zakiah Dina Tayyibah ini kami itu ada tes untuk mengetahui kompetensi yang kita miliki, dan setelah itu kami ditempatkan pada posisi yang memang sesuai dengan kemampuan yang kita miliki”.⁷⁵

Dari ungkapan diatas itu menjelaskan bahwa PT. Zakiah Dina Tayyibah melakukan persiapan dari awal untuk kemandirian dalam prpses pelayanan calon jamaah atau para nasabahnya.

- b. Gedung yang besar dan fasilitas gedung sebagai kantor operasional PT. Zakiah Dina Tayyibah lengkap mulai dari beberapa buah komputer, telepon, print dan lain-lain.

Melihat kantornya yang besar merupakan salah satu kekuatan dan peluang bagi PT. Zakiah Dina Tayyibah dalam memperoleh nasabah yang banyak, semua orang pasti beranggapan positif terhadap perkembangan

⁷⁵Darmawati, Staff Pelayanan Umum PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di PT. Zakiah Dina Tayyibah Kota Parepare, 10 Agustus 2018.

pesat dari PT. Zakiah Dina Tayyibah, dengan kepercayaan nasabah akan pelayanan yang diberikan kepada jamaah maka dengan mudah PT. Zakiah Dina Tayyibah dalam memperoleh keuntungan dan membangun kantor yang besar dalam jangka waktu yang tidak begitu lama. Hal ini penulis dapatkan dari hasil wawancara dari salah satu nasabah dari PT. Zakiah Dina Tayyibah yang mengungkapkan bahwa:

“Iya jadi saya itu daftar Haji di PT. Zakiah Dina Tayyibah karna mendengar dari sepupu saya bahwa pelayanan PT. Zakiah itu memang bagus, apalagi kan kita tidak boleh asal percaya pada Biro pelayanan Haji karena mendengar banyaknya penipuan yang terjadi makanya saya mencoba untuk melihat kantor PT. Zakiah, oh memang ternyata besar mi kantornya, anggapan saya itu masa seandainya tidak bagus pelayanannya bisa sebesar itu kantornya”.⁷⁶

Dari hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa banyak hal yang dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan dari calon jamaah.

- c. PT. Zakiah Dina Tayyibah berusaha menjadi Biro perjalanan Ibadah haji dan umrah yang memberikan pelayanan jasa berkualitas demi mencapai kemabruran dalam beribadah, baik pada saat perjalanan maupun pelayanan lainnya serta memberi pelayanan berdasarkan tuntunan al-Quran dan as-Sunnah dan berusaha meningkatkan wawasan islamiah para jamaah.
- d. Memiliki kantor cabang di beberapa daerah dan hubungan yang baik dengan Travel lainnya. Dengan menjalin hubungan dengan beberapa cabang PT. Zakiah Dina Tayyibah akan menambah tingkat kepercayaan calon jamaah terhadap pelayanannya.

⁷⁶Informan, Nasabah PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di Kota Parepare, 21 September 2018.

“Salah satu yang menjadi kekuatan dalam perusahaan PT. Zakiah ini mungkin karna jika masyarakat melihat dan mengetahui bahwa PT.Zakiah ini sudah memiliki beberapa cabang”.⁷⁷

Seperti yang telah penulis tuliskan sebelumnya PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare memiliki enam kantor cabang yaitu, di Makassar, Pinrang, Luwu, Bone, Belawa, dan di Polman.

2. Kelemahan (Internal)

Kelemahan merupakan salah satu ancaman yang mungkin saja akan menghambat kesuksesan dari suatu usaha atau bisnis, dibawah ini beberapa kelemahan yang penulis dapatkan setelah melakukan penelitian pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare:

- a. Letak Geografis : Kantor PT. Zakiah Dina Tayyibah terletak di Jl. Jendral Ahmad Yani Km.3 No.190 Kel. Lapadde Kec. Ujung Kota Parepare dengan letaknya yang jauh dari kota tersebut itu akan membuat PT. Zakiah Dina Tayyibah sulit dijangkau oleh jamaah.

