

**PENGGORGANISASIAN LEMBAGA *TOUR & TRAVEL* DALAM  
MENJAGA KUALITAS LAYANAN DI BIRO AL MA'WA NU  
CILACAP**



**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh:

**LELI KURNIATIN  
NIM 1617103017**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
JURUSAN MANAJEMEN DAN KOMUNIKASI ISLAM  
FAKULTAS DAKWAH  
UIN PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI  
PURWOKERTO  
2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Leli Kurniatin  
NIM : 1617103017  
Jenjang : S-1  
Fakultas : Dakwah  
Jurusan : Manajemen dan Komunikasi  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Judul Skripsi : PENGORGANISASIAN LEMBAGA TOUR & TRAVEL  
DALAM MENJAGA KUALITAS LAYANAN DI BIRO  
AL MA'WA NU CILACAP

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi/karya tulis ini secara keseluruhan adalah hasil dari penelitian sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang ditulis dan dirujuk pada sumber yang tertera.

Demikian pernyataan ini, apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 24 Mei 2023

Saya yang menyatakan,



**Leli Kurniatin**  
NIM. 1617103017



**PENGESAHAN**

**Skripsi Berjudul**

**“PENGORGANISASIAN LEMBAGA *TOUR & TRAVEL* DALAM MENJAGA  
KUALITAS LAYANAN DI BIRO AL MA'WA NU CILACAP”**

Yang disusun oleh **Leli Kurniatin** NIM. 1617103017 Program Studi **Manajemen Dakwah** Jurusan **Manajemen dan Komunikasi Islam** Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri, telah diujikan pada hari **Kamis** tanggal **8 Juni 2023** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Sosial (S.Sos)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Pembimbing

Muridah, M.Ag.  
NIP. 19740718 200501 1 006

Penguji II/Sekretaris Sidang

Ulul Aedi, M.Ag.  
NIP. 19870507 202012 1 006

Penguji Utama

Dr. Alief Budiyono, M.Pd.  
NIP. 197902172 200912 1 003

Mengesahkan,

Purwokerto, ... 20-6-2023

Dekan,



Prof. Dr. H. Abdul Basit, M.Ag.  
NIP. 19691219 199803 1 001

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Dakwah  
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri  
Di Purwokerto

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi, dan perbaikan terhadap penulisan skripsi dari:

Nama : Leli Kurniatin  
NIM : 1617103017  
Fakultas : Dakwah  
Jurusan : Manajemen dan Komunikasi  
Prodi : Manajemen Dakwah  
Judul Skripsi : PENGORGANISASIAN LEMBAGA TOUR & TRAVEL  
DALAM MENJAGA KUALITAS LAYANAN DI BIRO  
AL MA'WA NU CILACAP.

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan untuk diujikan dalam sidang munaqosyah dalam memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos). Demikian atas perhatian yang diberikan, kami sampaikan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Purwokerto, 24 Mei 2023

Pembimbing



**Muridan, M. Ag.**

NIP. 19740718200501 1 006

## MOTTO

وَاعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا

“Dan berpegang teguhlah kamu semuanya pada tali (agama) Allah, dan janganlah kamu bercerai-berai”.<sup>1</sup>



---

<sup>1</sup>Kementerian Agama RI, *Syaamil Qur'an Terjemah Tafsir Perkata*, (Bandung: PT SYGMA EXAMEDIA ARKANLEENA, 2010), hlm. 63.

# **PENGGORGANISASIAN LEMBAGA *TOUR & TRAVEL* DALAM MENJAGA KUALITAS LAYANAN DI BIRO AL MA'WA NU CILACAP**

**Leli Kurniatin**  
**1617103017**

## **ABSTRAK**

Pelaksanaan haji dengan masa tunggu yang lama, menjadikan masyarakat Indonesia memilih alternatif lain untuk beribadah ke Mekkah yaitu umrah. Pemberangkatan umrah dilaksanakan oleh biro perjalanan umrah, yang di dalamnya memiliki suatu pengorganisasian. Pengorganisasian merupakan hal sangat penting dalam mengelola sebuah lembaga atau perusahaan. Rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana pengorganisasian lembaga *tour & travel* dalam menjaga kualitas layanan di biro Al Ma'wa Cilacap. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengorganisasian lembaga *tour & travel* dalam menjaga kualitas layanan di biro Al Ma'wa NU Cilacap. Untuk mencapai tujuan itu penelitian ini menggunakan metode penelitian yang meliputi jenis penelitian adalah lapangan atau *field research*. Dengan sumber data berupa data primer dan sekunder. Perolehan data dalam penelitian ini melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara mereduksi data, menyajikan data, kemudian ditarik sebuah kesimpulan. Untuk mendapatkan validitas, penelitian ini menggunakan teknik validitas data triangulasi sumber.

Hasil dari penelitian ini yaitu pengorganisasian di Al Ma'wa NU Cilacap meliputi: 1) Spesialisasi kerja berdasarkan skill atau keahlian setiap karyawan. 2) Departementalisasi meliputi staf marketing yaitu marketing komunikasi/IT dan marketing, staf administrasi yaitu tiket dan administrasi. 3) Rantai Komando yaitu setiap karyawan mendapatkan tugas dan bertanggung jawab kepada direksi, dilaporkan kepada komisaris, PCNU, kemenag yang dilakukan dua minggu sekali dan mengadakan rapat satu bulan sekali. 4) Rentang Pengawasan yaitu melaksanakan pertemuan oleh komisaris dan direksi, rapat tiga bulan sekali yang membahas evaluasi perusahaan. 5) Al Ma'wa menerapkan prinsip sentralisasi yaitu setiap keputusan diambil oleh pimpinan atau direktur utama. 6) Formalisasi berupa berkas administrasi, keuangan, paspor, foto dan video. Proses pengorganisasian di Al Ma'wa NU Cilacap sudah terlaksana dengan baik, tetapi ditemukan kekurangan pada prinsip spesialisasi kerja yaitu adanya karyawan yang hanya menempuh pendidikan sampai SMA/MA/Sederajat yang tidak sesuai dengan jurusan atau keahliannya.

**Kata Kunci: *Pengorganisasian, Lembaga, Kualitas Layanan***

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT atas berkat, rahmat, hidayah, dan nikmat sempat yang di limpahkan kepada hamba yang tak pernah luput dari kekurangan dan memiliki banyak keterbatasan, sehingga dengan bekal yang seadanya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Tidak lupa sholawat dan salam penulis sanjungkan kepada baginda Nabi Agung Muhammad SAW, Nabi akhir zaman yang telah membawa dan mendidik ummatnya dari zaman jahiliyyah hingga zaman Islamiyah. Berkenaan dengan selesainya penulisan skripsi yang berjudul **“PENGORGANISASIAN LEMBAGA *TOUR & TRAVEL* DALAM MENJAGA KUALITAS LAYANAN DI BIRO AL MA’WA NU CILACAP”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tak lepas dari dukungan, arahan, dan bimbingan dari berbagai pihak yang terkait. Baik secara langsung maupun tidak langsung, baik berupa moril maupun materiil. Maka dari itu, melalui kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terimakasih dengan hormat kepada:

1. Prof. Dr. K.H. Moh. Roqib, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. K.H. Abdul Basit, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Dr. Muskinul Fuad, M.Ag., selaku Wakil Dekan I Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Dr. Khusnul Khotimah, M.Ag., selaku Wakil Dekan II Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. Musta'in, M.Si., selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Uus Uswatusholihah, S.Ag.,M.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Komunikasi Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

7. Arsam, M.S.I., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
8. Muridan, M.Ag., selaku dosen pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran. Mencurahkan segala perhatian, bimbingan, dan arahan kepada penulis dengan penuh kesabaran dan tanggungjawab sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
9. Segenap Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendidik dan memberikan sumbang sih keilmuan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
10. Segenap Pengurus Staf Administrasi Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, yang telah banyak membantu memberikan kelancaran dalam penulisan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik.
11. Bapak Arif Himawan selaku Direktur Al Ma'wa NU Cilacap, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian skripsi. Beserta kepengurusan perusahaan Mba Turaningsih, Mas Solikhin, Mas Andrianto, Jamingatul Ngafifah, dan Lukman Hakim yang turut membantu dalam memberikan informasi kepada penulis untuk kelancaran dalam penulisan skripsi.
12. Kedua orang tua Bapak Sahirun dan Ibu Budi Haryani, yang tak pernah menyakiti, dan tak lepas untuk selalu memberikan do'a, membimbing, mendidik, memberikan cinta dan kasih sayang kepada penulis.
13. Kedua kakak terhebat Aris Mudasir dan Imam Arifin, yang selalu menjadi inspirator dan motivator untuk selalu bersemangat, berpikiran positif dalam hal apapun, mendukung setiap langkah penulis dalam menjalani kehidupan yang tak seberapa ini.
14. Kedua kakak ipar Lulu Fauziah dan Anisatul Ummah, yang telah hadir untuk ikut memberi warna, dan membantu keluarga kami dalam hal apapun. Sebagai tempat penulis untuk berkeluh kesah dan bertukar pendapat.

15. Wirda Shofwatul Arifah, keponakan kecil yang imut dan lucu, yang selalu memberi warna dalam kehidupan penulis, selalu memberi canda tawa yang tak terkira.
16. Suami tercinta dan tersayang Achmad Nur Wahidin, seorang laki-laki tangguh dan kuat yang telah hadir dalam kehidupan penulis. Selalu memberikan cinta, kasih sayang, mendidik, menjaga, dan mendukung setiap langkah penulis dalam hal apapun. Turut serta dan selalu memotivasi penulis agar skripsi ini diselesaikan dengan baik.
17. Halwa Azkiya Almahirah, putri kecil kami yang lucu, yang hadir dalam keluarga kecil ini. Ikut memberi canda tawa yang tak terkira. Terimakasih sudah berjuang sama-sama sejak di kandungan dan telah lahir di dunia ini. Putri yang kuat lahir batin, memberi kekuatan tak ternilai bagi penulis, sehingga penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan baik.
18. Tengil, yang menjadi sahabat dari penulis sebelum memiliki keluarga kecil hingga saat ini. Selalu siap direpotkan kapanpundan dimanapun, memberi pendapat, menjadi tempat debat dan curhat, yang sering mempertanyakan mengenai penulisan skripsi ini, dan ikut memotivasi penulis dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
19. Segenap keluarga penulis yang telah memberikan do'a baik serta dukungan kepada penulis.
20. Seluruh teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah Angkatan 2016 yang turut memberi semangat kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
21. Semua pihak yang ikut membantu dan mendo'akan penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

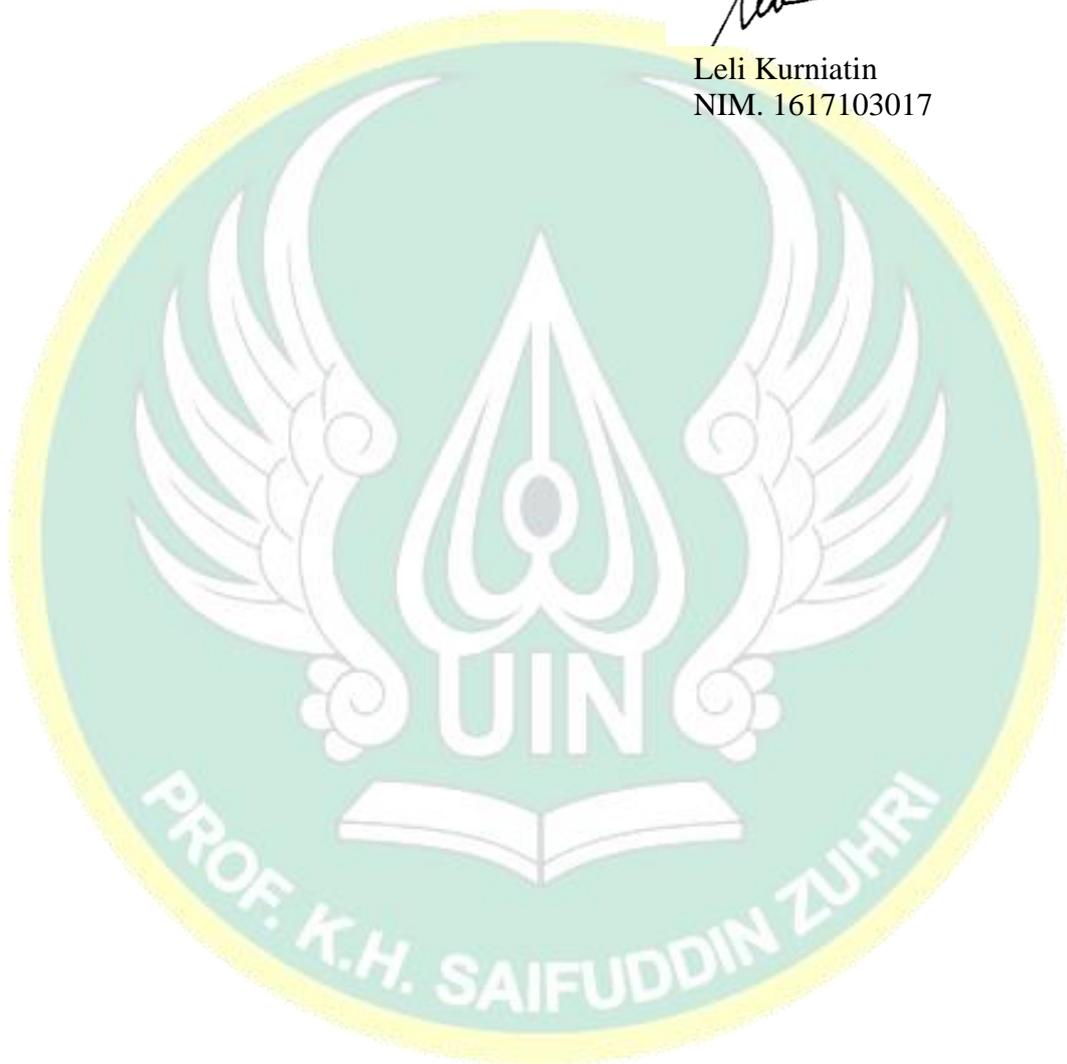
Tidak ada kata lain yang dapat penulis ungkapkan untuk menyampaikan rasa terimakasih, melainkan do'a semoga amal kebaikan dan segala bentuk bantuan mendapatkan balasan yang terbaik dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa banyak kekurangan dan keterbatasan yang jauh dari kata sempurna dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat memberikan motivasi dan membangun yang diberikan pembaca selalu diharapkan oleh penulis

guna memperbaiki skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat baik bagi pembaca maupun penulis. Aamiin.

Purwokerto, 24 Mei 2023



Leli Kurniatin  
NIM. 1617103017



## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
PENGESAHAN .....	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING .....	iii
MOTTO.....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	x
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Penegasan Istilah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Manfaat penelitian.....	7
F. Kajian Pustaka .....	8
G. Sistematika Penulisan .....	15
BAB II.....	16
PENGORGANISASIAN LEMBAGA DAN KUALITAS LAYANAN .....	16
A. Pengorganisasian Lembaga .....	16
1. Konsep Pengorganisasian.....	16
2. Fungsi pengorganisasian .....	19
3. Prinsip Pengorganisasian.....	20
B. Lembaga.....	23
1. Pengertian Lembaga.....	23
2. Fungsi Lembaga .....	24
3. Tujuan Lembaga.....	25
C. Kualitas Pelayanan.....	25
1. Pengertian Pelayanan.....	25
2. Strategi Pelayanan .....	28
3. Aspek Kualitas Layanan.....	34

BAB III.....	40
METODE PENELITIAN.....	40
A. Jenis Penelitian.....	40
B. Subyek dan Obyek Penelitian .....	41
1. Subyek Penelitian .....	41
2. Obyek Penelitian .....	41
C. Sumber Data.....	41
1. Sumber Data Primer .....	41
2. Sumber Data Sekunder.....	41
D. Lokasi Penelitian.....	42
E. Teknik Pengumpulan Data.....	42
1. Wawancara .....	42
2. Observasi .....	43
3. Dokumentasi.....	44
F. Teknik Analisis Data.....	44
1. Reduksi Data .....	45
2. Penyajian Data.....	45
3. Penarikan Kesimpulan.....	45
G. Teknik Validitas .....	45
BAB IV .....	47
PENORGANISASIAN LEMBAGA <i>TOUR &amp; TRAVEL</i> DALAM	
MENJAGA KUALITAS LAYANAN DI BIRO AL MA'WA NU CILACAP ...	47
A. Gambaran Umum.....	47
1. Sejarah Berdirinya .....	47
2. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran.....	48
3. Struktur Organisasi dan Job Deskripsi .....	49
B. Jamaah Al Ma'wa NU Cilacap .....	54
1. Jamaah Menurut Usia.....	54
2. Jamaah Menurut Status Sosial Ekonomi .....	55
3. Jamaah Menurut Tingkat Pendidikan.....	56
4. Jamaah Menurut Lokasi .....	58

C. Gambaran Umum Layanan .....	58
1. Aspek <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) .....	58
2. Aspek <i>Reliability</i> (Reliabilitas) .....	62
3. Aspek <i>Assurance</i> (Kepastian/Jaminan) .....	63
4. Aspek <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) .....	64
5. Aspek <i>Empathy</i> (Empati) .....	66
D. Pengorganisasian Al Ma'wa NU Cilacap .....	66
1. Prinsip Spesialisasi Kerja .....	68
2. Departementalisasi .....	70
3. Rantai Komando .....	71
4. Rentang Pengawasan .....	72
5. Sentralisasi dan Desentralisasi .....	74
6. Formalisasi .....	74
BAB V .....	76
PENUTUP .....	76
A. Kesimpulan .....	76
B. Saran .....	77
DAFTAR PUSTAKA	

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Rukun Islam merupakan dasar kehidupan bagi seluruh umat muslim. Yang terdiri dari lima hal, yaitu Syahadat, Sholat, Zakat, Puasa, dan Haji bagi yang mampu. Dari kelima rukun tersebut haji merupakan penyempurna ibadah, dan rukun Islam yang khusus, yang wajib dilakukan hanya satu kali dalam seumur hidup bagi setiap umat muslim yang mampu, baik dari segi fisik, mental, spiritual, maupun finansial. Disebutkan dalam QS. Ali 'Imron ayat 196, yaitu:

وَلِلّٰهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ اِلَيْهِ سَبِيْلًا

Artinya: Dan (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana.

Haji adalah mendatangi Ka'bah di Mekkah untuk melaksanakan ibadah tertentu. Haji juga diartikan sebagai ziarah atau berkunjung ke tempat tertentu, dilakukan pada waktu tertentu atau bulan haji yaitu bulan Syawal, Dzulkaidah, Dzulhijjah dan melakukan amalan-amalan tertentu dengan niat beribadah karena Allah.<sup>2</sup> Ibadah haji juga ibadah yang ditentukan oleh kuota dalam pelaksanaannya, karena mengingat waktu pelaksanaan haji adalah bulan-bulan tertentu. Sehingga hal tersebut menjadi salah satu faktor yang membuat masa tunggu haji menjadi semakin lama.

Untuk mengatasi hal tersebut, masyarakat memilih alternatif lain untuk dapat berkunjung ke tanah suci yaitu dengan ibadah umrah. Hal tersebut karena waktu dan kuota ibadah umrah tidak terbatas atau tidak tertentu seperti ibadah haji, ibadah umrah dapat dilaksanakan kapanpun. Umrah berarti ziarah yaitu berkunjung dan *qashdu* yang berarti maksud, tujuan, niat, dan juga disengaja.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup>Ahmad Sarwat, *Ensiklopedia Fikih Indonesia 6: Haji dan Umrah*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2019), hlm. 4.

<sup>3</sup>Agus Arifin, *Ensiklopedia Fiqih Haji & Umrah*, (Jakarta: PT Gramedia, 2018), cet. 2, hlm. 567.

Ziarah atau berkunjung disini adalah berziarah ke ka'bah, tawaf mengelilingi ka'bah, sa'i, dan mencukur atau menggunting rambut dengan cara tertentu dan dapat dilaksanakan setiap waktu.<sup>4</sup> Perjalanan ibadah umrah dilakukan oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang dimaksud ialah biro perjalanan ibadah umrah dan haji plus yang sudah mendapatkan izin dari pemerintah untuk menjalankan atau menyelenggarakan perjalanan umrah maupun haji plus.

Di Indonesia sudah terdapat banyak travel atau biro perjalanan haji dan umrah. Sehingga hal tersebut bisa menjadi peluang bagi para pebisnis untuk meningkatkan bisnis sekaligus berniat untuk beribadah. Biro perjalanan haji dan umrah merupakan suatu bentuk perusahaan jasa yang bertujuan untuk membantu calon jamaah dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah.<sup>5</sup> Dalam rangka membantu dan melayani para jamaah, biro travel tak lepas dari suatu pengorganisasian di dalam perusahaannya. Hal tersebut dilakukan agar ibadah para jamaah dapat berjalan dengan baik. Serta dapat menjaga kualitas layanan yang diberikan oleh biro terhadap para jamaahnya.

Kualitas layanan disebut juga sebagai kualitas jasa yang dimulai dari suatu kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan. Disertai dengan persepsi positif yang diberikan oleh pelanggan terhadap kualitas jasa.<sup>6</sup> Kualitas layanan dilihat dari pelanggan, bukan dari penyedia layanan atau jasa. Karena pelanggan atau konsumen yang mengonsumsi serta merasakan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau penyedia layanan, sehingga mereka yang menilai bagaimana kualitas layanan yang mereka dapatkan dari suatu penyedia layanan atau jasa tersebut.<sup>7</sup>

---

<sup>4</sup>Zaenal Abidin, *Fiqh Ibadah*, (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2020), cet. 1, hlm. 64.

<sup>5</sup>Landung Sudarmana dan Wakhid Sultani Aziz Komara Putra, Membangun Sistem Pendukung Keputusan Biro Perjalanan Haji dan Umrah di Yogyakarta Menggunakan Metode Simple Additive Weighting, *Jurnal SIMETRIS*, Vol. 8, No. 1, April 2017, hlm. 231.