Penulis melihat kelemahan yang ada pada PT. Zakiah Dina Tayyibah itu hanya pada letak Geografisnya berada pada lokasi tersebut penulis khawatir akan menjadi penghambat bagi PT. Zakiah Dina Tayyibah dalam memperoleh jumlah jamaah yang banyak dan setelah penulis melakukan wawancara, salah satu informan yang merupakan nasabah dari PT. Zakiah Dina Tayyibah mengatakan bahwa:

“seandainya itu PT. Zakiah kantornya ada di Lahallede atau di Soreang pasti banyak sekali orang mendaftar Haji atau Umrah di PT. Zakiah, karena mudah di lihat to, kalau di Lapaddei sedikit ji orang tahu bilang ada pale travel disitu”.⁷⁸

⁷⁷Informan, Nasabah PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di Kota Parepare, 21 September 2018.

⁷⁸Informan, Nasabah PT.Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel, Kota Parepare, wawancara langsung dari penulis di Kota Parepare, 21 September 2018.

Dari pernyataan diatas penulis menyimpulkan bahwa letak geografis suatu usaha merupakan salah satu strategi penting dalam peningkatan suatu usaha.

3. Peluang (Eksternal)

Setelah melakukan penelitian, penulis menemukan beberapa peluang yang dapat menjadi faktor pendorong kesuksesan PT. Zakiah Dina Tayyibah yaitu sebagai berikut:

- a. Perkembangan PT. Zakiah Dina Tayyibah yang pesat akan membuat masyarakat tertarik dan yakin untuk menjadi konsumen pada PT, Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare. Perkembangan itu dilihat dari kantor PT. Zakiah Dina Tayyibah yang sudah besar saat ini.
- b. Keramahan dan profesional kerja yang dimiliki karyawan PT. Zakiah Dina Tayyibah akan ikut menambah jumlah konsumen atau nasabah perusahaan tersebut.
- c. Perkembangan teknologi Informasi akan lebih mempermudah bagi perusahaan atau PT. Zakiah Dina Tayyibah untuk mempromosikan program dan keberadaan perusahaannya.
- d. Program layanan informasi juga memberikan keefektifan dan efisien waktu bagi PT. Zakiah Dina Tayyibah dalam pemberangkatan jamaah Haji dan umrah.
- e. Banyak Biro penyelenggara Haji dan Umrah yang terlibat kasus penipuan jamaah haji merupakan suatu peluang bagi PT. Zakiah Dina Tayyibah untuk mempromosikan perusahaannya dan meyakinkan konsumen akan

pelayanan yang akan diberikan PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare.

- f. Biro-biro perjalanan haji akan tetap tumbuh dan berkembang terus dikarenakan penduduk Indonesia kurang lebih 80% adalah beragama Islam dan sebagian mampu memiliki kesadaran menunaikan ibadah Haji. Hal ini juga merupakan peluang bukan hanya pada PT. Zakiah Dina Tayyibah saja, namun peluang bagi biro lain asalka mampu memanfaatkan peluang yang ada.

4. Ancaman (Eksternal)

Selain terdapat kekuatan, kelemahan dan peluang hasil dari penelitian yang penulis lakukan juga terdapat ancaman yang bisa saja menjadi penghambat atau berdampak negatif terhadap perkembangan PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare, hal tersebut antara lain:

- a. Bertambahnya Biro penyelenggara Haji dan Umrah di beberapa Daerah serta banyaknya Biro penyelenggara Haji dan Umrah di setiap Kota atau daerah. Itu akan mengurangi peluang pada PT. Zakiah Dina Tayyibah untuk mendapatkan nasabah yang lebih banyak.
- b. Harga Dollar yang semakin tinggi menyebabkan kurangnya minat Masyarakat yang akan melaksanakan Ibadah Haji dan Umrah bukan hanya pada PT. Zakiah Dina Tayyibah tapi juga pada Biro lainnya sebab masyarakat akan kurang mampu dalam hal pembayaran.
- c. Banyaknya Biro yang melakukan penipuan juga termasuk suatu ancaman bagi PT. Zakiah Dina Tayyibah sebab itu akan membuat para calon

jamaah ragu untuk melakukan kerja sama atau transaksi pada suatu Biro penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah.

Metode analisa SWOT dianggap sebagai metode analisa yang paling dasar dan berguna untuk melihat suatu permasalahan dari empat sisi yang berbeda yaitu kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Hasil keuntungan dari peluang yang ada sekaligus mengurangi kekurangan dan menghindari ancaman, namun dalam membuat analisa SWOT perusahaan harus realistis dalam menggambarkan kekuatan, kelemahan internal. Karena kelemahan yang disembunyikan atau kekuatan yang tidak tergambarkan dengan baik akan membuat arahan strategi menjadi tidak bisa digunakan.

Penulis menemukan kekuatan dan peluang yang sangat dominan dalam strategi yang digunakan PT. Zakiah Dina Tayyibah untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas yaitu dengan memberikan masukan atau arahan kepada para karyawan atau staff PT. Zakiah Dina Tayyibah untuk tetap ramah dan tanggap dalam menghadapi keluhan-keluhan maupun masalah konsumen, serta bersikap lemah lembut kepada setiap masyarakat yang datang pada PT. Zakiah Dina Tayyibah tersebut, dengan begitu maka dengan mudah masyarakat akan lebih senang datang dan menjadi jamaah atau konsumen pada PT. Zakiah Dina Tayyibah, selain itu peluang peningkatan kualitas pelayanan PT. Zakiah Dina Tayyibah juga dapat berkembang dengan melalui kerja sama antara beberapa Biro penyelenggara Ibadah Haji dan Ibadah Umrah lainnya dengan beberapa cabang kantor yang telah ada maka masyarakat akan lebih percaya akan pelayanan dari PT. Zakiah Dina Tayyibah.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan dari skripsi penulis yang berjudul “Strategi Manajemen dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah (Studi pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)”, maka penulis dapat mengambil kesimpulan akhir yaitu sebagai berikut:

5.1.1 Strategi Manajemen PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare dalam meningkatkan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah adalah menggunakan strategi berlandaskan tuntunan al-Quran dan as-Sunnah dimana terdapat lima poin manajemen pelayanan yang menjadi Strategi PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare yaitu melakukan Perencanaan, Pengorganisasian, Memberi Motivasi, Memperhatikan Kualitas pelayanan dan melakukan Pengawasan terhadap kinerja karyawannya.

5.1.2 Adapun hasil penelitian tentang SWOT PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare, yaitu dengan Kekuatan (*Strenght*) dan Peluang (*Opportunity*) yang ada bahwa PT. Zakiah Dina Tayyibah memiliki Kantor yang besar dan beberapa kantor cabang serta perkembangannya yang pesat dan pelayanan karyawannya yang sudah memenuhi prinsip agama islam maka itu dapat mengatasi Kelemahan (*Weakness*) dan Ancaman (*Threats*) PT. Zakiah Dina Tayyibah tentang letak Perusahaan PT. Zakiah Dina Tayyibah yang susah dijangkau masyarakat serta banyaknya Biro penyelenggara Haji dan Umrah yang melakukan penipuan yang memungkinkan masyarakat ragu dalam mempercayakan pelayanan Biro penyelenggara Haji dan Umrah lainnya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil Ppenelitian mengenai Strategi Manajemen dalam Peningkatan Pelayanan dan Keperjayaan Jamaah Haji dan Umrah pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare maka penulis dapat memberi saran sebagai berikut:

- 5.2.1 Kepada Pihak PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare disarankan agar tetap menerapkan strategi manajemen pelayanan berspektif Islam dan menjalankan kewajiban berlandaskan tuntuna al-Quran dan as-Sunnah
- 5.2.2 Membuka jaringan dan memperkuat kerjasama dengan pihak terkait di dalam negeri maupun diluar negeri demi melancarkan suatu proses pelayanan nasabah.
- 5.2.3 Memperluas jangkauan program terkait paket umrah maupun haji agar masyarakat lebih mudah mengetahui informasi tersebut.

PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare adalah solusi yang diberikan kepada seluruh umat muslim untuk menunaikan kewajiban yaitu melaksanakan Ibadah Haji dan Umrah dan menyempurnakan rukun Islam sebai bagian dari ketakwaan kepada Allah SWT.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an al-Karim.
- Abdurrahman, Herdiana Nana. 2013. *Manajemen Bisnis Syariah & Kewirausahaan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Al-Zaziri, Rahman Abdul. 1996. *Fiqih Empat Madzhab Bagian Ibadah Puasa, Zakat, Haji, Kurban. Cet Ke-1*; Jakarta: Darul Ulum Press.
- Arikunto, Suharsimin. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Cet. IV; Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arsyad, Hasniar. 2018, Staff pelayanan Haji PT. Zakiah Dina Tayyibah. Wawancara langsung dari penulis di Parepare. (08 Agustus 2018).
- Assuri, Ofjan. 2011. *Strategij Manajemen*. Jakarta: PT RajaGrfindo Persada.
- Bambang, Hariyadi. 2003. *Stategi manajemen*. Jakarta: Bayumedia Publishing.
- Bunging, Burhan. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Darmawati. 2018, Staff pelayanan Umum PT. Zakiah Dina Tayyibah. Wawancara langsung dari penulis di Parepare. (08 Agustus 2018).
- David, R Fred. 2006. *Manajemen Strategi*. Ed Ke-X Jakarta: Salemba Empat.
- Durahman Erna. 2018, Direktris PT. Zakiah Dina Tayyibah. Wawancara langsung dari penulis di Parepare. (08 Agustus 2018).
- Gage, M Susan. 2006. *Strategi pelayanan pelanggan*. Yogyakarta: Argo Publisher.
- Gayo, Moede Nogarsyah. *Haji dan umrah*. Jakarta: Pustaka Ainun.
- Informan. 2018, Nasabah PT. Zakiah Dina Tayyibah. Wawancara langsung dari penulis di Parepare. (08 Agustus 2018).
- Islami, Khairul Difo. (2014). *Strategi peningkatan kulaitas pelayana haji dan Umrah P.T Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat*. Skripsi--UIN Hidayatullah, Jakarta.
- Iwan. 2010. *Strategi Pelayanan Haji Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Barat terhadap Jamaah Haji Tahun 2009*. Skripsi-- UIN Hidayatullah, Jakarta.
- Jasfar, Farida. 2012. *Teori dan Aplikasi (SDM, inovasi dan kepuasan pelanggan)*, Salemba empat jakarta.

- Jusmaliani. 2011. *Pengelolaan Sumber Daya Insani*. Jakarta: Bumi Insani.
- Majid, Abdul Suharto. 2009. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa*. Jakarta: PT. Raja Garindo Persada.
- Moleong, J Lexy. 1997. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cet. VIII; Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mughniyah, Jawad Muhammad. 1994. *Fiqh Lima Madzhab*. Jakarta: Basrie Press.
- Nahrawi, Nahar. 2009. *Manajemen Pelayanan Haji Indonesia*. Jakarta: CV Prasast.
- Rangkuti, Fressy. 2004. *Analisis SWOT Teknik Membedakan Kasus Bisnis*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Suyanto, Bagong. 2007. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana.
- Syarifuddin, Amir. 2013. *Garis-Garis Besar Fiqhi*. Jakarta timur: Kencana.
- Tanjung, henry. 2003. *Manajemen Syariah*. Jakarta: Gema Insani.
- PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare. *Profil Legalitas PT.Zakiah Dina Tayyibah*. (10 Agustus 2018).
- Widjaja, Ami. (1993). *Manajemen suatu pengantar*. Jakarta: Rineka cipta.



Referensi Internet

Hasanan Nur. *Analisis Data Dalam Penelitian Kualitatif Model Spradley / Studi Etnografi*, <https://anannur.wordpress.com/2010/07/08/analisis-data-dalam-penelitian-kualitatif-model-spradley-studi-etnografi/>. (Diakses 5 januari 2017).

Sumber <http://nagabiru86.wordpress.com/2009/06/12/data-sekunder-dan-data-primer/> di akses pada tanggal 20/01/2018 jam 12:44.





LAMPIRAN-LAMPIRAN

PANDUAN FORMAT WAWANCARA

- Judul Penelitian : Strategi Manajemen dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare).
- Lokasi Penelitian : PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare.
- Objek Penelitian : Karyawan dan Nasabah PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare.

Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah?

6. Bagaimana Strategi Manajemen PT. Zakiah Dina Tayyibah dalam meningkatkan pelayanan dan kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah?
7. Pelayanan apa yang diberikan PT. Zakiah Dina Tayyibah terhadap Jamaah Haji dan Umrah?
8. Apa yang membedakan PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare dengan Biro penyelenggara haji dan umrah lainnya?
9. Apa yang membuat calon Jamaah haji dan umrah lebih percaya pada PT. Zakiah Dina Tayyibah?
10. Apakah pelayanan PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare sudah sesuai yang diharapkan Jamaah haji dan umrah?

PANDUAN FORMAT WAWANCARA

Judul Penelitian : Strategi Manajemen dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare).

Lokasi Penelitian : PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare

Objek Penelitian : Karyawan dan Nasabah PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare.

Analisis SWOT PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare Bagaimana Strategi Manajemen PT. Zakiah Dina Tayyibah dalam meningkatkan pelayanan dan kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah?