<sup>6</sup>Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality & Customer Satisfaction Edisi 5*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2019), hlm. 158.

<sup>7</sup>Yuni Septiani et.al., Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Sevqual* (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru), *Jurnal Teknologi dan Open Source*, Vol. 3, No. 1, Juni 2020, hlm. 133.

Banyaknya biro perjalanan yang berkembang di Indonesia dalam mengurus pelaksanaan ibadah haji dan umrah, menimbulkan sebuah persaingan antara satu biro dengan yang lainnya. Hal tersebut mengakibatkan para jamaah menjadi bingung dalam mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan kepada jamaah sehingga pelaksanaan ibadah haji dan umrah dapat berjalan dengan baik serta menuai hasil yang memuaskan.<sup>8</sup>

Menjaga kualitas layanan dalam perusahaan merupakan salah satu faktor yang penting agar perusahaan biro umrah dan haji khusus tetap mendapatkan kepercayaan dari para konsumen. Konsumen atau disebut juga sebagai customer merupakan masyarakat yang mendapatkan manfaat dari suatu aktivitas yang dilakukan oleh organisasi ataupun perusahaan tertentu.<sup>9</sup> Untuk menjaga kualitas layanan perusahaan saat ini termasuk tantangan besar bagi biro perjalanan haji dan umrah, karena banyaknya persaingan dalam bidang tersebut. Hal tersebut termasuk tugas penting bagi biro perjalanan haji dan umrah dalam menerapkan suatu pengorganisasian yang baik dan efisien. Kualitas layanan dapat diperoleh dan dinilai dari kepuasan seorang pelanggan. Hal itu bisa dilihat dari penerapan pengorganisasian yang digunakan oleh suatu biro perjalanan haji dan umrah tertentu.

Menurut Malayu S.P. Hasibuan, pengorganisasian adalah suatu proses penentuan, pengelompokan, dan berbagai pengaturan yang diperlukan untuk mencapai suatu tujuan, menempatkan dan menyediakan orang-orang untuk setiap kegiatan, menyediakan alat-alat yang diperlukan, dan menetapkan wewenang yang relatif dilimpahkan kepada setiap individu yang akan melaksanakan sebuah kegiatan.<sup>10</sup> Apabila pengorganisasian pada suatu perusahaan diterapkan serta dilakukan dengan tepat dan efisien, maka pelayanan kepada pelangganpun akan baik, sehingga dapat menarik minat jamaah dan mendapatkan kepercayaan dari jamaah, mereka akan bersedia

---

<sup>8</sup>Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Public*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), hlm. 22.

<sup>9</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), hlm. 2.

<sup>10</sup>Yaya Ruyatnasih dan Liya Megawati, *Pengantar Manajemen Teori, Fungsi dan Kasus Edisi 2*, (Yogyakarta: CV. Absolute Media, 2018), hlm. 70.

memakai jasa dari biro perjalanan umrah tersebut, sehingga kualitas layanan biro perjalanan haji dan umrah tersebut akan tetap terjaga meski terdapat banyak saingan di bidang yang sama.

Al Ma'wa merupakan salah satu perusahaan biro travel yang bergerak di bidang jasa perjalanan haji dan umrah di Indonesia. Yang berkantor pusat di kabupaten Cilacap. Al Ma'wa sudah memiliki izin resmi dari kementerian agama dalam pembimbingan haji dan umrah. Serta sudah terakreditasi A sesuai keputusan direktur jenderal penyelenggaraan haji dan umrah, dengan nomor 337 tahun 2018. Dengan slogan unik yang dimiliki oleh Al Ma'wa yaitu "*Umrah Bareng Kyaine*" Al Ma'wa telah sukses memberangkatkan ribuan jamaah sejak awal berdirinya hingga sampai saat ini. Dengan menerapkan slogan tersebut, Al Ma'wa bisa dikatakan sukses dalam menjalankan pelayanan terhadap jamaah umrah. Kantor Al Ma'wa beralamat di Jl. Raya Kalisabuk KM 15 Kecamatan Kesugihan, Kabupaten Cilacap 53274.

Al Ma'wa NU Cilacap berdiri sejak tahun 2010. Dengan nama badan Perseroan Terbatas (PT) yaitu PT. NAHDLATUNA ZADUNA TAQWA yang disahkan pada tahun 2014. Dengan pengalaman yang cukup panjang, Al Ma'wa selalu melakukan kerjasama tim yang baik, guna melayani para jamaah. Hal tersebut dilakukan agar para jamaah merasa nyaman dari awal sebelum keberangkatan beribadah hingga sampai pemulangan ibadah umrah.

Pengorganisasian diterapkan oleh Al Ma'wa karena hal tersebut sangat penting di dalam perusahaan sebagai salah satu bentuk upaya untuk menjaga kualitas layanan terhadap jamaah. Dalam rangka untuk mencapai tujuan bersama, Al Ma'wa menerapkan pengorganisasian dengan cara pembagian kerja sesuai dengan kemampuan yang dikuasai oleh masing-masing karyawan, bekerja sama dan membangun kepercayaan antar individu satu dengan yang lainnya, membuat peraturan perusahaan dan standar operasional prosedur (SOP) yang harus ditaati oleh setiap karyawan.<sup>11</sup> Al Ma'wa juga memakai aplikasi Trello guna memonitoring kegiatan dari awal keberangkatan hingga

---

<sup>11</sup>Wawancara dengan Turaningsih, Staf Administrasi Al Ma'wa NU Cilacap, Pada Tanggal 12 Mei 2023.

pemulangan ibadah umrah. Penggunaan aplikasi tersebut tentu saja bisa dioperasikan pada setiap karyawan, termasuk juga pembimbing, tour leader, dan mutowif.

Mengingat bahwa Al Ma'wa adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa, yaitu jasa pelayanan ibadah haji dan umrah. Tentu saja terdapat sebuah pengorganisasian di dalam perusahaan guna mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan. Salah satunya adalah menjaga kualitas layanan perusahaan. Hal tersebut menjadikan penulis tertarik tentang bagaimana pengorganisasian yang diterapkan oleh Al Ma'wa guna menjaga kualitas layanannya agar tetap menjaga kepercayaan jamaah. Sehingga penulis melakukan penelitian lebih mendalam mengenai hal tersebut dengan judul "Pengorganisasian Lembaga *Tour & Travel* dalam Menjaga Kualitas Layanan di Biro Al Ma'wa NU Cilacap".

## **B. Penegasan Istilah**

Penegasan istilah disebutkan dengan tujuan agar lebih memahamkan arahan judul dari proposal ini. Serta untuk meminimalisir kesalahpahaman dari judul dan pembahasan yang akan dijelaskan. Maka sebelum melangkah lebih dalam pada pembahasan yang lebih lanjut, perlu adanya pembahasan dan pembatasan dari istilah pokok dalam judul sebagai berikut:

### **1. Pengorganisasian**

Pengorganisasian merupakan cara pengaturan pekerjaan serta pengalokasian pekerjaan antara anggota organisasi atau karyawan dalam suatu perusahaan, sehingga organisasi diharapkan dapat membantu setiap anggota individu untuk melaksanakan fungsi penting dalam rangka mencapai tujuan yang mungkin sulit dicapai sendiri.<sup>12</sup> Dari pengertian tersebut, pengorganisasian yang dimaksud oleh penulis adalah sebuah proses pengaturan, pengalokasian, serta pembagian kerja kepada orang atau karyawan yang sesuai dengan bidang yang dikuasainya dalam perusahaan

---

<sup>12</sup>Husein Umar, *Business An Introduction*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003), hlm. 58.

atau lembaga biro umrah, biro yang dimaksud oleh penulis yaitu Al Ma'wa NU Cilacap.

## 2. Lembaga *Tour & Travel*

Lembaga merupakan badan atau organisasi yang bertujuan untuk melakukan suatu bentuk usaha.<sup>13</sup> *Tour* atau disebut juga dengan perjalanan wisata diartikan sebagai kegiatan mengunjungi objek wisata atau suatu tempat dengan memanfaatkan komponen pariwisata yang berupa transportasi, akomodasi, restoran, souvenir, budaya, adat, dan fasilitas lain.<sup>14</sup> Sedangkan *travel* disebut juga biro perjalanan, yaitu usaha jasa komersial yang merencanakan serta menyelenggarakan dengan kegiatan berupa menyusun, mengatur, menyediakan dan menyelenggarakan paket wisata, penyediaan pelayanan wisata, pemesanan akomodasi, restoran dan sarana lainnya yang berhubungan dengan penyelenggaraan perlengkapan (dokumen) wisata.<sup>15</sup> Dari pemahaman tersebut, lembaga *tour & travel* yang dimaksud oleh penulis adalah lembaga perjalanan haji dan umrah yang menyediakan dan menyelenggarakan jasa pelayanan kepada seseorang yang akan melaksanakan haji ataupun umrah. Dalam penelitian ini yang dimaksud adalah biro Al Ma'wa NU Cilacap.

## 3. Menjaga Kualitas Layanan (Jasa)

Menjaga berarti kegiatan untuk mengawasi sesuatu dengan tujuan agar dapat mencegah dari bahaya, kesukaran, dan kerugian.<sup>16</sup> Kualitas layanan disebut juga dengan kualitas jasa, merupakan usaha yang difokuskan untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen dengan disertai ketepatan dalam menyampaikannya sehingga menciptakan sebuah kesesuaian atau ketidaksesuaian yang berimbang dengan harapan konsumen.<sup>17</sup> Menjaga kualitas layanan atau jasa juga bisa dijadikan sebagai tolak ukur kita untuk

<sup>13</sup>Abuddin Nata, *Ilmu Pendidikan Islam*, (Jakarta: Prenada Media, 2016), hlm. 165.

<sup>14</sup>Rini Eka Sari dan Novi Yanita, *Perencanaan Perjalanan Wisata (Inbound Tour Planning)*, (Bogor: Penerbit LINDAN BESTARI, Cet. 1, 2020), hlm. 6.

<sup>15</sup>Rini Eka Sari dan Novi Yanita, *Perencanaan Perjalanan Wisata* .....hlm. 11.

<sup>16</sup>Gun Gun Gunansah, *Pengantar Hidup Sehat Siram Jaman*, (Yogyakarta: PENERBIT DEEPUBLISH, 2021), hlm. 4.

<sup>17</sup>Wiwik Sulistiyowati, *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*, (Sidoarjo: UMSIDA Press, 2018), cet. 1, hlm. 25.

dapat menilai baik buruknya sebuah layanan yang diberikan oleh perusahaan penyedia pelayanan jasa. Dalam penelitian ini menjaga kualitas layanan yang dimaksud oleh penulis adalah menjaga kualitas layanan pada bidang jasa untuk melayani jamaah umrah atau disebut juga biro umrah, yaitu biro Al Ma'wa NU Cilacap.

### **C. Rumusan Masalah**

Banyaknya lembaga *tour & travel* yang berkembang di Indonesia membuat para calon jamaah haji dan umrah harus pandai memilih *travel* yang berkualitas untuk melayani segala sesuatu yang diperlukan dari mulai keberangkatan hingga pemulangan. Maka dari itu, penulis mendapati rumusan masalah sebagai berikut:

Bagaimana Pengorganisasian Lembaga *Tour & Travel* dalam Menjaga Kualitas Layanan di Biro Al Ma'wa NU Cilacap?

### **D. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah yang sudah disebutkan, maka tujuan masalah dapat diteliti yaitu sebagai berikut:

Untuk mengetahui Pengorganisasian Lembaga *Tour & Travel* dalam Menjaga Kualitas Layanan di Biro Al Ma'wa NU Cilacap .

### **E. Manfaat penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian yang akan dijelaskan adalah sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian yang serupa, menambah wawasan bagi mahasiswa program studi Manajemen Dakwah khususnya, dan mahasiswa program studi lain pada umumnya.

#### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan semangat dan motivasi kepada biro Al Ma'wa NU Cilacap untuk lebih meningkatkan kinerja mereka, dan diharapkan bisa dijadikan sebagai pengetahuan bagi masyarakat luas tentang kualitas layanan di biro Al Ma'wa NU Cilacap.

## F. Kajian Pustaka

Kajian pustaka atau tinjauan pustaka adalah menyajikan teori-teori yang relevan dengan masalah yang diteliti dan hasil uraian singkat penelitian terdahulu guna membandingkan dan memudahkan proses penelitian.<sup>18</sup>

Pertama, skripsi yang ditulis oleh M. Badri mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, tahun 2020. Yang berjudul “Kualitas Pelayanan Karyawan Tour Leader Umrah PT. Mandiri *Tour* dan *Travel* Kota Pekanbaru”.<sup>19</sup> Yang melatarbelakangi penelitian ini yaitu semakin banyaknya *travel* perjalanan haji dan umrah menimbulkan persaingan antara satu dengan yang lainnya, sehingga membuat jamaah menjadi bingung untuk mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan di segala bidang, sehingga pelaksanaan ibadah haji dan umrah bisa menuai hasil yang memuaskan. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah akan memberikan kepuasan para jamaah, sebaliknya apabila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan karyawan tour leader umrah PT. Mandiri *Tour* dan *Travel* Kota Pekanbaru. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan Teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan karyawan tour leader umrah PT. Mandiri *Tour* dan *Travel* Kota Pekanbaru, sudah diterapkan dimensi *Tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance* beserta indikatornya. Namun pada dimensi *Emphaty* terdapat salah satu indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, yaitu

---

<sup>18</sup>Koentjaraningrat, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia, 1989), hlm. 9.

<sup>19</sup>M. Badri, “Kualitas Pelayanan Karyawan Tour Leader Umrah PT. Mandiri *Tour* dan *Travel* Kota Pekanbaru”, *Skripsi*, Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau, Tahun 2020, hlm. i.

mengenai keramahan karyawan dalam proses pelayanan, sehingga pada indikator tersebut karyawan PT. Mandiri *Tour* dan *Travel* Kota Pekanbaru mendapatkan respon negatif dari masyarakat.

Persamaan dari penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah metode penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Serta memiliki persamaan pada teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.. Sedangkan perbedaannya terletak pada tujuan penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh penulis bertujuan untuk mengetahui pengorganisasian lembaga dalam menjaga kualitas layanan di biro Al Ma'wa NU Cilacap. Sedangkan tujuan penelitian oleh M. Badri adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan karyawan tour leader umrah pada PT. Mandiri *Tour* dan *Travel* Kota Pekanbaru.

Kedua, skripsi oleh Vita Dwi Agustina mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah IAIN Bengkulu, tahun 2021. Yang berjudul “Manajemen Pelayanan Umrah PT. Patuna Mekar Jaya *Tour* & *Travel* Cabang Bengkulu”.<sup>20</sup> Yang melatarbelakangi penelitian ini yaitu banyaknya *travel* perjalanan haji dan umrah mengakibatkan timbul persaingan antara yang satu dengan yang lainnya, sehingga membuat para jamaah bingung untuk memilih biro mana yang baik dalam memberikan pelayanan pada segala bidangnya, agar pelaksanaan ibadah haji dan umrah bisa berjalan dengan lancar dengan hasil yang memuaskan. Masalah yang dikaji pada penelitian ini adalah bagaimana manajemen pelayanan umrah PT. Patuna Mekar Jaya *Tour* & *Travel* Cabang Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis kualitatif, dengan jenis penelitian yaitu penelitian lapangan. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan teknik analisis data berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dengan hasil penelitian antara lain: (1) manajemen pelayanan

---

<sup>20</sup>Vita Dwi Agustina, “Manajemen Pelayanan Umrah PT. Patuna Mekar Jaya *Tour* & *Travel* Cabang Bengkulu”, *Skripsi*, Program Studi Manajemen Dakwah Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu, Tahun 2021, hlm. viii.

yang digunakan oleh PT. Patuna Mekar Jaya *Tour & Travel* cabang Bengkulu meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan pengawasan, dan penggerakkan. (2) PT. Patuna Mekar Jaya *Tour & Travel* cabang Bengkulu memiliki karyawan dan tenaga ahli profesional yang mumpuni di bidangnya dalam mengurus pekerjaan guna menjaga pelayanan terhadap produknya. (3) mempersiapkan keamanan dan kenyamanan bagi para jamaah umrah yang menggunakan jasa pelayanan PT. Patuna Mekar Jaya *Tour & Travel* cabang Bengkulu. (4) PT. Patuna Mekar Jaya *Tour & Travel* cabang Bengkulu melakukan hal terbaik dalam hal menjaga amanah.<sup>21</sup>

Persamaan penelitian oleh Vita Dwi Agustina dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah pada metode penelitian dan teknik pengumpulan data, yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif serta teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Serta perbedaannya adalah penelitian yang ditulis oleh Vita Dwi Agustina fokus pada Manajemen Pelayanan Umrah yang diterapkan oleh PT. Patuna Mekar Jaya *Tour & Travel* cabang Bengkulu. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis fokus pada Pengorganisasian yang diterapkan oleh Al Ma'wa NU Cilacap guna menjaga kualitas layanannya.

Ketiga, skripsi yang ditulis oleh Taufik Salim, mahasiswa Program S1 Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, tahun 2010. Yang berjudul “Strategi Pengelolaan PT. Sekapur Sirih *Tour dan Travel* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji di Kota Pekanbaru”.<sup>22</sup> Penelitian ini dilatar belakangi oleh pelaksanaan ibadah haji di Indonesia merupakan kewajiban nasional, karena menyangkut kesejahteraan jasmani dan rohani jamaah. Dalam peningkatan penyelenggaraan ibadah haji juga terdapat penyelenggaraan haji khusus yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999. Penyelenggaraan ibadah haji khusus dilakukan oleh biro-biro, seperti PT.

---

<sup>21</sup>Vita Dwi Agustina, Manajemen Pelayanan Umrah,.....hlm. 60.

<sup>22</sup> Taufik Salim, “Strategi Pengelolaan PT. Sekapur Sirih *Tour dan Travel* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji di Kota Pekanbaru”, *Skripsi*, Program S1 Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau, Tahun 2010, hlm. v.

Sekapur Sirih *Tour and Travel*. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi manajemen PT. Sekapur Sirih *Tour and Travel* dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan faktor apa saja yang mempengaruhinya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pengelolaan PT. Sekapur Sirih *Tour and Travel* dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif yang menggambarkan strategi manajemen PT. Sekapur Sirih *Tour and Travel* dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji. Hasil dari penelitian ini adalah strategi manajemen PT. Sekapur Sirih *Tour and Travel* dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji di kota Pekanbaru sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999. Hanya saja belum maksimal dalam proses penyelenggaraannya. Dalam pelayanan ibadah haji PT. Sekapur Sirih *Tour and Travel* menggunakan strategi pengelolaan dengan meningkatkan pelayanan berdasarkan standar, sedangkan untuk promosi menggunakan media cetak dan elektronik. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi strategi pengelolaan PT. Sekapur Sirih *Tour and Travel* dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji meliputi kualitas sumber daya manusia, integritas, komitmen, kerjasama tim, daya saing dan inisiatif. Memiliki kebersamaan, kerja sama, perlakuan yang baik antar karyawan, memberikan hak karyawan tepat waktu, dan memberdayakan karyawan dengan baik. Ada fasilitas untuk karyawan dan jamaah. Serta menjalin hubungan komunikasi dengan cara saling menghargai, menghormati, tata krama, sopan santun, kejujuran, dan sebagainya.

Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sama-sama menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Sedangkan perbedaan antara keduanya yaitu, skripsi yang ditulis oleh Taufik Salim meneliti tentang strategi pengelolaan yang diterapkan oleh PT. Sekapur Sirih dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis fokus tentang pengorganisasian yang diterapkan oleh Al Ma'wa NU Cilacap guna menjaga kualitas layanannya.

Keempat, skripsi yang ditulis oleh Aditya Dwi Purnama mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Gunung Djati Bandung Tahun 2022, dengan judul “Implementasi Manajemen Strategi Pelayanan *Travel* Dalam Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (Studi Deskriptif di PT. Sahabat Hijrah Indonesia Ash-Shiddiq Tours Subang)”.<sup>23</sup> Latar belakang dari penelitian ini adalah Indonesia merupakan negara dengan mayoritas umat muslim terbesar di dunia. Tercatat pada musim haji tahun 2022 jamaah terbanyak yang menunaikan ibadah haji berasal dari Indonesia yakni mencapai 100.051 jamaah atau setara dengan 10% dari total kuota haji yang disediakan pemerintah Arab Saudi untuk seluruh umat muslim di dunia yang ingin menunaikan ibadah haji. Sehingga dengan melihat itu tentunya harus menjadi perhatian pemerintah Indonesia juga seluruh pihak penyelenggara untuk dapat memberikan fasilitas pelayanan yang optimal serta terus meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah agar menciptakan kenyamanan jamaah dalam melaksanakan ibadahnya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif, yakni dengan reduksi data, *display* data, yang kemudian dapat diambil kesimpulan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah siklus deming atau yang dikenal dengan PDCA (Planing, Do, Chek, Act) (*plan, do, chek, act*) yang membahas tentang peningkatan kualitas secara terus menerus. Hasil dari penelitian ini yaitu dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang dilakukan oleh PT. Sahabat Hijrah Indonesia Ash-Shiddiq Tours yakni dengan melakukan beberapa tahapan, yaitu melakukan perencanaan dengan menetapkan visi, misi dan tujuan serta melakukan analisis internal dan eksternal dengan menggunakan metode analisis SWOT, selanjutnya melakukan tahapan implementasi, setelah itu dilakukannya evaluasi secara menyeluruh agar mengetahui presentase keberhasilan dan untuk menemukan masalah dan ketika

---

<sup>23</sup> Aditya Dwi Purnama, “Implementasi Manajemen Strategi Pelayanan *Travel* Dalam Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (Studi Deskriptif di PT. Sahabat Hijrah Indonesia Ash-Shiddiq Tours Subang)”, *Skripsi*, Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Tahun 2022, hlm. i.

masalah telah ditemukan maka akan ditindak lanjuti sebagai upaya untuk memperbaiki masalah.