6. Apa yang menjadi kekuatan PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare?
7. Apa yang menjadi kelemahan PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare?
8. Apa yang menjadi Peluang PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare?
9. Apa yang menjadi Ancaman PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare?
10. Bagaimana cara PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kora Parepare dalam mengatasi kelemahan dan ancaman pada perusahaannya?

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah :

Nama Lengkap : HASNIAR ARSYAD
Umur : 22 Thn
Jabatan : Kery. PT. ZAKIAH DINA TAYYIBAH

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara IRMAYANI yang sedang melakukan penelitian yang berjudul "Strategi Manajemen Dalam Meningkatkan pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan dan Umrah (Studi Pada PT. ZAKIAH DINA TAYYIBAH Tour dan Travel Kota Parepare)".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 8-8.....2018

Yang bersangkutan



HASNIAR A

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah :

Nama Lengkap : Darmawati
Umur : 50
Jabatan : pelayanan Umum

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara IRMAYANI yang sedang melakukan penelitian yang berjudul "Strategi Manajemen Dalam Meningkatkan pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 8/8 - 2018

Yang bersangkutan


Darmawati

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah :

Nama Lengkap : *Hj. Murni Batar*
Umur : *41 Tahun*
Jabatan : *IRT*

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara IRMAYANI yang sedang melakukan penelitian yang berjudul "Strategi Manajemen Dalam Meningkatkan pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 10...08...2018

Yang bersangkutan


Hj. Murni Batar

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah :

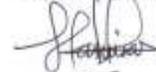
Nama Lengkap : HASNIAR ARSYAD
Umur : 22 Th
Jabatan :

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara IRMAYANI yang sedang melakukan penelitian yang berjudul "Strategi Manajemen Dalam Meningkatkan pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan dan Umrroh (Studi Pada PT. Zakiyah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 08-08-2018

Yang bersangkutan



Hasniar A

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah :

Nama Lengkap : HJ. Juddah
Umur : 50 Tahun
Jabatan : UPT

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara IRMAYANI yang sedang melakukan penelitian yang berjudul "Strategi Manajemen Dalam Meningkatkan pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 10 - 08 - 2018

Yang bersangkutan


HJ. Juddah



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE

Alamat : Jl. Amal Bakti No. 8 Sorong Kota Parepare 91132 ☎ (0421)21307 📠 (0421) 24404
Po Box : 909 Parepare 91100 Website : www.iainparepare.ac.id Email: info.iainparepare.ac.id

Nomor : B *064* /In.39/PP.00.9/07/2018
Lampiran : -
Hal : Izin Melaksanakan Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Daerah KOTA PAREPARE
CQ. BADAN PERENCANAAN PEMBAGUNAN DAERAH
di
KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE :

Nama	: IRMAYANI
Tempat/Tgl. Lahir	: PINRANG, 29 September 1995
NIM	: 14.3300.015
Jurusan / Program Studi	: Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah
Semester	: VIII (Delapan)
Alamat	: DUSUN LAPAKKITA, DESA ALITTA, KEC. MATTIRO BULU, KAB. PINRANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah **KOTA PAREPARE** dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

" STRATEGI MANAJEMEN DALAM PENINGKATAN PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN JAMAAH HAJI DAN UMRAH (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare) "

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan **Juli** sampai selesai.

Sehubungan dengan hal tersebut diharapkan kiranya yang bersangkutan diberi izin dan dukungan seperlunya.

Terima kasih,

16 Juli 2018

A.n Rektor

Pt. Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga (APL)



Muh. Djunaidi
Muh. Djunaidi



PEMERINTAH KOTA PAREPARE
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Jln. Jend. Sudirman Nomor 76, Telp. (0421) 29250, Fax (0421) 26111, Kode Pos 91122
Email : bappeda@pareparekota.go.id, Website : www.bappeda.pareparekota.go.id

PAREPARE

Parepare, 18 Juli 2018

Nomor : 050/658/Bappeda
Lampiran : --
Perihal : **Izin Penelitian**

Kepada
Yth. Direktur PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel
Kota Parepare

Di -
Parepare

DASAR :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
4. Peraturan Daerah Kota Parepare No. 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
5. Surat Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, Nomor : B 864/In.39/PP.00.9/07/2018 tanggal 16 Juli 2018 Perihal Izin Melaksanakan Penelitian.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka pada prinsipnya Pemerintah Kota Parepare (Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah kota Parepare) dapat memberikan **Izin Penelitian** kepada :

N a m a : IRMAYANI
Tempat/Tgl. Lahir : Pinrang / 29 September 1995
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Mahasiswi
A l a m a t : Dusun Lapakkota, Kec. Mattiro Bulu, Kab. Pinrang

Bermaksud untuk melakukan **Penelitian/Wawancara** di Kota Parepare dengan judul :
"STRATEGI MANAJEMEN DALAM PENINGKATAN PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN JAMAAH HAJI DAN UMRAH (STUDI PADA PT. ZAKIAH DINA TAYYIBAH TOUR DAN TRAVEL KOTA PAREPARE)"

Selama : Tmt. Juli s.d Agustus 2018
Pengikut/Peserta : **Tidak Ada**

Sehubungan dengan hal tersebut pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan harus melaporkan diri kepada Instansi/Perangkat Daerah yang bersangkutan.
2. Pengambilan Data/Penelitian tidak menyimpang dari masalah yang telah diizinkan dan semata-mata untuk kepentingan Ilmiah.
3. Mentaati ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dengan mengutamakan sikap sopan santun dan mengindahkan Adat Istiadat setempat.
4. Setelah melaksanakan kegiatan Penelitian agar melaporkan hasilnya kepada Walikota Parepare (Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Parepare)
5. Menyerahkan 1 (satu) berkas Foto Copy hasil "**Penelitian**" kepada Pemerintah Kota Parepare (Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Parepare).
6. Kepada Instansi yang dihubungi mohon memberikan bantuan.
7. Surat Izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang Surat Izin tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian izin penelitian ini diberikan untuk dilaksanakan sesuai ketentuan berlaku.



TEMBUSAN : Kepada Yth.

1. Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan Cq. Kepala BKB Sulsel di Makassar
2. Walikota Parepare di Parepare
3. Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare di Parepare
4. Saudara IRMAYANI
5. Arsip.



PT.ZAKIAH DINA TAYYIBAH

PENYELENGGARA UMROH & HAJI PLUS (KHUSUS)
TOUR DAN TRAVEL

JL. JEND. AHMAD YANI NO. 190 PAREPARE SUL-SUL TEL/FAX 0421-22448 HR051242608889
Email : zdt_parepare@yahoo.co.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, Pimpinan PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour & Travel Kota Parepare menerangkan sesungguhnya bahwa :

Nama Jamaah : **IRMAYANI**
Tempat/Tanggal Lahir : Pinrang, 29 September 1996
Nim : 14.3300.015
Jurusan/Prodi : Dakwah dan Komunikasi/ MD
Alamat : Pinrang

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian di Kantor PT. Zakiah Dina Tayyibah dengan Judul Skripsi : "STRATEGI MANAJEMEN DALAM PENINGKATAN PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN JAMAAH HAJI DAN UMRAH (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour & Travel Kota Parepare)"

Mulai bulan Juli s.d. Agustus 2018

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



WAWANCARA MAHASISWA PENYUSUN SKRIPSI





BIOGRAFI PENULIS



Irmayani adalah penulis skripsi ini. Penulis lahir dari orang tua bernama Thamrin dan Bani Dawi sebagai anak pertama dari dua bersaudarah. Penulis dilahirkan di Kota Pinrang, Provinsi Sulawesi Selatan pada tanggal 29 September 1996. Penulis mulai menempuh pendidikan di SDN 208 Kariango pada tahun 2002 dan selesai pada tahun 2008, kemudian melanjutkan pendidikan di SMPN 1 Mattiro Bulu selesai pada tahun 2011, SMKN 1 Pinrang dengan mengambil Jurusan Akuntansi selesai pada tahun 2014, dan kemudian lanjut di Perguruan Tinggi mengambil Jurusan Dakwah dan Komunikasi Prodi Manajemen Dakwah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare pada tahun 2014. Penulis juga aktif di dunia organisasi kampus, penulis terlibat dalam organisasi Aliansi Mahasiswa Seni (ANIMASI) IAIN Parepare tahun 2015.

Senyum, Sabar, Ramah, Tanggap dan Ikhlas merupakan salah satu kunci dari kesuksesan seseorang, begitulah Prinsip kerja PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare dalam menangani setiap calon jamaah juga dalam membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul **“Strategi Manajemen dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah haji dan Umrah (Studi pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)”**. Semoga dengan selesainya skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi yang membacanya.