Persamaan antara penelitian oleh Aditya Dwi Purnama dengan penelitian oleh penulis adalah terletak pada metode penelitian yaitu deskriptif dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif. Sedangkan perbedaannya yakni skripsi yang ditulis oleh Aditya Dwi Purnama membahas tentang implementasi manajemen strategi pelayanan *travel* dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis membahas tentang pengorganisasian biro haji dan umrah dalam menjaga kualitas layanannya, biro yang dimaksud oleh penulis yaitu biro Al Ma'wa NU Cilacap.

Kelima, skripsi oleh Dipo Khairul Islami mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta tahun 2014. Yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat”.<sup>24</sup> Yang melatarbelakangi penelitian tersebut adalah meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah memiliki keterkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas dapat memberi dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan dalam jangka panjang. Oleh karena itu, diperlukan strategi peningkatan kualitas pelayanan agar visi perusahaan tersebut dapat berjalan dengan baik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Data dan informasi yang diperoleh bersifat primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan direktur dan *general manager* yang telah ditentukan sebelumnya, serta melalui observasi di lapangan. Sedangkan data dan informasi sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi dan kepustakaan. Data dan informasi tersebut lalu dianalisis menggunakan analisis SWOT. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh perusahaan yang khususnya bergerak di bidang jasa dan pelayanan pada sektor pariwisata, sebagai bahan evaluasi

---

<sup>24</sup>Dipo Khairul Islami, “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat”, *Skripsi*, Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Tahun 2014, hlm. vi.

kinerja serta peningkatan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dalam usaha memenuhi kepuasan pelanggan. Hasil dari penelitian dan pengolahan data dari teknik wawancara dan observasi yaitu strategi peningkatan kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh PT. Margi Suci Minarfa sudah baik, yaitu dengan membuka layanan informasi di beberapa wilayah provinsi, membangun mitra usaha sejenis, merekrut sumber daya manusia (SDM) yang baik, memberi pelatihan kepada para staf, serta menambah jumlah jamaah di setiap tahunnya merupakan strategi yang diterapkan oleh perusahaan tersebut.<sup>25</sup> Namun masih ditemukan sebuah hambatan dan ancaman dalam proses pelayanan, akan tetapi sangat mudah dihadapi jika pihak direksi mampu meningkatkan strategi peningkatan pelayanan kepada para jamaahnya, dengan cara merencanakan strategi terkait dengan penguatan manajemen pelayanan internal perusahaan maupun penguatan kerjasama dengan pihak-pihak terkait.

Terdapat persamaan antara penelitian yang ditulis oleh Dipo Khairul Islami dengan penelitian yang ditulis oleh penulis, yaitu terletak pada metode penelitian sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian oleh Dipo Khairul Islami fokus membahas masalah tentang bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan yang diterapkan oleh PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat, sedangkan penelitian oleh penulis membahas mengenai bagaimana pengorganisasian yang diterapkan oleh suatu perusahaan di bidang layanan jasa dalam menjaga kualitas layanannya, yakni biro Al Ma'wa NU Cilacap yang beroperasi memberikan layanan jasa kepada seseorang yang akan melaksanakan ibadah haji dan umrah.

Dari kajian pustaka yang dikemukakan oleh penulis di atas, belum ditemukan yang membahas lebih rinci mengenai pengorganisasian yang diterapkan pada biro haji dan umrah baik secara subyek maupun obyeknya. Sehingga penelitian ini perlu dilakukan agar mengetahui lebih mendalam

---

<sup>25</sup>Dipo Khairul Islami, Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah,.....hlm.61.

mengenai pengorganisasian yang diterapkan oleh biro Al Ma'wa NU Cilacap, agar dapat menjaga kualitas pelayanan pada biro.

### **G. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah dan memahamkan arah dari penyusunan skripsi dari penelitian ini, penulis menguraikan sistematika penulisan skripsi menjadi beberapa bagian, antara lain:

Bagian Pertama adalah Pendahuluan yang meliputi Latar Belakang Masalah, Definisi Konseptual dan Operasional, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Kajian Pustaka, dan Sistematika Penulisan Skripsi.

Bagian Kedua berisi tentang teori-teori yang melatarbelakangi pengorganisasian yang diterapkan oleh biro Al Ma'wa NU Cilacap sehingga bisa menjaga kualitas pelayanan pada perusahaan atau biro.

Bagian Ketiga yaitu memaparkan mengenai metode penelitian, yang meliputi jenis penelitian, unit analisis, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bagian Keempat adalah laporan hasil penelitian tentang penyajian dan analisis data.

Bagian Kelima adalah penutup. Dalam bab ini akan disajikan kesimpulan, saran-saran yang merupakan rangkaian dari keseluruhan hasil penelitian secara singkat.

## BAB II

### PENGORGANISASIAN LEMBAGA DAN KUALITAS LAYANAN

#### A. Pengorganisasian Lembaga

##### 1. Konsep Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan salah satu proses pengelompokan, dan pengaturan berbagai macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas dimaksud, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan kewenangan yang secara relatif didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas-aktivitas tersebut.<sup>26</sup> Pengorganisasian juga telah berperan besar dalam memecahkan persoalan-persoalan besar dalam berbagai aspek kehidupan, baik itu pendidikan, dakwah, politik, sosial ekonomi, maupun aspek lainnya seperti sosial budaya, pembangunan dan sebagainya. Namun, pengorganisasian tetap menjadi tolak utama dan selalu menampakkan modernisasi dalam setiap aktivitas hingga mengikuti perkembangan globalisasi seanterologi.<sup>27</sup>

Pengorganisasian juga memiliki konteks dan fungsi untuk membuat dokumen-dokumen dapat dikenali, dipilih dan diketahui lokasinya secara efisien sehingga dapat mudah dilakukan saat diperlakukan. Sehingga dengan demikian, pada dasarnya organisasi memiliki fungsi untuk membuat dokumen, struktur yang kemudian mudah untuk di cari dan ditemukan kembali.<sup>28</sup> Berbagai aspek yang ada dalam pengorganisasian juga dapat dilakukan oleh sebuah lembaga *tour* atau *travel* dalam sebuah perencanaannya, perencanaan yang ada didalamnya bersifat langsung dan mengandung langkah-langkah identifikasi masalah, perumusan masalah, serta menggunakan nilai-nilai sosial yang sama dalam mengekspresikan

---

<sup>26</sup>Afif Syarifudin Yahya Dkk, *Kajian Ilmu Manajemen*, (Jawa Barat: CV MEDIA SAINS INDONESIA, 2021), hlm. 69.

<sup>27</sup>Mujamil Qomar, *Menggagas pendidikan Islam*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2014), hlm. 5.

<sup>28</sup>Roni Rodin, *Dasar-Dasar Organisasi Informatika*, (Kediri: Lembaga Cakra Brahmanda Lentera, 2021), hlm. 38.

aktivitas. Sehingga dalam kualitas pelayanan terorganisir dengan baik dan memberikan kepuasan kepada jamaah.<sup>29</sup>

Pengorganisasian adalah tindakan pengaturan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, agar secara efektif dan efisiensi dapat mengeksekusikan perencanaan yang sudah ditetapkan dalam perencanaan.<sup>30</sup> Menurut Stoner dan Walker pengorganisasian merupakan satu proses dimana aktivitas kerja disusun dan dialihkan kepada sumber tenaga untuk mencapai tujuan sebuah organisasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengorganisasian adalah pembentukan struktur organisasi yang didalamnya terkandung, penguasaan formal bagi individu-individu dan bagian-bagian organisasi, hubungan komunikasi, dan pelaporan formal termasuk garis wewenang, tanggung jawab keputusan.<sup>31</sup>

Sebagai ilmu pengetahuan, pengorganisasian bersifat universal dan menggunakan kerangka ilmiah yang sistematis yang mencakup aturan, prinsip, dan konsep yang cenderung benar dalam semua situasi manajerial. Hal ini perlu ditegaskan kembali bahwa pengetahuan dalam pengorganisasian dapat diterapkan dalam setiap organisasi baik pemerintahan, pendidikan, perusahaan, keagamaan, maupun sosial budaya. Pengorganisasian diperlukan dalam segala aspek untuk mencapai tujuan pelayanan yang baik, terutama dalam *tour & travel* yang efektif dan efisien.<sup>32</sup>

Teori pengorganisasian memiliki peranan penting dalam melaksanakan segala aspek aktivitas terutama yang berkaitan dengan produktifitas, motivasi serta kepuasan. Karakteristik dan teori pengorganisasian memiliki kesamaan dengan teori manajemen yang mana

---

<sup>29</sup> Zulkarnain dan Kukuh Miroso Raharjo, *Pemberdayaan Masyarakat Dalam Pengorganisasian Pengelolaan Desa Wisata*, (Madiun: CV. Baifa Cendekia Indonesia, 2022), hlm. 11.

<sup>30</sup>Mufizar, et. al., *Pengantar Manajemen Teori dan Konsep*, (Jawa Barat: CV MEDIA SAINS INDONESIA, 2021), Hlm. 6.

<sup>31</sup>Wati Karmila Nensih, et. al., *Manajemen Pendidikan Masyarakat*, (Tasikmalaya: EDU PUBLISER, 2020), hlm. 101.

<sup>32</sup>Sulistiyorini, *Manajemen Pendidikan Islam, (Konsep, Strategis, dan Aplikasi)*, (Yogyakarta: Teras, 2009), hlm. 8.

proses pengorganisasian dalam sebuah aktivitas adalah *planning, organizing, actuating, controlling*. Empat aspek tersebut selalu digambarkan dengan sebuah siklus karena adanya sebuah keterkaitan antara proses awal sampai dengan akhir.<sup>33</sup> Pandangan mengenai fungsi pengorganisasian selalu mengalami perkembangan dari waktu ke waktu sehingga terbentuklah langkah terakhir dalam fungsi pengorganisasian adalah penempatan sumber daya manusia kedalam setiap bagian yang telah ditentukan dalam organisasi, sehingga terciptanya efisien dan keefektifan dalam segala aspek terutama dalam kualitas pelayanan.<sup>34</sup>

Pengorganisasian dalam bentuk kegiatan Islam seperti *tour* dan *travel* mempunyai posisi yang sangat penting dalam menjaga kualitas pelayanan biro Al Ma'wa NU Cilacap, pengorganisasian ini akan menuntut *teamwork* yang sangat baik. Hal ini disebabkan pengorganisasian yang mana pada hakekatnya antara lain: (a) menentukan sumber daya dan kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi, (b) proses merancang dan mengembangkan organisasi yang akan membawa hal-hal tersebut menuju tujuannya, (c) penugasan tanggung jawab tertentu, (d) pendelegasian wewenang yang diperlukan kepada individu yang akan melaksanakan tugasnya.<sup>35</sup>

Penerapan pengorganisasian ini sangat penting karena menentukan struktur peran untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan pelayanan dimana struktur pelayanan memudahkan koordinasi dalam memperlancar dan mengarahkan program-program biro Al Ma'wa NU Cilacap yang terpercaya dan berkualitas.<sup>36</sup>

Terciptanya pelayanan yang baik dan berkualitas diupayakan agar suatu biro perjalanan wisata dapat bertahan di tengah persaingan yang semakin kompleks. Meski masih ada layanan lama, terkadang masih sulit

---

<sup>33</sup>Masrokam, *Manajemen Mutu*,... hlm. 39.

<sup>34</sup>Erni Trisna wati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar manajemen*, (Jakarta: PRENADA MEDIA GRUP, 2019), hlm. 157.

<sup>35</sup>Masrokam, *Manajemen Mutu*,... hlm. 45.

<sup>36</sup>Mu'awanah, *Manajemen Pesantren Mahasiswa, Studi Ma'had UIN Malang*, (Kediri: STAIN Press Kediri, 2009), hlm. 42.

untuk menghidupkan kembali biro tersebut sehingga banyak jamaah yang meninggalkan model layanan lama. Sama halnya dengan jasa biro perjalanan wisata seperti saat ini yang membutuhkan perkembangan dari segi pengalaman, ilmu pengetahuan dan teknologi dengan tidak meninggalkan budaya lama yang baik. Dengan itu, produk jasa akan mampu bersaing dengan produk jasa lainnya sehingga dapat terus diminati oleh masyarakat.

## 2. Fungsi pengorganisasian

Fungsi pengorganisasian ini bisa disebut kontrol yang merupakan bagian akhir dari suatu pengelolaan jasa *Tour & Travel*. Fungsi pengorganisasian yang dikendalikan adalah perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian. Pengawasan merupakan salah satu fungsi pengorganisasian yang di dalamnya terdapat penilaian, melakukan koreksi agar apa yang dilakukan dapat diarahkan ke hal yang lebih baik lagi sesuai dengan apa yang dituangkan dalam tujuan yang ada. Menurut Johnson yang dikutip oleh Chusnul menjelaskan bahwa semua aspek pengawasan merupakan bagian dari fungsi sistem penyesuaian yang di dalamnya terdapat rencana, sehingga selalu diupayakan agar tidak terjadi penyimpangan dari tujuan sistem yang hanya terdapat dalam batas toleransi.<sup>37</sup> Handoko menjelaskan bahwa pengorganisasian memiliki pengawasan ekstra karena merupakan proses “penjaminan” agar tujuan dalam pengorganisasian dapat tercapai sesuai rencana dan tujuan yang ditetapkan sejak awal.<sup>38</sup> Sedangkan menurut Siagian yang dikutip Sulistyorini bahwa fungsi pengawasan dalam pengorganisasian adalah upaya untuk meningkatkan penyesuaian antara rencana yang telah disusun dengan pelaksanaan atau hasil yang benar-benar dicapai.<sup>39</sup>

---

<sup>37</sup>Chotimah, *Manajemen Public Relation Integratif*. (Tulungagung: STAIN Tulungagung Press, 2013), hlm.72.

<sup>38</sup>Chotimah, *Manajemen Public Relation Integratif...*, hlm. 76.

<sup>39</sup>Sulistyorini, *Manajemen Pendidikan Islam (Konsep, Strategi, dan Aplikasi)*, (Yogyakarta: Teras, 2009), hlm.32.

Beberapa ahli juga mendefinisikan bahwa pengawasan dalam pengorganisasian yang dinyatakan sebagai suatu proses dasar pada hakekatnya tetap diperlukan betapapun rumitnya proses dan luasnya suatu organisasi. Dengan demikian pengawasan dalam pengorganisasian dapat tercapai sesuai dengan standar apa yang digunakan. Pengawasan dalam pengorganisasian berfungsi sebagai pengawasan dan evaluasi yang sangat erat kaitannya dengan perencanaan di masa depan.<sup>40</sup>

### 3. Prinsip Pengorganisasian

Prinsip pengorganisasian yang dibahas dalam hal ini adalah untuk semua tipe akan tetapi lebih dispesifikasikan kepada prinsip pengorganisasian dalam kualitas pelayanan. Prinsip ini jelas menghasilkan sebuah keefisienan dalam penggunaan sumber daya perusahaan khususnya sumber daya manusia dan sumber daya keuangan. Menurut M Robbiens, Gitlow dan Cortada Ada 6 prinsip penting Yang harus diperhatikan dalam mendesain struktur organisasi yaitu :

#### a. Spesialisasi Pekerjaan

Hal ini didefinisikan sebagai derajat dimana tugas dalam organisasi dibagi menjadi beberapa pekerjaan. Spesialisasi menjadi terkenal karena berbagai tugas yang sudah dispesifikasikan sehingga peluang serta keefektifan dapat dicapai, sehingga food dapat menawarkan produk yang lebih murah dibandingkan produk lainnya.

Pengulangan produk serupa dalam jangka waktu yang lama akan meningkatkan produktifitas dan efesiensi sebuah pekerjaan. Namun, disisi lain hal ini akan meningkatkan rasa bosan, stres kualitas pelayanan yang rendah, sehingga dari hal tersebut variasi serta skill karyawan diperlukan hingga terbukti meningkatnya sebuah produktifitas.

#### b. Departementalisasi

Prinsip ini dampak dari penerapan spesialisasi pekerjaan yang serupa dalam satu departemen. Misalnya, fungsi administrasi yang

---

<sup>40</sup>Ali Anwar, *Pembaruan Pendidikan di Pesantren Lirboyo Kediri*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), hlm. 148.

berhubungan dengan keuangan dapat dikelompokkan pada divisi keuangan ataupun semua pekerjaan yang berkaitan dengan penjualan dapat digabungkan dengan departemen pemasaran. Kategori ini sering digunakan berdasarkan kesamaan pada sebuah fungsi yang sudah dijalankan. Dalam hal tersebut pengorganisasian hanya menggunakan satu atau dua kategori dalam operasional perusahaan sehingga keefektifan dalam pengelolaan bisa terjaga dengan baik.

c. Rantai Komando

Prinsip ini menjelaskan kepada siapa hasil aktivitas akan dilaporkan. Hal ini juga dapat diperluas dengan sebuah pertanyaan “kepada siapa aku harus bertanggung jawab dan kepada siapa aku harus berkonsultasi, jika terdapat masalah dalam pekerjaan?” Ada dua prinsip penting dalam menjelaskan rantai komando yaitu otoritas dan satuan perintah. Menurut Robbins otoritas merupakan hak yang melekat pada posisi manajerial seperti memberikan tugas dan mengharapkan tugas tersebut dapat dipatuhi dan dijalankan. Namun seiring berjalannya teknologi dan perkembangan zaman, prinsip rantai komando, otoritas dengan kesatuan perintahnya menjadi kurang relevan. Staf dapat menggunakan email untuk berkomunikasi dengan CEO atau direktur yang lain tanpa melalui supervisornya. Sehingga perlu sebuah pemikiran dengan menggunakan prinsip yang lain tanpa merugikan sebuah perusahaan yang sudah berkembang.

d. Rentang Pengawasan

Prinsip ini mendeskripsikan berapa jumlah bawahan yang dapat dikelola secara efektif oleh seorang manajer. Ada dua isu strategis yang berkaitan dengan hal tersebut yaitu apakah mau menggunakan rentang pengawasan besar (dalam unsur organisasi vertikal) atau lebar (dalam struktur organisasi horizontal). Siekman menyebutkan bahwa dengan menggunakan rentang pengawasan yang besar akan menjadikan manajer dapat mengawasi bawahan lebih dekat sehingga keefektifan dalam organisasi pelayanan dapat dicapai dengan baik.

e. Sentralisasi dan Desentralisasi

Prinsip ini berkaitan dengan peran siapa yang akan mengambil keputusan dalam organisasi. Jika pengambilan keputusan atau wewenang dilakukan oleh pimpinan atau kantor pusat, dapat dilakukan bahwa organisasi yang bersangkutan menggunakan sentralisasi dan jika sebaliknya disebut dengan desentralisasi. Robbins mendefinisikan sentralisasi sebagai derajat dimana pembuatan keputusan dipusatkan pada beberapa jabatan di sebuah perusahaan. Menurut Gomez-Mejia, Balkin mengambil keputusan dari kantor pusat kepada orang yang berlokasi dekat dengan situasi yang membutuhkan perhatian. Desentralisasi merupakan sebuah pendelegasian wewenang pengambilan keputusan yang cenderung dilakukan kepada jenjang yang lebih rendah.<sup>41</sup> Dengan menggunakan desentralisasi tindakan dapat dilakukan lebih cepat dalam menyelesaikan masalah, lebih banyak yang terlibat di dalamnya dan menjadikan karyawan lebih profesional sebagai bagian dari organisasi.

f. Formalisasi

Prinsip ini didefinisikan oleh Gomez-Mejia dkk sebagai dokumen tertulis yang mengidentifikasi, menjelaskan, dan mendefinisikan pekerjaan dalam tugas, tanggung jawab, kondisi dan spesifikasi sebuah pekerjaan. Jika pekerjaan yang ada sudah diformalisasikan, akan diketahui pekerjaan apa saja yang harus dikerjakan, apa saja yang harus dikerjakan, kapan harus diselesaikan, dan bagaimana cara menyelesaikannya. Biasanya hal ini lebih tepat diterapkan dalam organisasi yang mapan, namun untuk organisasi yang mengedepankan inovasi dan kreativitas sebagai *competitive advantage*-nya, biasanya tidak memformalisasikan pekerjaan terutama untuk karyawan R&D-nya. Namun untuk sifat administrasi dengan jenis pekerjaan yang relatif berulang-ulang,

---

<sup>41</sup>Heri Widodo dan Catur Windi, "Pengaruh Desentralisasi dan Karakteristik Informasi Sistem Akuntansi Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT (Persero) Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak", *Jurnal*, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, 2011, hlm. 34.

formalisasi akan diterapkan sebagai alat kontrol atas penerapan administrasi yang baik.<sup>42</sup>

## B. Lembaga

### 1. Pengertian Lembaga

Kata lembaga secara etimologis adalah asal dari sesuatu, acuan, sesuatu yang memberi bentuk kepada yang lain, suatu badan atau organisasi yang bertujuan untuk melakukan penelitian ilmiah atau menjalankan usaha, ditinjau dari dalam bahasa Inggris, kata lembaga disebut dengan institut, jika diamati arti secara bahasa ini mengarah kepada pengertian fisik, yaitu yang berhubungan dengan sarana atau organisasi yang tujuannya untuk mencapai maksud bersama.<sup>43</sup> Dalam kamus besar bahasa Indonesia, pengertian lembaga ialah badan organisasi yang tujuannya melakukan sebuah penyelidikan keilmuan atau melakukan sesuatu usaha. Menurut ensiklopedi Indonesia, adalah suatu wadah yang dikelola demi mencapai hasil yang diinginkan.<sup>44</sup> Adapun selanjutnya adalah lembaga tersebut juga sudah diatur oleh undang-undang No 8 tahun 1985. Sedangkan dilihat dari segi aspek yuridis, bahwa lahirnya lembaga-lembaga merupakan aktualisasi dan implemetasi dari pasal 28 Undang-Undang Dasar 1945 yang menyatakan “Kemerdekaan berserikat dan berkumpul, mengeluarkan pikiran dengan lisan dan tulisan dan sebagainya ditetapkan dengan undang-undang”.<sup>45</sup>

Terbentuknya sebuah lembaga tersebut tidak hanya semata-mata melaiikan memiliki tujuan dan fungsi. Tujuan utama dari dibentuknya lembaga tidaklain untuk menjaga kesejahteraan antara umat manusia. Disamping dari tujuan itu, adapun fungsi dari lembaga antara lain, sebagai alat pembantu dalam mencari ciri khas dari sebuah lembaga tersebut, alat peningkatan persaudaraan antar kelompok, keterikatan sosial serta

---

<sup>42</sup>Badri Munir Sukoco, *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*, (Surabaya: Erlangga, 2007), hlm. 15.

<sup>43</sup>Muslimah, et. al., *Studi Lembaga Pendidikan Islam*,(Bandung: CV. MEDIA SAINS INDONESIA, 2023), hlm. 2.

<sup>44</sup>Saifudin, et. al., *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*, (Bandung: CV. MEDIA SAINS INDONESIA, 2023), hlm. 2.

<sup>45</sup>Idrus Ruslan, *Kontribusi Lembaga-Lembaga Keagamaan Dalam Pengembangan Toleransi Antar Umat Beragama Di Indonesia*, (Bandarlampung: CV. Arjasana Pratama, 2020), hlm.6.

keramahan dan bersosialisasi dan masih banyak lagi. Menurut J.Dwi dan Bagong Suyanto dalam buku sosiologi teks pengantar dan terapan tahun 2010, lembaga merupakan seperangkat peraturan yang mengatur hubungan antara individu yang satu dengan yang lainnya, dan antara individu dengan Tuhan.<sup>46</sup>

## 2. Fungsi Lembaga

Ada beberapa fungsi dari lembaga menurut Menurut J.Dwi dan Bagong Suyanto antara lain sebagai berikut:<sup>47</sup>

- a. Sebagai Pedoman hidup.
- b. Sebagai sumber kebenaran dalam hidup.
- c. Sebagai pedoman dalam tata cara hubungan antar sesama manusia
- d. Sebagai tuntunan prinsip antara benar atau salah.
- e. Sebagai pedoman pengungkap perasaan persaudaraan yang mewajibkan atau mengharuskan berbuat baik pada semua manusia.
- f. Sebagai pedoman keyakinan manusia untuk selalu berbuat baik dan selalu disertai keyakinan bahwa setiap perbuatannya merupakan kewajiban dari Tuhan dan semua perbuatannya tersebut akan mendapatkan pahala dari Tuhan, walaupun perbuatannya sekecil apapun itu.
- g. Sebagai pedoman sebuah kebenaran yang pada hakikatnya manusia adalah ciptaan Tuhan.
- h. Sebagai pengungkap nilai estetika manusia yang cenderung yang mencintai keindahan.
- i. Sebagai pedoman rekreasi dan hiburan dalam mencapai kepuasan batin melalui rekreasi dan hiburan, haruslah tidak melanggar kaidah-kaidah dalam hubungan sesama umat manusia dan agama.

---

<sup>46</sup>Dany Try Utama Hutabarat, et. al., *Pengelabuan Hukum perkawinan Beda Agama*, (Jakarta:2022), hlm.131.

<sup>47</sup> Dany Try Utama Hutabarat, et. al., *Pengelabuan Hukum perkawinan Beda Agama*,...hlm.133.

### 3. Tujuan Lembaga

Menurut Koentjaraningrat, terdapat empat macam tujuan lembaga yaitu sebagai berikut:<sup>48</sup>

- a. Lembaga yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan sosial dan kekerabatan (*domestic institutions*). Contohnya perkawinan, keluarga dan pengasuh anak.
- b. Lembaga yang bertujun untuk memenuhi kebutuhan manusia untuk mata pencaharian hidup, memproduksi, menimbundan mendistribusikan barang. Contohnya pertanian, perikanan, peternakan, koperasi dan perdagangan.
- c. Lembaga yang memenuhi kebutuhan pendidikan. Contohnya SD, SMP, SMA, Perguruan Tinggi, tempat-tempat kursus dan pesantren.
- d. Lembaga yang memenuhi kebutuhan ilmiah manusia (*scientific institution*). Contohnya ilmu pengetahuan, metode ilmiah, dan penelitian.

## C. Kualitas Pelayanan

### 1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan dalam kamus besar Bahasa Indonesia adalah pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan.<sup>49</sup> Umumnya, layanan jasa lebih bersifat *intangibile*, tidak dapat dilihat atau disentuh, sehingga pengguna hanya dapat merasakannya melalui pengalaman secara langsung. Namun layanan mencakup juga hal-hal yang *tangible* yang bisa dilihat dan diraba, berupa dimensi fisik dari pelayanan itu sendiri. Usaha pelayanan jasa seperti biro Al Ma'wa NU Cilacap atau usaha jasa yang lain.<sup>50</sup>

<sup>48</sup>Dany Try Utama Hutabarat, *Pengelabuan Hukum perkawinan Beda Agama*,...hlm.134.

<sup>49</sup>Haryanto Dan Helena Ulina Sembiring, *Membangun Pribadi Prima dalam Pelayanan Publik*, (Jakarta: Media Nusa Creativ, 2021), hlm.1.

<sup>50</sup>Antonius Atosokhi Gea dan Antonina Panca Yuni Wulandari, *Relasi dengan Dunia (Alam, Iptek& Kerja)*, (Jakarta: Kelompok Gramedia, 2006), hlm. 236.

Pengertian pelayanan menurut para ahli:

a. Suparlan

Pelayanan sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri.

b. Kotler

Pelayanan (servis) adalah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal service bisa diklasifikasikan menjadi dua yaitu High Contact Service atau sebuah klarifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat didalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut. Sedangkan low contact service merupakan klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. Physical kontak dengan konsumen hanyalah terjadi di front desk yang termasuk dalam klasifikasi low contact service.

c. Loina

Suatu proses keseluruhan sebuah pembentukan dari citra perusahaan, baik dari melalui media berita, membentuk sebuah budaya perusahaan secara internal, ataupun melakukan sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pemimpin pemerintahan serta publik yang lainnya yang berkepentingan.

d. Hadipranata

Pelayanan merupakan aktivitas tambahan diluar tugas pokok yang diberikan kepada konsumen pelanggan, nasabah, dan sebagainya serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.

e. Freed Luthans

Pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang menyangkut segala masalah yang ditunjuk orang lain untuk menyelesaikan masalah.

f. Groonros

Pelayanan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

g. Sanpara

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar orang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

h. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

Suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.<sup>51</sup>

Jadi dari beberapa pendapat di atas bisa disimpulkan bahwa segala aktivitas yang berkaitan dengan sebuah interaksi yang menimbulkan kebahagiaan serta kepuasan orang lain disaat interaksi baik individu dengan kelompok merupakan pelayanan dalam menuju kualitas yang baik.

Pengetahuan ilmu pengetahuan dalam bidang pelayanan merupakan pokok dalam terbentuknya suatu badan usaha atau lembaga yang efektif untuk melakukan kualitas pelayanan agar lebih baik. Sehingga penting sekali dalam pelayanan di lembaga biro Al Ma'wa NU Cilacap yang harus mumpuni pengelolaan pelayanan dengan baik, kemudian mampu menciptakan kualitas yang dapat dipercaya oleh kalangan masyarakat. Selain itu, pelayanan yang ada saat sekarang dalam biro Al Ma'wa NU Cilacap harus mencapai keberhasilan dan prestasi kerja dari individu maupun kelompok dalam melakukan pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi pada waktu tertentu. Artinya, kinerja bisa dipahami sebagai besarnya kontribusi yang diberikan karyawan guna mencapai kemajuan dan

---

<sup>51</sup>Ahmad Mustanir, *Pelayanan Publik*, (Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2022), hlm. 14.

perkembangan di lembaga tersebut agar kualitas dan kuantitas terjamin dan mencapai tujuan.<sup>52</sup>

## 2. Strategi Pelayanan

Dengan mempersiapkan pernyataan misi, kebijakan, strategi, tujuan kantor pusat serta menetapkan kerangka kerja. Dalam kerangka kerja itulah devinisi dan unit bisnis mempersiapkan segala aspek persiapannya.

Segala Aspek kantor biro Al Ma'wa NU Cilacap harus mempersiapkan lima aktivitas perencanaan:

### a. Menetapkan Misi Perusahaan

Adanya organisasi untuk menyelesaikan sesuatu, yang mana misi atau tujuan spesifikasinya biasanya jelas ketika bisnis itu dimulai. Sepanjang perjalanan misi bisa berubah, untuk mendapatkan keuntungan dari peluang baru atau menanggapi kondisi pasar baru.

### b. Menentukan Unit Bisnis Strategis

Perbedaan antara devinisi pasar sasaran dan pasar strategik. Devinisi pasar sasaran adalah cenderung berfokus pada menjual satu produk atau jasa. Sedangkan tujuan dari pemasaran strategik sendiri mengembangkan dengan mengidentifikasi unit bisnis tersebut guna mengembangkan strategi-strategi secara terpisah dan menetapkan pendanaan yang memadai.

### c. Menentukan Sumber Daya Manusia

Terdapat beberapa model perencanaan portofolio yang diperkenalkan untuk memberikan sarana analisis bagi pengambil keputusan investasi untuk menentukan perluasan dan keunggulan kompetitifnya dan daya tarik industrinya. Sehingga dibutuhkan sumber daya manusia yang mampu dan kopten didalam bidang yang sesuai dengan unit bisnisnya.

---

<sup>52</sup>Joan Berlin Damanik, et. al., *Pengantar Manajemen Pelayanan Publik*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2023), hlm. 7.

#### d. Menilai Peluang Pertumbuhan

Menilai peluang pertumbuhan mencakup perencanaan bisnis baru, merampingkan, atau menghapus bisnis lama. Salah satu kerangka kerja guna mendeteksi peluang pertumbuhan insentif baru yaitu kisi-kisi perluasan produk. Sehingga terlihat jelas pelayanan dengan melihat segala aspek pertumbuhannya.

#### e. Menyusutkan dan Mendivestasikan Pelayanan Lama

Perusahaan harus secara seksama mengurangi, memanen atau mendivestasikan pelayanan yang lama yang sudah lamban untuk melepas sumber daya yang diperlukan agar dapat dipakai di pelayanan yang lainnya dan mengurangi pembiayaan yang tidak pas dengan aspek pelayanan yang kurang efektif.<sup>53</sup>

Jadi terdapat beberapa hal yang perlu dilakukan guna memperbaiki pelayanan menuju mutu dan kualitas yang lebih baik. Oleh karena itu, pelayanan yang berkualitas menjadi hal yang sangat penting, sehingga harus bisa bertransformasi lebih cepat jika ingin terus mendapatkan kepercayaan dari jamaah. Hal ini juga menyangkut bagaimana penyelenggara pelayanan di biro Al Ma'wa NU Cilacap diatur dan dikelola, bagaimana pelayanan dirancang dan disediakan serta bagaimana fungsi pendukung perlu dilakukan untuk memenuhi standar terbaik bagi jamaah. Maka pelayanan yang ada saat ini harus memiliki standarisasi pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan kepastian bagi jamaah yang menerima pelayanan. Standar pelayanan itu sendiri merupakan ukuran yang diformalkan dalam penyelenggaraan pelayanan saat ini yang harus dipatuhi oleh pemberi dan atau penerima layanan..<sup>54</sup>

Penyediaan fasilitas jasa pelayanan bukan bermaksud untuk mendiskrimasi antara jamaah satu ke jamaah lainnya. Akan tetapi tujuan dari itu adalah untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan kualitas yang

---

<sup>53</sup>Muhammad Yusuf Saleh dan Miad Said, *Konsep dan Strategi Pemasaran*, (Makasar: CV. SAH MEDIA, 2019), hlm.20.

<sup>54</sup>M. Chazienul Ulum, *Public service Tinjauan teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Public*, (Malang: UB Press, 2018), hlm. 10.

baik sehingga jamaah mendapatkan kenyamanan yang akan melaksanakan perjalanan ibadah haji atau umrah, yang mana didasarkan pada pemilihan paket perjalanan dengan nominasi harga yang ditawarkan. Biro atau *travel* perjalanan haji atau umrah juga merupakan komponen yang menyediakan jasa layanan dengan ketentuan yang diatur oleh perundang-undangan. Artinya, penyedia jasa layanan ini benar-benar dipantau oleh pemerintah sebagai regulator dibidang haji atau umrah. Sehingga jamaah pengguna layanan tidak dikecewakan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab dalam bisnis *travel* atau *tour* perjalanan haji dan umrah.<sup>55</sup>

Peran dalam pelayanan di biro atau *travel* ini juga sangat penting karena dapat mengatur perilaku seseorang, disamping itu peran menyebabkan jasa pelayanan memiliki tolak ukur dengan memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada para peminat umrah dan haji. Peran dari jasa pelayanan juga harus dibedakan sesuai tempat dan pergaulan masyarakatnya. Sedangkan peran layanan lebih banyak menunjukkan pada fungsi, artinya peranan dalam pelayanan mendudukan suatu posisi tertentu kepada jamaah sehingga kualitas pelayanan menjadi ternilai dengan baik.<sup>56</sup>

Dalam manajemen pelayanan biro perjalanan, pemimpin merupakan konseptor dalam menjalankan roda organisasi pelayanan yang berkualitas untuk mencapai tujuan terciptanya rasa nyaman dan kepercayaan bagi masyarakat. Jadi jasa biro perjalanan merupakan suatu proses pengelolaan kelembagaan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, koordinasi dan pengawasan secara optimal sesuai dengan kontribusi yang ada. Dalam pelayanan yang ada juga memiliki perencanaan yang sangat matang sehingga tidak ada sebuah kekecewaan didalamnya yang didapatkan oleh pelanggan. Proses ini merupakan kegiatan yang menetapkan apa saja yang ingin dicapai.

---

<sup>55</sup>Iwan Giwangkara, *Cara Mudah Berbisnis Travel Umrah dan Haji Khusus*, (Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2018), hlm. 48.

<sup>56</sup>J. Dwi Narwoko dan Bagong Suyanto, *Sosiologi: Teks Penengantar & Terapan...* hlm. 139.

Beberapa kegiatan yang dilakukan untuk mencapai pengoptimalisasian supaya pelayanan berkualitas antara lain :

- a. Tugas yang dilakukan oleh seorang manajer harus dapat memikirkan dan dapat memprediksi pelayanan yang baik di masa yang akan datang sehingga lebih baik dan efektif.
- b. Seorang manajer harus mampu menentukan sebuah hasil akhir atau sebuah target.
- c. Memprogramkan serta menetapkan urutan sebuah langkah-langkah yang lebih diprioritaskan agar dapat mencapai sasaran.
- d. Menjadwalkan urutan waktu sesuai program yang sudah ditentukan.
- e. Menentukan anggaran guna mengalokasikan kepada sumber daya manusia untuk mencapai kualitas yang optimal.
- f. Menetapkan sebuah prosedur untuk mengembangkan dan menerapkan cara terstruktur dan standar untuk melakukan layanan tertentu.
- g. Mengembangkan sebuah kebijakan untuk menafsirkan keputusan tetap yang berlaku sehingga timbul pertanyaan berulang dan masalah yang ada dapat diselesaikan tanpa menghambat pelayanan.

Adanya kegiatan tersebut perlu sebuah konsistensi serta memikirkan beberapa aspek yaitu :

- a. Keadaan yang ada pada saat ini (tidak dimulai dari nol tetapi dari sumber daya manusia).
- b. Keberhasilan dan faktor-faktor kritis keberhasilan.
- c. Kegagalan yang sudah lalu.
- d. Potensi, tantangan serta kendala yang ada.
- e. Kemampuan merubah sebuah kelemahan menjadi kekuatan serta ancaman menjadi proses dan hasil yang dapat menjadikan peluang analisis (*Stregth, Weakness, Opportunities, and Treats* atau *SWOT*).
- f. Mengikut sertakan pihak terkait.
- g. Memperhatikan komitmen dan mengkoordinasikan pihak-pihak terkait.

h. Mempertimbangkan efektifitas dan efesiensi, demokratis, transparan, realistis, dan praktis.<sup>57</sup>

Selain itu, kemampuan biro dalam mengelola masalah akan dapat menumbuhkan suatu kepercayaan sehingga dapat membangun sebuah *krediblilitas* yang tinggi tanpa didasari kecerdasan yang mana didalamnya dapat menarik minat pelanggan, sehingga kepercayaan diakui oleh seluruh kalangan.<sup>58</sup> Indikator kepercayaan itu sendiri menurut Mayer sebagaimana yang dikutip oleh Leni Nur Jannah, ada tiga faktor yang membentuk kepercayaan konsumen terhadap yang lainya antara lain :

- a. Kemampuan, yang mana ini harus dimiliki oleh para staf dan karyawan sehingga bebas dari resiko dan keraguan.
- b. Kebaikan hati, ini harus dilakukan kepada semua konsumen dalam memberikan pelayanan dan kepercayaan.
- c. *Integritas*, dalam hal ini seluruh staf dan karyawan harus mampu dalam memberikan kepercayaan mengenai produk layanan yang ada yang nantinya diberikan kepada konsumen tersebut.<sup>59</sup>

Keputusan merupakan sebagian suatu pemilihan tindakan dari dua atau lebih alternatif. Konsumen yang hendak melakukan pilihan maka ia harus memiliki pilihan alternatif. Sehingga tidak adanya sebuah pelayanan yang tidak sesuai dengan serta kualitas yang ada. Disamping itu, paradigma sosial juga penting karena dengan adanya itu maka biro dapat mengetahui cara sudut pandang seseorang individu terhadap fakta sosial yang ada di lingkungan masyarakat. Adapun paradigma sosial erat kaitannya dengan pikiran dan tingkah laku individu yang bersifat terus menerus, sehingga pelayanan dapat diketahui dengan hal tersebut karena paham dengan konsumennya. Selain itu, paradigma sosial merupakan sebuah cara pandang

---

<sup>57</sup>Perencanaan efektif haruslah didasarkan atas fakta-fakta dan informasi dan tidak atas emosi keinginan. Fakta-fakta langsung dengan situasi yang dalam pembahasan dikaitkan dengan pengalaman dan pengetahuan manajer. Lihat Terry & Rue, *Dasar-Dasar*, ...hlm. 44.

<sup>58</sup>Panca Winahyuningsih, "Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gripta Kudus", *Jurnal*, (Kudus: Universitas Muria Kudus), hlm.3.

<sup>59</sup>Leni Nurjannah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Mudhorobah (Studi Pada Bank BPD DIY Syariah Yogyakarta)", *Skripsi*, (Yogyakarta: Universitas Negeri Sunan Kalijaga, 2016), hlm.23.

individu yang diberikan kepada individu lain terhadap suatu layanan yang cara menilai dengan situasi yang ada.<sup>60</sup>

Pelayanan merupakan segala hal tindakan yang bisa ditawarkan kepada berbagai pihak terutama *tour* dan *travel* yang bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan.<sup>61</sup> Dalam kamus besar juga disebutkan bahwa pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi yang memberikan hal kepuasan terhadap nasabah atau pelanggan.<sup>62</sup>

Untuk melaksanakan segala aspek pelayanan, pelayanan sendiri hakeknnya sederetan kegiatan, oleh karena itu pelayanan merupakan proses. Sebagai proses maka pelayanan berlangsung secara terus menerus atau berkesinambungan meliputi semua hal kegiatan pelayanan.<sup>63</sup> Dalam semua kegiatan pelayanan inilah kemudian dapat dilakukan secara langsung dengan melaksanakan dan memberikan kualitas yang baik terhadap para pelanggan. Tidak dapat dipungkiri bahwa semua jenis produk layanan yang selalu ditawarkan memerlukan pelayanan dari karyawan yang khusus serta kompeten. Sehingga, pelayanan yang diberikan terkadang bisa berbentuk langsung dan tidak langsung demikian juga, dengan sebuah *travel* pariwisata juga memerlukan layanan secara intens.<sup>64</sup>

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik pasti memiliki standar operasional serta publikasi sebagai jaminan adanya kepastian dan kualitas serta kuantitas bagi penerima pelayanan. Standar Operasional Pelayanan adalah suatu ukuran yang telah dibakukan dalam suatu pelayanan publik yang wajib dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan menurut keputusan MEMPAN No. 63 Tahun 2004, standarisasi pelayanan.<sup>65</sup>

---

<sup>60</sup>N L Sandra, "Kontruksi Sosial Tentang Lesbian (Studi Deskriptif Lesbian di Kota Surabaya,"n.d), Hlm. 3.

<sup>61</sup>Sudarmanto, *Kinerja Dan Pengembangan Kopetensi SDM*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hlm. 32.

<sup>62</sup>Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2005). hlm. 15.

<sup>63</sup>Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm. 26.

<sup>64</sup>Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm.8.

<sup>65</sup>Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm.23.

Seluruh aktivitas pelayanan dilakukan oleh manajemen guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pelayanan harus tetap aktif dan eksis sesuai perkembangan zaman serta dinamis. Karena, dalam sebuah pelayanan itu sendiri dasarnya manusialah yang menjadi sasaran baik dari individu maupun kelompok ataupun organisasi. Sehingga aktivitas layanan menjadi konsep perwujudan antara gagasan rencana dan kenyataan, masukan input maupun output.<sup>66</sup>

### 3. Aspek Kualitas Layanan

Menurut Zeithaml dan Bitner aspek pelayanan merupakan batasan tentang pelayanan (*Service*) Sebagai berikut “*Service is include all economic activities whose output is not a physical product or contraction is generally consumed at that it is produced and provides added volue in forms (such as convience, amusement, confort or health).*” Jika dipikirkan secara bebas, aspek jasa memiliki arti sebagai bentuk kegiatan ekonomi yang hasilnya bukan berupa produk dalam bentuk fisik, atau berupa konstruksi barang yang biasanya dikonsumsi bersamaan dengan produksi sekaligus memberikan nilai tambah.

Menurut Yoeti, aspek jasa atau pelayanan diartikan sebagai jasa (*service*) suatu produk yang tidak berwujud (*intangible*) dari hasil kegiatan timbal balik antara pemberi jasa (produsen) dan penerima jasa (konsumen) melalui satu atau beberapa kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.<sup>67</sup>

Menurut Jusuf Hanafiah aspek pelayanan adalah model seorang marketing untuk menggunakan ketrampilannya dan ilmu pengetahuan yang lazim digunakan untuk memperoleh konsumen sebanyak-banyaknya sesuai kriteria lingkungan yang ada.

Veronica mengatakan bahwa aspek pelayanan merupakan aktivitas dalam menjalankan profesi pelayanan yang sesuai dengan standar profesi yang ada.

<sup>66</sup>Nina Rahmayanti, *Manajamen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm.2.

<sup>67</sup>Hary Hermawan, Erlangga Brahmanto, Faizal Hamzah, *Pengantar Manajemen Hospitality*, (Pekalongan: PT Nasya Expanding Management, 2018), hlm. 17.

Amri Amir menjelaskan aspek pelayanan adalah aktivitas yang benar sesuai aturan dengan jangka waktu tertentu sehingga meminimalisir kerugian baik dari konsumen maupun produsen sesuai kepentingan tujuan yang berlaku.

J.Guwandi mengurai definisi aspek pelayanan keahlian dalam profesi yang tidak terdapat unsur kelalaian yang mana mencakup kerugian dari konsumen maupun produsen sehingga mempergunakan sebuah tindakan yang profesional sesuai perundang-undangan berlaku.<sup>68</sup>

Menurut Kotler aspek pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan siapaapun.<sup>69</sup>

Menurut Jstaton yang dikutip oleh Swastha aspek pelayanan adalah sistem keseluruhan dari kegiatan usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhannya kepada konsumen yang ada atau pembeli potensial.

Menurut Laksana Aspek pelayanan juga sebagai kegiatan yang selalu yang didalamnya menawarkan segala produk untuk senantiasa memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Menurut Garvis dan Davis dijelaskan bahwa suatu keaktifan yang dinamis yang berhubungan dengan layanan dalam produk serta lingkungan yang memenuhi kebutuhan yang melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Menurut Daming adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar dengan dua pembagian yaitu kualitas yang standar dan yang dibawah standar.<sup>70</sup>

---

<sup>68</sup>Beni Satria dan Redyanto Sidi Jambak, *Hukum Pidana Medik dan Malpraktek (Aspek Pertanggungjawaban Pidana Terhadap Dokter Dalam Pelayanan Kesehatan)*, (Jakarta: CV. Cattleya Darmaya Fortuna,2019), hlm.11.

<sup>69</sup>Nia Anggraeni dan Rudi Alhemp, “Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawah Holiday Hotel Pekanbaru”, *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 1. No. 9, 2009, hlm. 1924.

<sup>70</sup>Januar Ida Wibowati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Murakati Baru Satu Palembang”, *Jurnal Pelayana*, hlm. 5.

Jadi, aspek pelayanan yang dimaksudkan dalam hal pelayanan yang ada adalah sebuah penilaian terhadap segala sesuatu layanan untuk mengukur beberapa perspektif pelayanan yang nantinya menggambarkan tingkatan kemampuan dalam layanan yang berkualitas dan berkuantitas untuk memenuhi pelanggannya. Perspektif yang dimaksud dalam hal ini meliputi kualitas, kuantitas, kontinuitas, kepuasan pelanggan, kemampuan yang benar-benar nyata dalam pelayanan serta pertumbuhan pelanggan.

Pentingnya kualitas layanan yang mana didalamnya terdapat aspek-aspek yang berkaitan dengan berkembangnya suatu perusahaan tentu menjadi kewaspadaan sehingga aspek pelayanan memiliki kontribusi terhadap pengembangan menjalin hubungan yang baik dari yang tidak diketahui oleh perusahaan sehingga dapat diidentifikasi mengenai kelemahan-kelemahannya. Ada beberapa aspek yang dikenal menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yaitu:<sup>71</sup>

a. Aspek *Tangible*

Aspek ini menurut Rambat Lupiyoadi adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak internal. Kemampuan sarana dan prasarana pihak perusahaan dan keadaan keadaan lingkungan sekitar adalah sebuah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pihak pemberi jasa, yang didalamnya ada sebuah fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya dan dengan demikian bukti langsung atau wujud merupakan satu indikator yang paling kongkrit. Wujudnya dengan segala fasilitas yang secara nyata dapat dilihat. Aspek tangible merupakan aspek kualitas layanan yang dinikmati, dirasakan dan dinilai oleh pelanggan dengan menggunakan indra manusia, kemewahan gedung, kebersihan kantor, kerapian kantor, dan karyawan, kenyamanan kantor, kecanggihan peralatan maupun yang lainnya merupakan aspek yang didalamnya

---

<sup>71</sup>Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality & Customer Satisfaction*,.....hlm. 171.

memiliki pengaruh besar terhadap kualitas layanan. Aspek *tangible* juga salah satu merupakan faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, produsen harus mengetahui seberapa jauh aspek *Tangible* masih memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan terlalu tinggi.<sup>72</sup>

b. Aspek *Reliability*

Aspek ini memiliki kehandalan yang dimiliki oleh perusahaan terhadap pelayanan, yang dimaksud kehandalan disini adalah para anggota perusahaan harus selalu memperhatikan janji spesifik kepada pelanggan. Unsur yang lainnya yang terpenting dalam elemen reliabilitas ini merupakan anggota perusahaan selalu siap dalam berbagai hal untuk membantu pelanggan. Apapun posisinya di perusahaan tersebut hendaknya selalu memperhatikan pelanggan yang menghubungi perusahaan.<sup>73</sup>

c. Aspek *Assurance*

Aspek ini merupakan jaminan perusahaan atau karyawan untuk membangun kepercayaan. Menurut Tjiptono, *assurance* merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki staff, yang diamanan bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian bidang masing-masing. Faktor keamanan yaitu memberikan jasa rasa aman dan terjamin kepada pelanggan merupakan hal yang penting juga. Menurut Zeitzl dan Bitner, menggolongkan *assurance* kedalam dimensi kualitas jasa yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan dari dimensi: 1) Kompetensi (*competence*) artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan untuk

---

<sup>72</sup>Aman, *Introduksi Manajemen Pemasaran Dasar dan Pengantar Manajemen Pemasaran*, (Sumatra Selatan: LD Media, 2022), hlm.55.

<sup>73</sup> Aman, *Introduksi Manajemen Pemasaran Dasar dan Pengantar Manajemen Pemasaran*,...hlm.55.

melakukan pelayanan. 2) Kesopanan (*Courtesy*) yang meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan. 3) Kredibilitas (*Credibility*) meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan terhadap perusahaan, seperti reputasi, prestasi dan lainnya. Menurut Rambat Lupiyoadi definisi jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Dari beberapa aspek asuransi ini menurut para ahli dapat disimpulkan sebagai segala tindakan atau aktivitas karyawan terhadap konsumen atau member yang didalamnya bersifat jaminan dan bertujuan untuk memberikan image terhadap pelanggan akan lebih baik apabila konsumsi produk atau jasa yang ditawarkan.<sup>74</sup>

d. Aspek *Responsiveness*

Aspek ini merupakan kaitannya dengan sikap atau daya tanggap untuk membantu, merespon dan memberikan pelayanan, permintaan serta memberikan informasi yang cepat dan tepat kepada pelanggan terkait dengan kapan jasa akan diberikan.<sup>75</sup> Atribut aspek ini yaitu:

- 1) Lembaga menyediakan dosen pembimbing atau staf bagi konsumen.
- 2) Pelaksanaan bimbingan yang tepat waktu.
- 3) Staf pembimbing sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
- 4) Perusahaan memberikan bantuan atau keringanan bagi konsumen yang belum bisa sesuai dengan harapan perusahaan.
- 5) Perusahaan menyediakan waktu khusus untuk konsumen agar selalu memberikan konsultasi.

<sup>74</sup> Aman, *Introduksi Manajemen Pemasaran Dasar dan Pengantar Manajemen Pemasaran*,...hlm. 55.

<sup>75</sup>Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality & Customer Satisfaction*,.....hlm. 171.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa segala yang dilakukan oleh staf untuk membentuk pelayanan agar lebih mudah cepat, efektif, serta akuntable dapat dilakukan dengan menerapkan atribut-atribut yang sudah diatur dalam perusahaan.<sup>76</sup>

e. Aspek *Empathy*

Merupakan perhatian dari perusahaan untuk pelanggan. Menurut Tjiptono, empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Setiap karyawan perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung. Dalam dering telepon maksimal 3 kali, lalu segera dijawab, ingat waktu yang dimiliki pelanggan sangat terbatas sehingga tidak mungkin menunggu terlalu lama. Karyawan harus mampu juga memahami pelanggan, artinya pelanggan biasanya seperti orang tua yang cerewet ataupun seperti anak kecil bila menginginkan sesuatu. Dengan memahami konsumen bukan berarti karyawan akan “kalah” dan harus “mengiyakan” pendapat konsumen, tetapi paling tidak mencoba untuk melakukan kompromi bukan melakukan perlawanan. Rambat Lupiyoadi menjelaskan bahwa empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Dengan memahami pelanggan bukan berarti karyawan merasa kalah akan tetapi paling tidak mencoba berupaya komunikasi yang baik dengan melakukan kompromi bukan melakukan perlawanan.<sup>77</sup>

---

<sup>76</sup>Anief Rufiyanto, Muhammas Rochcham, Abdul Rohman, *Penerapan Algoritma C4.5 Untuk Kepuasan Mahasiswa*, (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2021), hlm.11.

<sup>77</sup> Aman, *Introduksi Manajemen Pemasaran Dasar dan Pengantar Manajemen Pemasaran*,...hlm.58.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian lapangan atau *field research*. Yaitu peneliti harus terjun langsung ke lapangan, terlibat dengan partisipan untuk mendapatkan dan mengumpulkan data secara langsung di lapangan dari sumber primer.<sup>78</sup> Misalnya penulis mengumpulkan data dengan cara wawancara kepada sumber primer atau narasumber. Penulis menyimpulkan hasil penelitian selama proses pengumpulan data berlangsung dengan kegiatan, bersifat naratif, dan holistik.<sup>79</sup>

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang tidak menggunakan model matematika, statistik atau *komputer*.<sup>80</sup> Agar seorang peneliti dengan metode kualitatif untuk lebih memahami realitas sosial, dan memiliki sifat *open minded*, yaitu memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara wajar dengan mengutamakan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti.<sup>81</sup> Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan yang menekankan pada makna, penalaran, definisi dari suatu situasi tertentu, lebih banyak meneliti hal-hal yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari.<sup>82</sup>

Dengan demikian melihat permasalahan yang dikaji oleh penulis, penelitian ini dilakukan agar dapat mengetahui serta mengamati tentang bagaimana pengorganisasian yang dilakukan oleh biro Al Ma'wa NU Cilacap dalam menjaga kualitas layanannya.

---

<sup>78</sup>Conny R. Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Grasindo, 2010), hlm. 9.

<sup>79</sup>A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 328.

<sup>80</sup>Mamik, *Metodologi Kualitatif*, (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015), hlm. 4.

<sup>81</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 10.

<sup>82</sup>Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2021), hlm. 10.

## B. Subyek dan Obyek Penelitian

### 1. Subyek Penelitian

Subyek pada penelitian ini adalah direktur dan staf karyawan di biro Al Ma'wa NU Cilacap, yang meliputi staf Administrasi, Operasional, Accounting, dan Marketing. Serta jamaah dari biro Al Ma'wa NU Cilacap.

### 2. Obyek Penelitian

Obyek di dalam penelitian ini adalah Pengorganisasian Lembaga *Tour & Travel* dalam Menjaga Kualitas Layanan di Biro Al Ma'wa NU Cilacap.

## C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini berdasarkan dua sumber, yaitu:

### 1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sumber datanya.<sup>83</sup> Dilakukan tanpa adanya perantara dari pihak lain, lalu dikumpulkan dan diolah sendiri secara individu oleh peneliti.<sup>84</sup>

Dalam penelitian ini sumber data primer yang diperoleh berdasarkan dari hasil wawancara dengan Bapak Arif Himawan selaku direktur dari Al Ma'wa NU Cilacap, serta wawancara dengan staf karyawan Al Ma'wa NU Cilacap yaitu Turaningsih selaku staf administrasi, Jamingatul Ngafifah selaku staf accounting, Andrianto selaku staf operasional, Solikhin selaku staf marketing. Dan wawancara dengan alumni jamaah umrah Al Ma'wa NU Cilacap yaitu Deska Widodo, Bapak Muhammad Hidayatul Rohman, dan Ibu Tumirah.

### 2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada.<sup>85</sup> Peneliti memperoleh data berdasarkan data yang sudah jadi, yang sudah dikumpulkan oleh pihak lain

<sup>83</sup>Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, Cet. I, 2015), hlm. 68.

<sup>84</sup>Andrew Fernando Pakpahan et.al., *Metodologi Penelitian Ilmiah*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, Cet I, 2021), hlm. 66.

<sup>85</sup>Sandi Suyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*,...hlm. 68.

yang dikumpulkan dengan berbagai cara atau metode baik secara komersial maupun non komersial.<sup>86</sup>

Pada penelitian ini, data sekunder yang diperoleh oleh penulis berdasarkan dari dokumen yang berupa jurnal, buku, internet, booklate, scholar, penelitian terdahulu yang membahas tentang sebuah pengorganisasian dari lembaga *Tour & Travel*. Yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu Pengorganisasian oleh biro Al Ma'wa NU Cilacap. Serta data-data lain yang mendukung dalam berlangsungnya pengumpulan data penelitian ini.

#### **D. Lokasi Penelitian**

Penelitian yang dilakukan oleh penulis bertempat di biro Al Ma'wa NU Cilacap, yang beralamat di Jl. Raya Kalisabuk KM 15, Kalisabuk, Kec. Kesugihan, Kab. Cilacap, Jawa Tengah 53274.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

##### **1. Wawancara**

Wawancara merupakan suatu kegiatan tanya jawab yang dilakukan untuk memperoleh informasi yang akurat. Wawancara adalah proses percakapan yang dilakukan oleh pewawancara (interviewer) dan yang diwawancarai (interviewee) dengan tujuan tertentu, dengan pedoman, dan dapat dilakukan secara tatap muka atau melalui alat komunikasi tertentu.<sup>87</sup> Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur. Wawancara terstruktur bisa dikatakan sebagai pedoman wawancara dengan pertanyaan yang disusun dan disiapkan secara rinci oleh peneliti, sedangkan wawancara tidak terstruktur memuat garis besar yang akan ditanyakan oleh peneliti.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pedoman wawancara semi terstruktur. Peneliti menyiapkan pertanyaan-pertanyaan terlebih dahulu, yang ditujukan kepada direktur biro Al Ma'wa NU Cilacap, yaitu Arif Himawan dan staf karyawan biro Al Ma'wa NU Cilacap yaitu

<sup>86</sup>Andrew Fernando Pakpahan et,al., *Metodologi Penelitian Ilmiah*, hlm. 68.

<sup>87</sup>Fendi Rosi Sarwo Edi, *Teori Wawancara Psikodignostik*, (Yogyakarta: Leutikaprio, Cet I, 2016), hlm. 3.

Solikhin dan Lukman Hakim sebagai marketing, Andrianto sebagai operasional, Turaningsih sebagai staf administrasi, dan Jamingatul Ngafifah sebagai accounting. Serta wawancara dengan alumni jamaah umrah Al Ma'wa NU Cilacap, yaitu Deska Widodo, Bapak Muhammad Hidayatul Rohman, dan Ibu Tumirah. Metode tersebut digunakan untuk mempermudah peneliti dalam mencari data dan informasi yang valid mengenai sejarah berdirinya biro Al Ma'wa NU Cilacap, visi misi, struktur organisasi, layanan dan pengorganisasian yang diterapkan biro Al Ma'wa NU Cilacap untuk menjaga kualitas pelayanan dari biro. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan akan menanyakan hal yang belum disiapkan sebelumnya. Dengan demikian, jawaban yang diperoleh oleh peneliti bisa meliputi semua variabel, dengan keterangan yang lengkap, dan mendalam.<sup>88</sup>

## 2. Observasi

Observasi adalah mengamati gejala-gejala yang diteliti kemudian membuat catatan atau gambaran tentang tingkah laku dalam kenyataan dan memahami tingkah laku itu atau sekedar mengetahui frekuensi suatu kejadian.<sup>89</sup> Format yang dikompilasi berisi item tentang peristiwa atau perilaku yang dijelaskan akan terjadi.<sup>90</sup> Observasi merupakan kegiatan yang melibatkan seluruh kekuatan indera seperti pendengaran, penglihatan, perasa, sentuhan, dan cita rasa berdasarkan fakta-fakta peristiwa empiris.<sup>91</sup>

Teknik observasi yang dilakukan oleh penulis pada penelitian ini dilakukan secara langsung, bertujuan agar dapat mengetahui dan memahami tentang bagaimana pengorganisasian yang diterapkan biro Al Ma'wa NU Cilacap untuk menjaga kualitas layanannya. Oleh karena itu, dengan menggunakan teknik observasi peneliti dapat lebih mudah untuk mengolah data dan informasi yang ada, peneliti tetap menggunakan pedoman teknik observasi yang berlaku agar dapat melangsungkan

---

<sup>88</sup>Sandu Siyoto & M Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, ...hlm. 77.

<sup>89</sup>Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Andi, 2004), hlm. 158.

<sup>90</sup>Sandu Siyoto & M Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, ...hlm. 77.

<sup>91</sup>Albi Anggito & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV Jejak, 2018), hlm. 111.

observasi secara baik dan benar, dan mendapatkan data yang akurat. Atau bahkan peneliti mendapatkan data dan informasi yang muncul secara tiba-tiba tanpa diprediksi terlebih dahulu.

### 3. Dokumentasi

Dokumen merupakan data non manusia. Dokumen adalah catatan tertulis tentang berbagai kegiatan maupun peristiwa yang terjadi pada waktu yang lalu.<sup>92</sup> Teknik pengumpulan data dokumentasi merupakan proses mencari sumber data-data tertulis di lapangan yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti. Yaitu mencari data yang berhubungan dengan hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya.<sup>93</sup> Teknik dokumentasi dalam penelitian ini ditujukan sebagai pelengkap penelitian, baik berupa sumber tertulis atau gambar yang disajikan oleh peneliti mengenai pengorganisasian yang diterapkan oleh biro Al Ma'wa NU Cilacap.

### F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah upaya mencari, menyusun, mengolah hasil catatan wawancara yang diperoleh dari informan untuk menambah pemahaman yang akan diteliti.<sup>94</sup> Analisis data merupakan usaha yang harus dilakukan oleh peneliti dalam menguraikan suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian sehingga struktur dan bentuk dari sesuatu yang diurai akan lebih mudah dipahami.<sup>95</sup>

Analisis data adalah proses deskripsi dan penyusunan transkrip wawancara dan bahan lain yang telah dikumpulkan.<sup>96</sup> Menurut Miles dan Huberman kegiatan teknik analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus, hingga data yang dicari mencapai titik

<sup>92</sup>W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Grasindo, 2002), hlm. 123.

<sup>93</sup>Sandu Siyoto & M Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*,...hlm. 77-78.

<sup>94</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*,...hlm. 325.

<sup>95</sup>Helaluddin & Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*, (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019), cet 1, hlm. 99.

<sup>96</sup>Sudarman Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif: Ancangan Metodologi, Presentasi, dan Publikasi*, (Bandung: Pustaka Setia, 2002), hlm. 209.

jenuh.<sup>97</sup> Analisis data model Miles dan Huberman pada penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data pada periode tertentu.<sup>98</sup> Model analisis data Miles dan Huberman terbagi menjadi tiga langkah, yaitu:<sup>99</sup>

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, abstraksi, serta mentransformasikan data dalam bentuk catatan atau transkrip. Tujuan dari reduksi data adalah untuk menyederhanakan data yang diperoleh selama penggalan data di lapangan, dan untuk memastikan data yang diolah merupakan data yang tercakup dalam scope penelitian.<sup>100</sup>

#### 2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan tahap untuk menyajikan data secara sistematis berdasarkan kategorisasi dalam tahap reduksi data. Penyajian data dilakukan agar dapat melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari gambaran keseluruhan suatu data.<sup>101</sup>

#### 3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan atau verifikasi merupakan tahapan untuk menemukan kejelasan dan pemahaman terhadap masalah yang diteliti, menafsirkan dan menetapkan hubungan antar kategori data untuk dapat menjawab permasalahan penelitian.

### G. Teknik Validitas

Validitas disebut juga sebagai uji keabsahan data. Dalam penelitian ini, uji keabsahan data yang digunakan oleh penulis adalah triangulasi data. Triangulasi merupakan usaha untuk mengecek kebenaran data maupun informasi yang diperoleh peneliti dari berbagai sudut pandang yang berbeda

<sup>97</sup> Helaluddin & Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*,...hlm. 123.

<sup>98</sup> Mardawani, *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif*, (Sleman: PENERBIT DEEPUBLISH, 2020), cet. 1, hlm. 65.

<sup>99</sup> Jogiyanto Hartono, *Metoda Pengumpulan dan Teknik Analisis Data*, (Yogyakarta: ANDI, 2018), Edisi 1, hlm. 49.

<sup>100</sup> Sandu Siyoto & M Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*,...hlm. 123.

<sup>101</sup> Sandu Siyoto & M Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*,...hlm. 123.

dengan cara mengurangi sebanyak mungkin bias yang terjadi pada saat pengumpulan dan analisis data.<sup>102</sup> Teknik triangulasi dilakukan guna untuk mendapatkan data yang valid dengan membandingkan hasil wawancara dengan kondisi obyek penelitian di lapangan. Tujuan dari triangulasi bukan semata untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, akan tetapi lebih ditekankan pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan.

Dengan demikian triangulasi data yang digunakan oleh peneliti adalah triangulasi sumber, yaitu mencari sebuah kebenaran informasi melalui berbagai metode dan sumber perolehan data, yaitu wawancara, observasi, dan data atau dokumentasi yang berupa tulisan ataupun gambar.<sup>103</sup> Triangulasi sumber yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber kemudian dideskripsikan, dikategorikan, dan akhirnya diminta sebuah kesepakatan untuk ditarik sebuah kesimpulan. Data tersebut yaitu tentang pengorganisasian yang diterapkan oleh Al Ma'wa NU Cilacap.

---

<sup>102</sup>Firdaus dan Fakhry Zamzam, *Aplikasi Metodologi Penelitian*, (Sleman: PENERBIT DEEPUBLISH, 2018), cet. 1, hlm. 107.

<sup>103</sup>Mamik, *Metodologi Kualitatif*,...hlm. 118.

## **BAB IV**

### **PENGGORGANISASIAN LEMBAGA *TOUR & TRAVEL* DALAM MENJAGA KUALITAS LAYANAN DI BIRO AL MA'WA NU CILACAP**

#### **A. Gambaran Umum**

##### **1. Sejarah Berdirinya**

Al Ma'wa didirikan oleh para Pengurus Cabang Nahdlatul Ulama (PCNU) Cilacap. Berawal dari para Ulama NU yang ikut serta membentengi akidah Aswaja warga NU dan alumni jamaah KBIH yang menunaikan ibadah umrah supaya terdampingi dan terbimbing hingga ke Mekkah, sehingga pengurus PCNU Cilacap mendirikan *travel* atau biro umrah yang diberi nama AL MA'WA NU *TOUR & TRAVEL*. Dengan badan hukum perusahaan Perseroan Terbatas (PT) yang diberi nama PT. NAHDLATUNA ZADUNA TAQWA. Yaitu perusahaan perseroan terbatas yang bergerak di bidang jasa biro perjalanan wisata yang didirikan berdasarkan akta notaris NO. AHU-153.AH.02.01.2013 pada tanggal 13 Juni 2013.<sup>104</sup>

Al Ma'wa sendiri berkantor pusat di Cilacap. Yang beralamat di Jl. Raya Kalisabuk KM 15 Kesugihan, Cilacap.<sup>105</sup> Dengan pelayanan terbaik yang diberikan, Al Ma'wa telah memberangkatkan ribuan jamaah dari awal berdirinya hingga sampai saat ini. Hal tersebut menjadikan Al Ma'wa dapat memperoleh akreditasi A sesuai dengan keputusan direktur jenderal penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dengan nomor 337 tahun 2018. Komitmen yang dimiliki untuk menjaga dan meningkatkan kualitas produk layanannya menjadikan Al Ma'wa selalu berusaha memberikan layanan yang terbaik kepada jamaah atas segala sesuatu yang diperlukan dari sebelum keberangkatan hingga pemulangan ibadah umrah.

---

<sup>104</sup>Dikutip dari Peraturan Perusahaan PT. Nahdlatuna Zaduna Taqwa Cilacap, hlm. 1.

<sup>105</sup>Booklate Al Ma'wa, hlm. 6

## 2. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran

Setiap lembaga atau organisasi perusahaan yang didirikan tidak lepas dari sebuah tujuan yang ingin dicapai. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut diperlukan suatu visi dan misi guna merealisasikan perencanaan suatu tindakan dari lembaga tersebut. Visi dan misi Al Ma'wa NU Cilacap antara lain:<sup>106</sup>

### a. Visi

Menjadikan biro perjalanan yang unggul, terdepan, professional, dan amanah.

### b. Misi

- 1) Senantiasa berupaya untuk berpegang teguh kepada prinsip-prinsip ajaran Islam Ahlus Sunnah Wal Jama'ah.
- 2) Memberikan pelayanan terbaik kepada para calon jamaah haji dan umrah.
- 3) Memberikan kemudahan, kenyamanan dan kepastian pelayanan bagi pengguna jasa serta menuju tercapainya pelayanan yang memuaskan.

### c. Maksud dan Tujuan

Menciptakan hubungan kerja yang baik, mengatur kewajiban dan hak karyawan terhadap perusahaan ataupun sebaliknya sehingga terwujud ketenangan kerja dan produktivitas kerja maksimal yang bermanfaat bagi kedua belah pihak.

### d. Sasaran

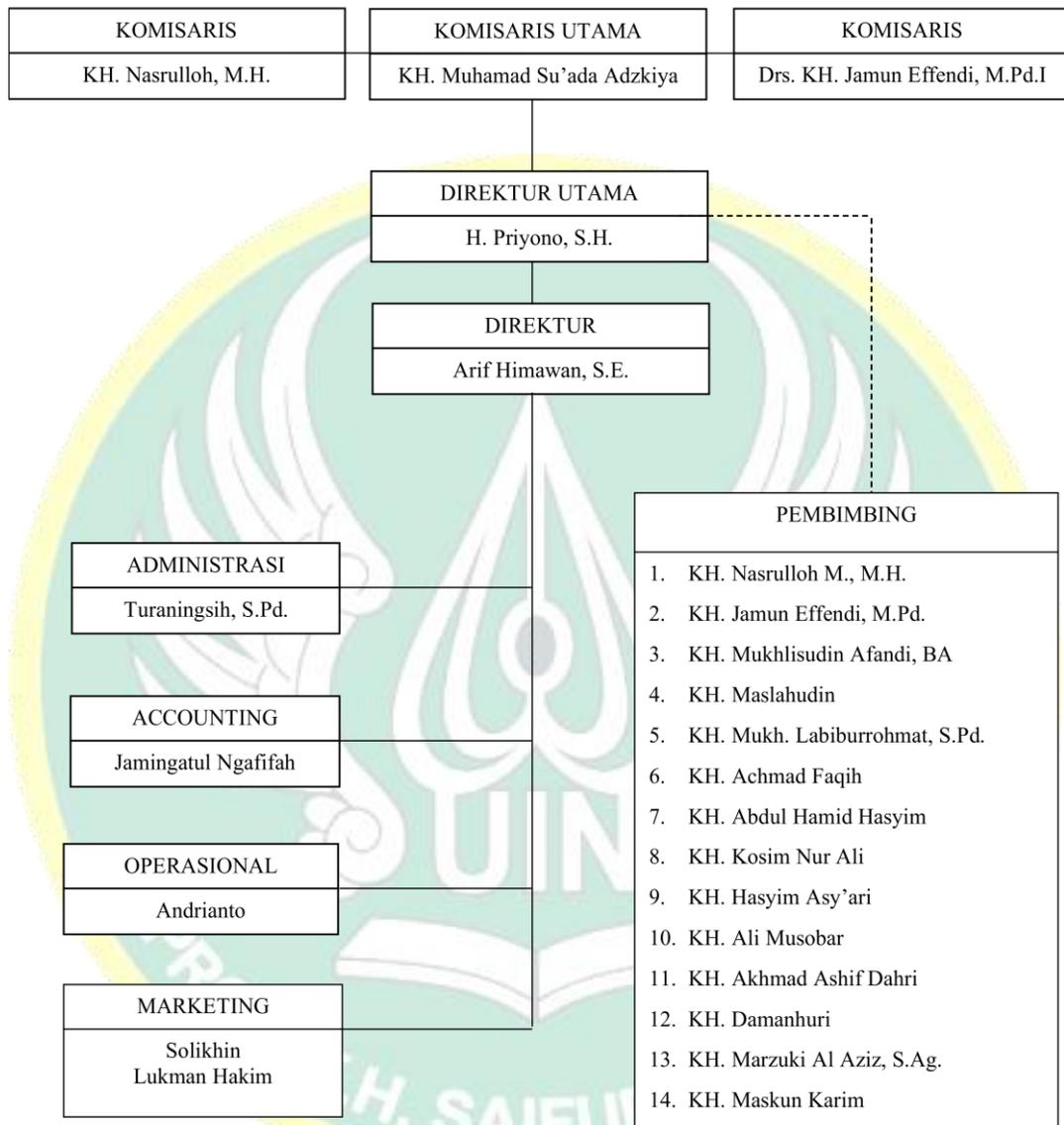
Untuk masyarakat Islam yang luas, tidak hanya mencakup Kabupaten Cilacap tapi seluruh Indonesia, dari semua elemen dan semua usia.<sup>107</sup>

<sup>106</sup>Booklate Al Ma'wa, hlm. 9.

<sup>107</sup>Wawancara dengan Arif Himawan, Direktur Al Ma'wa NU Cilacap. Pada Tanggal 12 Mei 2023.

### 3. Struktur Organisasi dan Job Deskripsi

#### a. Struktur Organisasi Al Ma'wa NU-PT. Nahdlatuna Zaduna Taqwa Cilacap



#### b. Job Deskripsi

##### 1) Komisaris Utama:

- a) Melaksanakan tugas pengawasan serta memberikan pendapat, nasihat kepada Direksi terkait dengan pelaksanaan tugas sebagai Direksi.

- b) Menjaga Direksi dan menjaga keseimbangan kepentingan semua pihak.
  - c) Mengawasi efektifitas Tata Kelola Perusahaan yang baik atau GCG (Good Corporate Governance).
- 2) Komisaris:
- a) Melaksanakan tugas, tanggung jawab dan wewenang sesuai dengan visi dan misi perusahaan serta keputusan dalam RUPS Tahunan dan peraturan perundangan yang berlaku.
  - b) Memastikan Direksi untuk menindaklanjuti pertemuan audit.
  - c) Mengadakan pertemuan berkala untuk evaluasi kinerja perusahaan.
- 3) Direktur Utama:
- a) Memimpin dan mengurus Perusahaan sesuai dengan tujuan Perusahaan dan senantiasa berusaha meningkatkan keefisienan dan keefektivitasan Perusahaan.
  - b) Menguasai, memelihara dan mengurus kekayaan Perusahaan.
  - c) Menyediakan lingkungan kerja yang bebas dari segala bentuk tekanan (pelecehan) yang mungkin timbul dari akibat perbedaan karakter, keadaan pribadi dan latar belakang budaya seseorang.
  - d) Mempekerjakan dan menetapkan besarnya gaji, memberikan pelatihan, menetapkan jenjang karir, serta menentukan persyaratan kerja lainnya, tanpa memperhatikan latar belakang etnik, agama, jenis kelamin, usia atau keadaan khusus lainnya yang dilindungi oleh peraturan perundang-undangan.
- 4) Direktur:
- a) Mengelola Perusahaan dan wajib mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya kepada Pemegang Saham/Pemilik Modal.
  - b) Mempertimbangkan risiko-risiko usaha dalam setiap pengambilan keputusan atau tindakan.
  - c) Membangun dan melaksanakan program manajemen risiko Perusahaan secara terpadu yang merupakan bagian dari

pelaksanaan program GCG. Pelaksanaan program manajemen risiko dilakukan dengan membentuk unit kerja tersendiri yang ada dibawah Direksi.

- d) Menjaga dan mengevaluasi kualitas fungsi pengawasan internal perusahaan serta secara periodik menyampaikan laporan pelaksanaan fungsi pengawasan internal Perusahaan kepada Komisaris.

5) Pembimbing:

- a) Mengawal Jamaah Umrah Al Ma'wa NU - PT. Nahdlatuna Zaduna Taqwa.
- b) Memberikan Pelayanan secara Umum.
- c) Memberikan bimbingan Umrah kepada Jamaah.
- d) Berkoordinasi dengan pihak Handling di Bandara.
- e) Berkoordinasi dengan Mitra yang telah ditetapkan terkait dengan Hotel, Catering, dll.
- f) Berkoordinasi dengan Muthowif terkait dengan prosesi bimbingan.
- g) Bertindak demi Hukum untuk dan atas nama Al Ma'wa NU (PT. Nahdlatuna Zaduna Taqwa) terutama apabila ada Jamaah yang sakit dan harus tinggal di Tanah Suci, ataupun mengurus prosesi pemakaman jamaah yang imeninggal di Tanah Suci ataupun mengurus pemulangan ke Tanah Air.

6) Administrasi:

- a) Melayani pendaftaran calon jamaah Umrah sampai pemberangkatan.
- b) Memasukkan data jamaah umrah ke dalam sistem KEMENAG (SIPATUH/SISKOPATUH).
- c) Mengelola dokumen atau data (soft atau hard copy).
- d) Membuat Paket Umrah/Umrah Plus/Itinerary (Koordinasi dengan Direksi).
- e) Membuat Manifes.

- f) Mengajukan MOFA/VISA ke provider.
  - g) Pengajuan Asuransi umrah ke Asuransi Syariah.
  - h) Melaksanakan layanan bimbingan manasik umrah.
- 7) Operasional:
- a) Mempersiapkan dan mengontrol peralatan umrah.
  - b) Memesan hotel dan bus PP di tanah air.
  - c) Membantu pembuatan paspor jamaah umrah.
  - d) Membantu pemberian vaksin meningitis bagi jamaah.
  - e) Pembuatan regu, roomlist, checklist kegiatan umrah, Id card Jamaah dan booklet.
  - f) Menyelenggarakan kegiatan manasik umrah.
  - g) Memeriksa dan memastikan visa para jamaah.
  - h) Memastikan bahwa tidak ada kendala pada saat keberangkatan.
- 8) Accounting:
- a) Mencatat aliran dana yang masuk ke rekening perusahaan.
  - b) Melakukan verifikasi pengeluaran dan pemasukan keuangan perusahaan.
  - c) Mengurus perpajakan dengan melakukan laporan bulanan dan tahunan.
  - d) Berkoordinasi dengan direksi terkait pembayaran akomodasi, transportasi, dan tiket/umrah/umrah plus tour.
  - e) Melakukan pembayaran operasional rutin seperti Gaji, Pajak, BPJS, dll.
  - f) Membuat budgeting/penganggaran setiap paket umrah yang ditawarkan.
  - g) Membuat jurnal harian dan neraca.
- 9) Marketing:
- a) Memberikan informasi terkait produk layanan atau jasa yang akan ditawarkan.
  - b) Menganalisis dan mengembangkan strategi pemasaran untuk meningkatkan penjualan.

- c) Memantau dan mengevaluasi penjualan.
- d) Berkoordinasi dengan bagian lain, seperti: Admin (terkait kelengkapan data jamaah), Markom (terkait pembuatan konten di web dan medsos serta media cetak yang meliputi brosur, spanduk, dll), Tiketing (terkait penjualan tiket).

10) Marketing Komunikasi/IT:

- a) Membuat desain visual grafis keperluan perusahaan, seperti: brosur, company profile, spanduk, idll.
- b) Pembinaan media pemasaran online, seperti: website dan media sosial lainnya.
- c) Berkoordinasi dengan bagian marketing.
- d) Memastikan keperluan komputer, jaringan koneksi internet, printer dan alat penunjang operasional kantor berfungsi dengan baik.
- e) Koordinasi teknis dengan pihak provider internet, komunikasi, dll yang berhubungan dengan IT.
- f) Berkoordinasi dengan bagian lain terkait penyimpanan data klien atau jamaah.
- g) Melakukan pengecekan software dan hardware pada komunikasi atau alat penunjang operasional kantor, seperti: komputer, scanner, printer.

11) Tiketing:

- a) Melakukan pemesanan dan pembelian tiket pesawat.
- b) Membuat Manifest.
- c) Membuat paket umrah atau umrah plus tour.
- d) Berkoordinasi dengan direktur dalam menyesuaikan program yang telah ditentukan.
- e) Koordinasi dengan marketing untuk penjualan tiket.

## B. Jamaah Al Ma'wa NU Cilacap

Menurut Arif Himawan selaku direktur Al Ma'wa NU Cilacap jamaah adalah orang yang sudah terdaftar sebagai peserta keberangkatan ditanggal yang sudah dipilih.<sup>108</sup> Dari awal berdirinya Al Ma'wa sampai saat ini, Al Ma'wa telah berhasil memberangkatkan jamaah sebanyak 3.169 orang, dan kekosongan pemberangkatan pada tahun 2021 karena pandemi covid-19.<sup>109</sup> Dalam pembagian kriteria seorang jamaah, peneliti mendapati data jamaah Al Ma'wa NU Cilacap yang dapat digolongkan menjadi beberapa kriteria, antara lain:

### 1. Jamaah Menurut Usia

Pengelompokan usia di Indonesia terbagi menjadi beberapa kategori. Hal tersebut di sebutkan menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia pada tahun 2009, dalam tabel berikut:<sup>110</sup>

No.	Kategori	Usia
1.	Balita	0-5 Tahun
2.	Kanak-Kanak	5-11 Tahun
3.	Remaja Awal	12-16 Tahun
4.	Remaja Akhir	17-25 Tahun
5.	Dewasa Awal	26-35 Tahun
6.	Dewasa Akhir	36-45 Tahun
7.	Lanjut Usia Awal	46-55 Tahun
8.	Lanjut Usia Akhir	56-65 Tahun
9.	Manusia Lanjut Usia	65 Tahun-keatas

Dalam wawancara bersama staf administrasi Al Ma'wa NU Cilacap yaitu Turaningsih, dikatakan bahwa jamaah Al Ma'wa terdiri dari berbagai macam usia, hanya saja rata-rata usia jamaah menginjak usia dewasa dan

<sup>108</sup>Wawancara dengan Arif Himawan, Direktur Al Ma'wa NU Cilacap, Pada Tanggal 12 Mei 2023.

<sup>109</sup>Wawancara dengan Turaningsih, Staf Administrasi Al Ma'wa NU Cilacap, Pada Tanggal 14 Juni 2023.

<sup>110</sup>Agus Suryono Djuma'in Syukri, *Selamat Datang Pensiun*, (Malang: UB Press, 2022), hlm. 6-7.

orang tua. Usia jamaah juga tidak ada minimal, apabila terdapat jamaah dibawah umur 17 tahun yang belum memiliki KTP, pengambilan identitas jamaah yang digunakan dari KK dan akta kelahiran.<sup>111</sup>

Dengan menggunakan pedoman tersebut, peneliti menemukan data berdasarkan data jamaah pada keberangkatan bulan Mei 2023 yang berjumlah 83 orang, dibagi menjadi 2 gelombang. Keberangkatan pada tanggal 1 Mei dan 9 Mei. Data keberangkatan pada tanggal 1 Mei 2023 berjumlah 43 jamaah, dengan kategori usia meliputi: remaja akhir berjumlah 1 orang, dewasa awal berjumlah 2 orang, dewasa akhir berjumlah 5 orang, lanjut usia awal berjumlah 12 orang, lanjut usia akhir berjumlah 16 orang, manusia lanjut usia berjumlah 7 orang.

Keberangkatan pada tanggal 9 Mei 2023 berjumlah 40 jamaah, dengan kategori usia meliputi: dewasa awal 1 orang, dewasa akhir 3 orang, lanjut usia awal 5 orang, lanjut usia akhir 17 orang, manusia lanjut usia 14 orang. Dari data tersebut dapat disimpulkan dari jumlah jamaah terbanyak menurut kategori usia jamaah Al Ma'wa NU Cilacap bulan Mei 2023, yaitu lanjut usia akhir 33 orang, manusia lanjut usia 21 orang, lanjut usia awal 17 orang, dewasa akhir 8 orang, dewasa awal 3 orang, dan remaja akhir 1 orang.

## 2. Jamaah Menurut Status Sosial Ekonomi

Menurut Arifin Noor yang dikutip oleh Wijianto dan Ika Farida Ulfa, pembagian kelas sosial ekonomi digolongkan menjadi tiga, antara lain:<sup>112</sup>

- a. Kelas atas (*upper class*), yang terdiri dari golongan orang kaya raya seperti konglomerat, kelompok eksekutif, dan lainnya.
- b. Kelas menengah (*middle class*), yang terdiri dari kaum profesional, para pemilik toko dan bisnis yang lebih kecil.

---

<sup>111</sup>Wawancara dengan Turaningsih, Staf Administrasi Al Ma'wa NU Cilacap, Pada Tanggal 12 Mei 2023.

<sup>112</sup>Wijianto dan Ika Farida Ulfa. "Pengaruh Status Sosial dan Kondisi Ekonomi Keluarga Terhadap Motivasi Bekerja Bagi Remaja Awal (Usia 12-16 Tahun) di Kabupaten Ponorogo", *Jurnal Al Tijarah*, Vol. 2, No. 2, 2016, hlm. 195.

- c. Kelas bawah (*lower class*), yang terdiri dari orang yang memperoleh pendapatan sebagai imbalan dari usaha mereka yang jumlahnya jauh lebih sedikit dibanding dengan kebutuhan pokok.

Dalam hal ini penulis mendapati dan membagi jenis pekerjaan jamaah Al Ma'wa NU Cilacap menjadi beberapa bagian, antara lain: PNS, wirausaha, pegawai swasta, petani, lainnya, dan tidak bekerja. Dari pembagian tersebut peneliti mengambil data jamaah bulan Mei 2023 yang berjumlah 83 jamaah, dibagi menjadi dua kloter keberangkatan. Yaitu tanggal 1 Mei dan 9 Mei.

Pada jamaah tanggal 1 Mei 2023, data pekerjaan jamaah diperoleh oleh peneliti diantaranya yang bekerja sebagai PNS berjumlah 3 orang, wirausaha 4 orang, pegawai swasta 2 orang, petani 13 orang, dan lainnya 21 orang. Sedangkan jamaah tanggal 9 Mei 2023, data pekerjaan jamaah yaitu: PNS berjumlah 4 orang, wirausaha 6 orang, pegawai swasta 3 orang, petani 12 orang, lainnya 14 orang, dan tidak bekerja 1 orang.

Sehingga dapat disajikan data bahwa dari pekerjaan jamaah Al Ma'wa NU Cilacap bulan Mei 2023 dari jumlah terbanyak, meliputi: jamaah yang bekerja lainnya berjumlah 35 orang, petani 25 orang, wirausaha 10 orang, PNS 7 orang, swasta 5 orang, dan tidak bekerja 1 orang. Dan tidak ditemui jamaah yang tidak bekerja pada keberangkatan tanggal 1 Mei 2023. Dengan kategori pekerjaan lainnya biasanya terdiri dari ibu rumah tangga. Dapat disimpulkan bahwa rata-rata jamaah Al Ma'wa NU Cilacap adalah kelas bawah (*lower class*) jika dilihat dari segi pekerjaan seorang jamaah.

### 3. Jamaah Menurut Tingkat Pendidikan

Didalam pendidikan, tentu memiliki tingkatan jenjang yang dapat dilihat dari seberapa tinggi seseorang belajar atau menuntut ilmu. Hal tersebut dapat dilihat dalam UU SISDIKNAS No. 20 tahun 2003 yang

dikutip oleh Toyyibatussalamah, disebutkan bahwa jenjang pendidikan dibagi menjadi tiga tingkatan, yaitu:<sup>113</sup>

- a. Pendidikan dasar, merupakan pendidikan awal selama 9 tahun pertama pada masa sekolah anak hingga jenjang pendidikan menengah.
- b. Pendidikan menengah, merupakan jenjang pendidikan lanjutan dari pendidikan dasar.
- c. Pendidikan tinggi, merupakan jenjang pendidikan yang ditempuh setelah pendidikan menengah, yang meliputi program sarjana, magister, doktor, dan spesialis yang dilaksanakan dalam suatu perguruan tinggi.

Melihat pembagian jenjang pendidikan yang sudah disebutkan, peneliti mendapati bahwa pendidikan jamaah Al Ma'wa NU Cilacap dapat digolongkan dalam beberapa jenjang, antara lain: tidak berpendidikan, pendidikan dasar setara dengan tingkat SD/MI sampai SMP/MTS, pendidikan menengah setara dengan tingkat SMA/MA, dan pendidikan tinggi atau kuliah di perguruan tinggi. Data tersebut diambil dari jamaah Al Ma'wa NU Cilacap pada bulan Mei 2023, keberangkatan tanggal 1 dan 9 Mei 2023. Yang berjumlah 83 orang.

Pada jamaah tanggal 1 Mei 2023, diperoleh data sebagai berikut: jamaah yang tidak berpendidikan ada 1 orang, berpendidikan dasar 24 orang, berpendidikan menengah 9 orang, dan berpendidikan tinggi 9 orang. Sedangkan pada jamaah tanggal 9 Mei 2023, diperoleh data sebagai berikut: jamaah yang berpendidikan dasar berjumlah 27 orang, berpendidikan menengah 8 orang, dan berpendidikan tinggi 5 orang.

Dari perolehan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa keseluruhan jamaah Al Ma'wa NU Cilacap pada bulan Mei 2023 pada segi pendidikan antara lain: jamaah yang tidak berpendidikan terdapat 1 orang, berpendidikan dasar 51 orang, berpendidikan menengah 17 orang, dan berpendidikan tinggi 14 orang. Serta tidak dijumpai jamaah yang tidak berpendidikan pada kelompok jamaah tanggal 9 Mei 2023.

---

<sup>113</sup>Toyyibatussalamah, "Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Muhammadiyah (RSM) Siti Khodijah Gurah Kediri", *Skripsi*, Program Studi Ekonomi Syari'ah, Jurusan Syari'ah, IAIN Kediri, 2017, hlm. 16-17.

#### 4. Jamaah Menurut Lokasi

Lokasi yang dimaksud oleh peneliti dalam penelitian ini adalah lingkup alamat seorang jamaah berasal. Dalam wawancara bersama Turaningsih, selaku staf administrasi Al Ma'wa NU Cilacap menyebutkan bahwa kebanyakan jamaah berasal dari lingkup Cilacap, ada yang bukan dari Cilacap tapi hanya beberapa saja.<sup>114</sup> Hal tersebut dapat dipertegas dengan melihat data yang diperoleh oleh peneliti mengenai data jamaah Al Ma'wa NU Cilacap. Dalam hal ini yaitu jamaah bulan Mei 2023, yang terbagi menjadi 2 kali keberangkatan. Yaitu tanggal 1 Mei dan 9 Mei 2023.

Pada jamaah kloter 1 Mei 2023, seluruh jamaah berasal dari kabupaten Cilacap, tidak dijumpai jamaah yang beralamat diluar kabupaten Cilacap. Yaitu berjumlah 43 orang. Sedangkan pada jamaah kloter 9 Mei 2023 ada 40 jamaah, dijumpai ada beberapa jamaah yang berasal dari luar lingkup kabupaten Cilacap. Yaitu berasal dari kabupaten Wonosobo, 2 dari Kebumen, dan Lumajang. Dan selebihnya berasal dari lingkup kabupaten Cilacap, yaitu berjumlah 36 orang.

Dari pengamatan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dari 83 orang jamaah keberangkatan bulan Mei 2023 pada ruang lingkup Al Ma'wa NU Cilacap sebagian besar atau mayoritas masih dalam lingkup kabupaten Cilacap. Yaitu total berjumlah 79 orang, sedangkan jamaah dari luar Cilacap hanya berjumlah 4 orang. Dan belum sesuai dengan target sasaran yaitu satu Indonesia, karena Al Ma'wa belum memberangkatkan jamaah yang berasal dari luar pulau Jawa.

#### C. Gambaran Umum Layanan

Gambaran umum terkait layanan yang dilaksanakan oleh Al Ma'wa NU Cilacap kepada para jamaah dapat digolongkan dalam beberapa aspek, antara lain:

##### 1. Aspek *Tangible* (Bukti Fisik)

---

<sup>114</sup>Wawancara dengan Turaningsih, Staf Administrasi Al Ma'wa NU Cilacap, Pada Tanggal 12 Mei 2023.

Aspek *tangible* atau bukti fisik adalah kaitannya dengan fasilitas yang nyata dapat di rasakan dan di nikmati oleh penerima jasa layanan yaitu jamaah. Pada aspek ini dijelaskan mengenai keadaan fisik perusahaan, dapat berupa gedung, alat teknologi yang digunakan, sarana dan prasarana, dan perlengkapan lain yang berhubungan dengan berlangsungnya aktivitas perusahaan maupun kebutuhan jamaah yang dapat dilihat dengan kasat mata atau berwujud.

Di Al Ma'wa NU Cilacap, penerapan aspek *tangible* berupa bukti fisik fasilitas yang diberikan kepada jamaah berdasarkan wawancara dan pengamatan oleh peneliti, didapati data berupa:

a. Fasilitas gedung atau bangunan:

- 1) Lokasi gedung yang strategis, berada di sebelah jalan raya membuat para jamaah memudahkan untuk menemukan lokasi gedung Al Ma'wa NU Cilacap.
- 2) Berada bersebelahan dengan gedung BMT NU Cilacap.
- 3) Terdapat dua lahan parkir, di depan dan belakang.
- 4) Gedung Al Ma'wa memiliki dua lantai, lantai pertama dan kedua.
- 5) Terdapat dua tangga untuk menuju lantai kedua, berada di depan dan belakang.
- 6) Lantai pertama berisi ruang tamu, dua ruang staf, dan gudang yang berada di belakang.
- 7) Lantai kedua berisi dua ruang staf, satu tempat ibadah, dan satu ruang rapat atau meeting.
- 8) Terdapat 6 kamar mandi, 3 dibawah dan 3 di lantai kedua.
- 9) Memiliki dapur berada di belakang lantai pertama.

b. Sarana dan prasarana:

- 1) Memiliki dua sofa, pada lantai pertama berada di ruang tamu, dan satu sofa berada di lantai kedua.
- 2) Memiliki 5 AC, berada di lantai pertama 2 AC berada di ruang tamu dan ruang staf. Di lantai kedua terdapat 3 AC berada di ruang staf dan 2 AC berada di ruang meeting.

- 3) Memiliki jaringan Wifi.
  - 4) Memiliki 9 pasang meja dan kursi kantor.
  - 5) Terdapat 5 komputer, dan satu laptop.
  - 6) Memiliki 3 printer.
  - 7) Memiliki LCD proyektor.
  - 8) Terdapat televisi yang berada di ruang tamu, speaker, dan microphone atau pengeras suara.
  - 9) Memiliki 4 lemari dan loker untuk staf karyawan.
  - 10) Memiliki alat transportasi kantor berupa satu mobil, dan satu motor.
- c. Perlengkapan yang diterima oleh jamaah ketika hendak berangkat umrah:
- Slayer, Id card, label koper, dua koper (ukuran 14 inch dan 18 inch), tas paspor, kain batik seragam, kain ihram, mukena, jilbab, buku do'a, buku panduan beribadah.<sup>115</sup>
- d. Fasilitas transport dan hotel di Indonesia:<sup>116</sup>
- 1) Transport dari Cilacap menuju Jakarta atau sebaliknya menggunakan bus ber AC.
  - 2) Dari hotel menuju bandara menggunakan bus hotel yang ber AC.
  - 3) Pesawat yang digunakan menuju Mekkah atau Madinah adalah pesawat direct, yaitu pesawat yang langsung sampai tujuan tanpa transit terlebih dahulu.
  - 4) Hotel yang digunakan oleh jamaah di Jakarta setara dengan bintang 3, yaitu hotel orcad.
  - 5) Jarak antara hotel dengan bandara dekat, kurang lebih memakan waktu 5 menit apabila tidak macet.
  - 6) Konsumsi di hotel bersifat fleksibel, tergantung waktu sampainya di hotel, biasanya 2x.
  - 7) Setiap satu kamar berisi 2 orang jamaah.

<sup>115</sup>Booklate Al Ma'wa NU Cilacap, hlm. 15.

<sup>116</sup>Wawancara dengan Turaningsih, Staf Administrasi Al Ma'wa NU Cilacap, Pada Tanggal 12 Mei 2023.

e. Fasilitas transport dan hotel di Mekkah dan Madinah:<sup>117</sup>

- 1) Transport yang digunakan dari Mekkah menuju Madinah atau sebaliknya menggunakan bus yang ber AC.
- 2) Hotel yang digunakan oleh jamaah di Mekkah dan Madinah setara dengan bintang 3 atau 4.
- 3) Jarak dari hotel menuju tempat ibadah baik di Mekkah maupun Madinah kurang lebih 300 meter.
- 4) Konsumsi di hotel sebanyak 3x sehari, dengan menu Indonesia.

f. Performa karyawan:

- 1) Direktur utama yaitu Bapak Joko Priyono.
- 2) Ada 6 orang staf karyawan, meliputi: Arif Himawan sebagai Direktur, Turaningsih sebagai staf Administrasi, Jamingatul Ngafifah sebagai staf accounting, Andrianto sebagai staf operasional, Solikhin dan Lukman Hakim sebagai Marketing.
- 3) Keamanan yaitu komandan Sajidin.
- 4) Kebersihan yaitu Bapak Sarmanto, merupakan petugas kebersihan dari dalam perusahaan, bukan orang diluar perusahaan.
- 5) Memiliki seragam sebanyak 6 seragam.

Dari hasil penelitian yang sudah disebutkan, penerapan aspek *tangible* oleh Al Ma'wa bisa dikatakan sudah baik dan memadai untuk memberikan layanan kepada para jamaah. Dalam wawancara bersama salah satu alumni jamaah Al Ma'wa NU Cilacap, yaitu Bapak Muhammad Hidayatul Rohman menyebutkan, bahwa jamaah ditempatkan di hotel yang terdekat, sehingga mudah untuk beraktivitas sampai selesai. Beliau juga menambahkan bahwa semua fasilitas yang dijanjikan oleh Al Ma'wa memenuhi target, menyenangkan bagi jamaah, benar-benar sesuai harapan semua jamaah, sehingga semua memudahkan jamaah selama melaksanakan ibadah di Mekkah dan Madinah, Alhamdulillah.<sup>118</sup> Ibu

---

<sup>117</sup>Wawancara dengan Turamingsih, Staf Administrasi Al Ma'wa NU Cilacap, Pada Tanggal 12 Mei 2023.

<sup>118</sup>Wawancara dengan Bapak Muhammad Hidayatul Rohman, Salah Satu Alumni Jamaah Umrah Al Ma'wa NU Cilacap, Pada Tanggal 19 Mei 2023.

Tumirah selaku alumni jamaah umrah AL Ma'wa NU Cilacap juga menambahkan bahwa makanannya enak-enak.<sup>119</sup>

## 2. Aspek *Reliability* (Reliabilitas)

Aspek *reliability* merupakan aspek yang berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada jamaah. Maksud dari aspek ini adalah diharapkan bagi setiap staf karyawan dapat memperhatikan, dan memberikan segala informasi terkait dengan aktivitas seorang jamaah dengan tepat waktu.

Penerapan aspek ini oleh Al Ma'wa NU Cilacap antara lain

### a. Bimbingan manasik umrah

Bimbingan manasik umrah dilaksanakan 3 minggu sebelum keberangkatan, berjumlah 3x pertemuan. Manasik pertama dan kedua membahas tentang teori. Manasik ketiga adalah manasik praktik sekaligus membahas mengenai teknik keberangkatan. Pelaksanaan manasik tersebut dilakukan sesuai jadwal yang sudah ditentukan, dengan dibimbing oleh tour leader atau pembimbing yang akan berangkat di bulan tersebut.

Pada bimbingan manasik, peneliti mendapati bahwa pelaksanaan bimbingan sudah sesuai jadwal, hanya saja pelaksanaan agak terlambat dari waktu yang sudah di jadwalkan. Hal tersebut juga disebutkan oleh Turaningsih selaku staf administrasi, beliau menyebutkan bahwa biasanya jam pelaksanaan manasik agak mulur sedikit.<sup>120</sup>

### b. Pelayanan mengenai pendaftaran umrah oleh admin

Seorang calon jamaah di Al Ma'wa NU Cilacap akan melalui proses pendaftaran umrah sebagai berikut:

- 1) Langkah awal dari proses pendaftaran umrah adalah data calon jamaah di input oleh admin.

<sup>119</sup>Wawancara dengan Ibu Tumirah, Salah Satu Alumni Jamaah Umrah Al Ma'wa NU Cilacap, Pada Tanggal 19 Maret 2023.

<sup>120</sup>Wawancara dengan Turaningsih, Staf Administrasi Al Ma'wa NU Cilacap, Pada Tanggal 12 Mei 2023.

- 2) Seorang calon jamaah berhubungan dengan staf accounting untuk membayar dp.
  - 3) Akan di infokan oleh staf operasional mengenai pembuatan paspor.
  - 4) Operasional menghubungi admin, untuk meminta surat rekomendasi pembuatan paspor ke kemenag dan imigrasi.
  - 5) Dari hasil tersebut lalu di dokumentasikan satu bulan sebelum keberangkatan.
- c. Kesiadaan seorang admin dalam merespon jamaah melalui alat komunikasi apabila ditemui masalah oleh jamaah diluar lingkungan perusahaan.
  - d. Kesiadaan seorang marketing dalam menanggapi seseorang yang akan mendaftar umrah.

Pada penerapan aspek *reliability*, disebutkan oleh Deska Widodo bahwa pelayanan dari karyawan kepada jamaah lumayan cepat, dan tepat, serta sangat aktif juga. Untuk pelayanan terkait dengan pembuatan paspor, dan lain-lain sangat bagus, karena customer atau jamaah hanya tinggal mengikuti aturan saja.<sup>121</sup>

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Al Ma'wa NU Cilacap dalam melayani jamaah pada aspek *reliability* yaitu cepat, tepat, sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh jamaah. Hanya terdapat kekurangan pada pelaksanaan manasik yaitu waktu pelaksanaan manasik masih mengalami pengurangan waktu atau telat.

### 3. Aspek *Assurance* (Kepastian/Jaminan)

Aspek *assurance* adalah kaitannya dengan sebuah kepastian atau jaminan. Dalam aspek ini perilaku karyawan untuk melayani jamaah diharapkan mampu menumbuhkan sebuah rasa kepercayaan terhadap perusahaan agar perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi jamaah.

---

<sup>121</sup>Wawancara dengan Deska Widodo, Salah Satu Alumni Jamaah Umrah Al Ma'wa NU Cilacap, Pada Tanggal 16 Mei 2023.

Dalam merealisasikan aspek ini, Al Ma'wa memberikan layanan kepada jamaah berupa:

- a. Asuransi perjalanan, berupa paket asuransi prima non covid, yang bermanfaat sebagai berikut:
  - 1) Memanajemen risiko kecelakaan diri, sakit dan risiko terkait
  - 2) Sebagai perawatan medis
  - 3) Untuk evakuasi dan repatriasi
  - 4) Ketidaknyamanan perjalanan
  - 5) Bermanfaat sebagai perlindungan
- b. Menyediakan jasa handling, yaitu bekerja dari penjemputan di bandara saat kedatangan, menyiapkan bus menuju ke hotel di Jeddah maupun Madinah.
- c. Menyediakan jasa cek kesehatan fisik jamaah, dilaksanakan ketika waktu manasik umrah.
- d. Jadwal bimbingan manasik sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan.
- e. Keberangkatan sesuai jadwal yang sudah ditetapkan.

Dalam wawancara bersama salah satu alumni jamaah umrah Al Ma'wa NU Cilacap yaitu Ibu Tumirah, disebutkan bahwa akomodasi yang berada di Arab Saudi maupun Madinah bagus.<sup>122</sup> Peneliti juga mendapati bahwa terkait jaminan yang disebutkan sudah terjamin pelaksanaannya, dan pasti akan diterima oleh setiap jamaah. Sehingga penerapan aspek *assurance* oleh Al Ma'wa NU Cilacap sudah baik.

#### 4. Aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Aspek *responsiveness* merupakan aspek yang berhubungan dengan sikap tanggap seorang karyawan untuk membantu dan memberi pelayanan kepada jamaah. Aspek ini juga berkaitan dengan layanan yang diberikan mudah dimengerti atau tidak. Sehingga seorang karyawan harus bersedia

---

<sup>122</sup>Wawancara dengan Ibu Tumirah, Salah Satu Alumni Jamaah Umrah Al Ma'wa NU Cilacap, Pada Tanggal 19 Mei 2023.

dan mampu untuk membantu para jamaah dan merespon permintaan jamaah, memberi informasi dan jasa secara cepat dan akurat.

Dalam menerapkan aspek ini, Al Ma'wa NU Cilacap memberikan layanan berupa Bimbingan manasik yang dilakukan sebelum keberangkatan, yang dipimpin oleh pembimbing bersertifikat *tour leader* dari lembaga. Pembimbing disini yaitu seorang yang merupakan pengurus PCNU Cilacap, sudah mumpuni dalam hal beribadah, lebih ditekankan pada seorang kyai yang berpendidikan non formal atau pesantren, meski pendidikan formal tidak memenuhi syarat hingga S1 tetapi sudah mumpuni dalam beribadah, maka dapat direkrut menjadi seorang pembimbing ketika beribadah.

*Tour guide* atau *tour leader* (pembimbing) dan muthowif yang berada di Arab Saudi yang bertugas membimbing ketika beribadah, menurut Deska Widodo salah satu alumni jamaah umrah Al Ma'wa NU Cilacap, bimbingan yang diberikan kepada jamaah bagus, jamaah dilayani, dibimbing, dan dilayani dengan sangat bagus, pemilihan *tour leader* (pembimbing) dan muthowif sudah tepat, bimbingan yang diberikan mudah dipahami, dan sesuai dengan ajran Islam.<sup>123</sup>

Hal serupa juga disebutkan oleh salah satu jamaah umrah Al Ma'wa NU Cilacap lainnya yaitu Ibu Tumirah, disebutkan bahwa pembimbingnya bagus, muthowif yang berada di Arab Saudi humble, enak buat tanya-tanya.<sup>124</sup>

Melihat dari data tersebut, peneliti dapat menarik sebuah kesimpulan terkait penerapan aspek *responsiveness* oleh Al Ma'wa NU Cilacap yaitu tergolong baik dan memuaskan, karena dari sampel menjelaskan bahwa hal yang terkait dengan daya tanggap elemen perusahaan berinteraksi dengan jamaah secara langsung, serta memberikan layanan yang terbaik.

---

<sup>123</sup>Wawancara dengan Deska Widodo, Salah Satu Alumni Jamaah Umrah Al Ma'wa NU Cilacap, Pada Tanggal 16 Mei 2023.

<sup>124</sup>Wawancara dengan Ibu Tumirah, Salah Satu Alumni Jamaah Umrah Al Ma'wa NU Cilacap, Pada Tanggal 19 Mei 2023.

## 5. Aspek *Empathy* (Empati)

Aspek *empathy* merupakan aspek yang berkaitan dengan perhatian dari pihak perusahaan kepada jamaah. Dalam aspek ini, perusahaan harus mampu memahami masalah yang sedang dihadapi oleh jamaah, dan bertindak demi kepentingan mereka, memberikan perhatian yang tulus yang bersifat individual atau pribadi.

Pelayanan pada aspek *empathy* di Al Ma'wa NU Cilacap sudah terealisasi dengan baik, hal tersebut disebutkan oleh Deska Widodo, selaku salah satu alumni jamaah umrah Al Ma'wa NU Cilacap. Disebutkan bahwa karyawan melayani jamaah dengan sangat aktif dalam pendampingan, perhatian, rapi dalam segala skema planning yang dijalani.<sup>125</sup> Penampilan karyawan juga sangat baik dan rapi, dengan menggunakan seragam yang cocok.

Dari aspek terkait layanan yang sudah disebutkan, Deska Widodo salah satu alumni jamaah umrah Al Ma'wa NU Cilacap menyebutkan bahwa pelayanan bagus, relevan jika yang akan melaksanakan umrah. Hal tersebut juga disebutkan oleh Ibu Tumirah salah satu alumni jamaah umrah Al Ma'wa NU Cilacap bahwa Alhamdulillah pelayanannya bagus, sesuai yang dijanjikan sebelum berangkat, beliau juga menambahkan bahwa merasa puas melaksanakan umrah ikut Al Ma'wa.<sup>126</sup> Sehingga dapat disimpulkan bahwa layanan yang diterima oleh jamaah baik, dan jamaah merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Al Ma'wa NU Cilacap.

### **D. Pengorganisasian Al Ma'wa NU Cilacap**

Hal terpenting di dalam sebuah pengorganisasian adalah membagi dan mengelompokkan suatu pekerjaan, tugas, serta membangun kerjasama yang seksama. Dalam pengorganisasian pada perusahaan, hubungan antara staf karyawan hingga komisaris perlu diciptakan suatu jalinan kerjasama yang harmonis agar tujuan atau target yang hendak dicapai oleh perusahaan dapat

---

<sup>125</sup>Wawancara dengan Deska Widodo, Salah Satu Alumni Jamaah Umrah Al Ma'wa NU Cilacap, Pada Tanggal 16 Mei 2023.

<sup>126</sup>Wawancara dengan Ibu Tumirah, Salah Satu Alumni Jamaah Umrah Al Ma'wa NU Cilacap, Pada Tanggal 19 Mei 2023.

terwujud dengan baik. Guna melancarkan pencapaian tujuan dalam lembaga perusahaan atau organisasi, Al Ma'wa NU Cilacap tentu memerlukan karyawan yang siap melaksanakan setiap tugas masing-masing dalam mengelola perusahaan. Kriteria perekrutan karyawan di Al Ma'wa sebagai berikut:

1. Perekrutan karyawan melalui proses seleksi.
2. Pendidikan minimal S1.
3. Usia maksimal 30 tahun.
4. Mempunyai pengalaman kerja.

Sedangkan proses perekrutan karyawan di Al Ma'wa sebagai berikut:

1. Pelamar mengirimkan berkas lamaran kerja ke Al Ma'wa.
2. Dilakukan seleksi berkas oleh pihak perusahaan.
3. Apabila lolos pada seleksi berkas, dilanjutkan tahap selanjutnya yaitu seleksi tertulis.
4. Apabila lolos pada seleksi tertulis, akan dilanjutkan pada seleksi wawancara.
5. Pelamar menunggu pengumuman.

Selain adanya seorang karyawan, pengorganisasian di Al Ma'wa juga memerlukan sebuah prinsip untuk mengelola perusahaan. Yaitu berupa pembagian tugas secara rinci kepada setiap anggotanya, dimulai dari komisaris, direktur, pembimbing, hingga staf karyawan yang meliputi staf administrasi, accounting, operasional, dan marketing.

Pembagian tugas tersebut sesuai dengan keahlian, bidang, dan kemampuan dari masing-masing individu. Karena pengorganisasian disini lebih menekankan bagaimana pekerjaan dan tugas dapat dikerjakan dengan rapi, teratur, dan sistematis. Pengorganisasian lembaga *tour & travel* dalam menjaga kualitas layanan di biro Al Ma'wa NU Cilacap menerapkan serangkaian berbagai kegiatan dengan melihat prinsip-prinsip pengorganisasian, yang meliputi:

## 1. Prinsip Spesialisasi Kerja

Pada prinsip spesialisasi kerja pembagian kerja sesuai dengan bidang yang dikuasai dapat bertujuan untuk meningkatkan pekerjaan yang efisien dan memberikan motivasi kepada para karyawan untuk melakukan pekerjaan terbaik mereka.

Spesialisasi kerja diterapkan oleh Al Ma'wa terdiri dari komisaris utama, komisaris, direktur utama, direktur, pembimbing dan para staf karyawan. Meliputi staf administrasi, accounting, operasional, marketing, marketing komunikasi dan tiketing. Pembagian kerja tersebut dialokasikan kepada seseorang yang menguasai pada bidangnya masing-masing.

Dalam pengorganisasian pada spesialisasi kerja, Al Ma'wa membagi tugas dan wewenang kepada para karyawan sudah sesuai dengan keahlian atau skill dari masing-masing anggota. Tidak hanya melihat dari skill saja, pembagian wewenang tersebut juga dapat diambil dari segi pendidikan.<sup>127</sup>

Bentuk spesialisasi kerja yang dilaksanakan oleh Al Ma'wa meliputi:

- a. Komisaris Utama oleh K.H. Su'ada Adzkiya yang merupakan Ketua Syuriah PCNU Cilacap bertugas sebagai pengawas, dan pemberi nasihat kepada direksi serta menjaga semua pihak dan aktivitas yang terkait di dalam perusahaan agar kegiatan dalam perusahaan dapat berjalan dengan baik.
- b. Komisaris oleh K.H. Nasrullah dan K.H. Jamun Effendi bertugas untuk memastikan seorang direksi dalam menindaklanjuti sebuah pertemuan dan mengadakan evaluasi kegiatan terkait dengan kinerja semua staf dari perusahaan.
- c. Direktur Utama oleh Joko Priyono bertugas tentang kaitannya dengan perusahaan. Yaitu memimpin, mengurus, dan memelihara segala aspek yang terkandung di dalam perusahaan.
- d. Direktur oleh Arif Himawan bertugas sebagai pengelola dan penanggungjawab atas pelaksanaan tugasnya kepada pemegang saham.

---

<sup>127</sup>Wawancara dengan Turaningsih, Staf Administrasi Al Ma'wa NU Cilacap, Pada Tanggal 12 Mei 2023.

Serta menyampaikan hasil evaluasi terkait laporan fungsi pengawasan internal dalam perusahaan kepada komisaris.

- e. Pembimbing yang berjumlah 14 orang merupakan para kyai PCNU Cilacap, yang sudah bersertifikat tour leader bertugas untuk membimbing dan bertanggungjawab atas segala aktivitas yang dilakukan oleh jamaah, dari sebelum keberangkatan ibadah umrah, pelaksanaan, hingga pulang sampai di tanah air.
- f. Staf Administrasi oleh Turaningsih bertugas untuk mengurus dan melayani segala keperluan jamaah terkait dengan dokumen dan administrasi yang diperlukan untuk pendaftaran umrah.
- g. Staf Operasional oleh Andrianto bertugas untuk mengurus segala keperluan jamaah terkait dengan fasilitas transport seperti paspor, visa, tiket bus serta pemesanan hotel, vaksin meningitis, dan mengatur manasik umrah.
- h. Staf Accounting oleh Jamingatul Ngafifah bertugas untuk mengurus segala keperluan perusahaan terkait dengan keuangan baik pengeluaran maupun pemasukan.
- i. Staf Marketing oleh Solikhin dan Lukman Hakim bertugas untuk memasarkan, memberi informasi terkait layanan produk umrah yang akan ditawarkan oleh perusahaan. Dan memonitor aktivitas penjualan produk umrah.

Pengorganisasian Al Ma'wa NU Cilacap pada aspek spesialisasi kerja telah dilakukan dan tersusun secara terstruktur melalui prinsip dan tahapan yang terperinci, sehingga memiliki struktur organisasi serta pembagian kerja dan wewenang menurut skill masing-masing anggota yang dapat dijadikan sebagai pendorong guna mencapai tujuan perusahaan dalam menjaga kualitas layanannya. Tetapi dari segi pendidikan pada karyawan ada yang tidak sesuai dengan job deskripsi. Pada staf marketing lebih ditekankan pada skill meskipun pendidikan tidak memenuhi syarat yang sudah dijelaskan. Dan pengalaman kerja dapat dijadikan nilai plus meski

pendidikan tidak sesuai dengan jurusan yang dibutuhkan.<sup>128</sup> Karena penerimaan kerja di Al Ma'wa tergantung pada hasil akhir yaitu ketika proses interview atau wawancara.

Staf administrasi menempuh pendidikan hingga S1 oleh Turaningsih, mempunyai gelar S.Pd., staf marketing oleh Solikhin, menempuh pendidikan hingga SMA/MA dan Lukman Hakim sedang proses S1 ekonomi. Sama halnya dengan staf operasional, yaitu Andrianto menempuh pendidikan hingga SMA/MA, sedangkan staf accounting oleh Jamingatul Ngafifah menempuh pendidikan sampai D3 dan jurusan yang diambil sudah sesuai dengan tugas di dalam perusahaan, yaitu jurusan akuntansi yang mengurus terkait keuangan perusahaan.

## 2. Departementalisasi

Pada prinsip tersebut dibagikan sebuah kegiatan yang khusus berupa aktivitas sejenis dalam satu kelompok. Penerapan departementalisasi dapat digunakan sebagai alat untuk menjaga keseimbangan dan keselarasan dalam bekerja pada pelaksanaan aktivitas oleh karyawan di dalam perusahaan.<sup>129</sup>

Dalam prinsip departementalisasi, Al Ma'wa sendiri telah menerapkan penggabungan kegiatan dalam satu kelompok yang memiliki kemiripan tugas. Diantaranya seorang marketing dan marketing komunikasi, bertugas pada satu tujuan yaitu terkait dengan sebuah pemasaran produk umrah. Baik bertugas terjun ke lapangan langsung atau melalui media komunikasi. Hal tersebut dapat meringankan staf bidang marketing, dan bertujuan agar lebih mudah untuk memasarkan produk Al Ma'wa. Ditemui juga dari staf administrasi dan operasional, memiliki kesamaan tugas terkait dengan mengurus administrasi seorang jamaah, yaitu tentang surat permohonan pembuatan paspor. Seorang operasional memerlukan surat permohonan dari administrasi, kemudian melanjutkan tugasnya untuk mengurus administrasi mengenai paspor dan visa yang

---

<sup>128</sup>Wawancara dengan Turaningsih, Staf Administrasi Al Ma'wa NU Cilacap, Pada Tanggal 14 Juni 2023.

<sup>129</sup>Jamaluddin, *Dasar-Dasar Manajemen*,...hlm. 102.

diperlukan oleh jamaah. Seorang accounting membutuhkan data jamaah terkait dengan pembayaran biaya umrah, yang dibutuhkan melalui staf administrasi. Dan staf marketing berhubungan dengan staf administrasi terkait dengan data jamaah yang akan diberangkatkan pada setiap bulan. Serta mengenai staf tiketing, tugas di handle oleh staf administrasi, hal tersebut karena pemesanan tiket sama dengan berkaitan dengan mengurus administrasi.<sup>130</sup>

Penerapan prinsip departementalisasi oleh Al Ma'wa sudah diberlakukan pada seluruh divisi atau staf karyawan. Hal tersebut ditandai dengan seluruh staf perlu adanya seorang staf administrasi untuk melangsungkan keperluannya terkait dengan administrasi seorang jamaah. Karena tanpa seorang administrasi keperluan staf lain yang terkait dengan kegiatan administrasi seorang jamaah akan terasa berat apabila dilaksanakan oleh diri sendiri. Penerapan prinsip tersebut menjadikan tugas dari masing-masing staf semakin terkendali dan efektif. Sehingga pengelolaan perusahaan dan kualitas layanan kepada seorang jamaah bisa terjamin dan terjaga dengan baik.

### 3. Rantai Komando

Prinsip rantai komando dapat disebut juga dengan prinsip kesatuan komando. Pada prinsip tersebut seorang karyawan dipastikan mendapatkan tugas dari seorang atasan untuk dilaksanakan dan dipatuhi. Prinsip ini juga dapat dijelaskan mengenai bagaimana proses pelaporan hasil aktivitas masing-masing anggota atau staf.

Di Al Ma'wa NU Cilacap, prinsip rantai komando sudah diterapkan dengan jelas. Yaitu mengenai pemberian perintah oleh atasan kepada bawahan sudah dilaksanakan oleh direksi dan pada masing-masing staf. Seperti seorang direktur memberikan perintah dan wewenang kepada staf administrasi terkait dengan dokumen keperluan pendaftaran jamaah umrah, staf operasional menjalankan tugasnya terkait dengan pengurusan

---

<sup>130</sup>Wawancara dengan Turaningsih, Staf Administrasi Al Ma'wa NU Cilacap, Pada Tanggal 12 Mei 2023.

paspor. Staf accounting diberi perintah untuk mengurus keperluan terkait keuangan perusahaan. Staf marketing mendapat perintah terkait dengan pemasaran produk umrah. Pembagian perintah tersebut tentu harus melaporkan hasil aktivitas mereka masing-masing.

Proses pelaporan hasil aktivitas yang dilaksanakan oleh Al Ma'wa NU Cilacap meliputi:<sup>131</sup>

- a. Setiap aktivitas yang sudah dilaksanakan dilaporkan kepada kemenag, PCNU, dan komisaris.
- b. Setiap masing-masing staf karyawan harus bertanggung jawab terhadap kerjanya kepada seorang direktur.
- c. Apabila terdapat masalah dalam pekerjaan, staf berkonsultasi kepada seorang direktur.
- d. Proses pelaporan bersifat fleksibel. Apabila ditemui masalah pada waktu diluar jam kerja dapat berkonsultasi via media sosial atau hp.
- e. Proses pelaporan dilaksanakan setiap dua minggu sekali, dan mengadakan rapat satu bulan sekali.
- f. Breafing di pagi hari yang bersifat fleksibel, dilakukan oleh direktur dan diikuti staf karyawan sebelum beraktivitas.

Prinsip rantai komando yang dilaksanakan oleh Al Ma'wa NU Cilacap sudah terstruktur. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya sebuah perintah yang jelas dari atasan kepada para karyawan. Tanpa adanya prinsip ini, seorang karyawan bisa mendapati sebuah kesulitan dalam bekerja atau beraktivitas, sehingga mereka tidak dapat menunjukkan sebuah kinerja yang maksimal. Prinsip rantai komando dapat dijadikan sebagai penyemangat dalam hubungan kerja guna mencapai tujuan sebuah layanan yang berkualitas.

#### 4. Rentang Pengawasan

Prinsip rentang pengawasan atau rentang kendali menjelaskan terkait dengan jumlah bawahan yang dapat dikelola oleh seorang atasan

---

<sup>131</sup>Wawancara dengan Turaningsih, Staf Administrasi Al Ma'wa NU Cilacap, Pada Tanggal 12 Mei 2023.

atau direksi. Rentang yang sempit dapat memastikan sebuah pengawasan yang dekat dan efektif, karena jumlah bawahan yang berada di bawah pengawas berjumlah terbatas. Sehingga prinsip rentang kendali tergantung pada ukuran dan sifat organisasi yaitu harus ada jumlah bawahan yang diatur oleh atasan guna mencapai pengawasan yang efektif dan efisien.

Dalam penerapan prinsip rantai pengawasan yang dilakukan oleh Al Ma'wa NU Cilacap, pengawasan dilakukan oleh seorang komisaris. Hal tersebut dijelaskan dalam wawancara oleh Turaningsih, selaku staf administrasi Al Ma'wa NU Cilacap. Dijelaskan pula bahwa proses pengawasan Al Ma'wa NU Cilacap yakni:<sup>132</sup>

- a. Mengadakan sebuah pertemuan.
- b. Pertemuan membahas mengenai evaluasi kinerja perusahaan.
- c. Waktu untuk melaksanakan rentang pengawasan dilakukan setiap tiga bulan sekali.
- d. Rentang pengawasan dilakukan dalam skala kecil atau sempit, yaitu dilaksanakan oleh seorang komisaris dan direksi.

Prinsip rentang pengawasan yang dilaksanakan oleh Al Ma'wa NU Cilacap sudah terlaksana sesuai dengan prosedur. Jika dilihat dari struktur organisasi rentang pengawasan yang dilaksanakan oleh Al Ma'wa berupa rentang pengawasan yang sempit. Yaitu struktur organisasi tinggi yang melibatkan banyak lapisan atau level. Penerapan prinsip ini menjadikan setiap karyawan lebih dekat dan komunikasi terjaga dengan baik kepada direktur, lebih banyak kontrol yang dilakukan oleh direktur kepada karyawan, keputusan yang diambil menjadi lebih baik dan terkoordinasi. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan terdapat kelemahan dalam menerapkan prinsip ini, yaitu dapat menurunkan moral karyawan apabila seorang direktur mengawasi kinerja mereka terlalu ketat.

---

<sup>132</sup>Wawancara dengan Turaningsih, Staf Administrasi Al Ma'wa NU Cilacap, Pada Tanggal 12 Mei 2023.

## 5. Sentralisasi dan Desentralisasi

Prinsip sentralisasi dan desentralisasi berkaitan dengan peran siapa yang akan mengambil sebuah keputusan. Al Ma'wa NU Cilacap menerapkan prinsip ini yaitu sesuai dengan wawancara dengan Turaningsih staf administrasi Al Ma'wa NU Cilacap, menyebutkan bahwa pengambilan keputusan dan tanggungjawab atas hal yang berkaitan dengan perusahaan dilaksanakan oleh direktur.<sup>133</sup> Prosedur pengambilan keputusan tersebut dilakukan dengan cara mengadakan rapat yang dilaksanakan oleh direktur, serta diikuti oleh seluruh staf karyawan.

Jika dilihat dari hasil wawancara tersebut, Al Ma'wa NU Cilacap dari segi penerapan prinsip ini dapat dikelompokkan dalam prinsip sentralisasi. Yaitu berupa pengambilan keputusan dan tanggungjawab dipegang oleh pimpinan pusat perusahaan atau direktur, tanpa melalui seorang divisi atau staf karyawan perusahaan.

## 6. Formalisasi

Formalisasi membahas mengenai sejauh mana sebuah peraturan, prosedur, instruksi, dan komunikasi ditulis. Dengan kata lain formalisasi adalah bentuk dokumentasi dari segala aktivitas yang telah dilaksanakan oleh para staf karyawan.

Penerapan prinsip formalisasi di Al Ma'wa NU Cilacap sudah dijalankan dengan baik. Dengan penerapan prinsip ini, segala bentuk aktivitas setiap staf dapat diarsipkan dan di dokumentasikan dengan terstruktur dan rapi. Hal ini disebutkan melalui wawancara yang dilakukan bersama staf Administrasi Al Ma'wa NU Cilacap yaitu Turaningsih, antara lain:<sup>134</sup>

- a. Proses formalisasi atau dokumentasi dilaksanakan oleh masing-masing staf.

---

<sup>133</sup>Wawancara dengan Turaningsih, Staf Administrasi Al Ma'wa NU Cilacap, Pada Tanggal 12 Mei 2023.

<sup>134</sup>Wawancara dengan Turaningsih, Staf Administrasi Al Ma'wa NU Cilacap, Pada Tanggal 12 Mei 2023.

- b. Pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan job deskripsi, akan terlihat jika sudah di dokumentasikan.
- c. Proses formalisasi dilaksanakan setiap keberangkatan jamaah selesai, yaitu satu bulan sekali.
- d. Seorang marketing melaksanakan prinsip ini ketika mendapatkan jamaah, berupa foto, video, lalu diarsipkan.
- e. Staf operasional melaksanakan prinsip ini saat proses pembuatan paspor, yaitu berupa bentuk fisik paspor.
- f. Staf accounting atau keuangan mengarsipkan dengan cara membuat laporan terkait keuangan perusahaan, dilakukan satu bulan sekali.
- g. Staf administrasi mendokumentasikan aktivitas dengan cara membuat arsip atas segala keperluan dengan jamaah berupa bentuk fisik dan data jamaah yang di print, lalu di arsipkan.

Dalam penerapan prinsip tersebut dapat digunakan sebagai alat kontrol atas penerapan administrasi yang baik. Sehingga Al Ma'wa menerapkan prinsip tersebut agar segala sesuatu yang berhubungan dengan aktivitas perusahaan dapat dijadikan sebagai pedoman untuk melangsungkan kinerja yang berulang. Dapat pula dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi masing-masing staf karyawan.

Berdasarkan dari data yang sudah dipaparkan, dapat diambil sebuah kesimpulan yaitu pengorganisasian yang diterapkan oleh Al Ma'wa NU Cilacap baik, tersusun dengan rapi, terstruktur, dan menerapkan prinsip-prinsip yang berlaku dengan baik. Hal tersebut dilaksanakan oleh Al Ma'wa NU Cilacap agar dapat mencapai tujuan perusahaan yaitu kualitas layanan terhadap jamaah yang terjaga. Akan tetapi terdapat kelemahan dalam penerapan pengorganisasian di Al Ma'wa NU Cilacap pada prinsip spesialisasi kerja, yaitu adanya staf karyawan yang belum sesuai dengan jenjang pendidikannya. Diantaranya ada staf karyawan yang hanya menempuh pendidikan sampai SMA/MA atau sederajat, dan tidak sesuai dengan jurusan atau keahliannya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan oleh peneliti maka dapat disimpulkan bahwa pengorganisasian di Al Ma'wa NU Cilacap meliputi: 1) Spesialisasi pembagian kerja berdasarkan keahlian atau skill masing-masing karyawan, terlihat dari struktur organisasi yang rinci. 2) Departementalisasi atau penggabungan tugas karyawan di Al Ma'wa NU Cilacap terdiri dari Staf marketing meliputi staf marketing dan staf marketing komunikasi/IT dan staf administrasi meliputi staf tiketing dan administrasi. 3) Rantai komando dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yaitu direktur memberikan tugas dan wewenang kepada karyawan, setelah itu melakukan pelaporan hasil aktivitas kepada Komisaris, PCNU dan Kemenag. Pelaporan setiap karyawan kepada direktur dilaksanakan setiap dua minggu sekali dan rapat satu bulan sekali. 4) Rentang pengawasan dilakukan dengan cara mengadakan pertemuan tiga bulan sekali yang dilaksanakan oleh komisaris dan direksi, pertemuan tersebut membahas evaluasi kinerja perusahaan. 5) Al Ma'wa NU Cilacap menerapkan prinsip Sentralisasi, yaitu setiap keputusan berada ditangan pimpinan perusahaan atau direktur utama. Keputusan tersebut diambil dengan melalui proses rapat yang diikuti oleh seluruh staf karyawan. 6) Formalisasi atau dokumentasi dilakukan oleh masing-masing bagian staf karyawan, dilaksanakan setiap keberangkatan selesai atau satu bulan sekali dengan hasil dokumentasi berupa paspor, berkas administrasi, berkas laporan keuangan perusahaan, dokumentasi yang berupa foto dan video kegiatan.

Layanan oleh Al Ma'wa NU Cilacap mulai dari aspek *tangible* berupa fasilitas fisik, perlengkapan jamaah, transport dan hotel yang dekat dengan tempat ibadah, sarana dan prasarana yang memadai, karyawan yang siap melayani kebutuhan setiap jamaah. Aspek *reliability* berupa bimbingan ibadah, administrasi pendaftaran, pembuatan paspor, pembayaran biaya

umrah. Aspek *assurance* berupa asuransi perjalanan, cek kesehatan sebelum berangkat, jasa handling di bandara, kepastian jadwal mengenai manasik dan keberangkatan. Aspek *responsiveness* berupa bimbingan baik manasik maupun ketika beribadah umrah dilaksanakan mudah di mengerti, bagus, humble, mudah untuk sharing, daya tanggap karyawan yang bagus. Aspek *empathy* karyawan yang sangat aktif dalam pendampingan, rapi, perhatian kepada setiap jamaah.

Jamaah di Al Ma'wa NU Cilacap dari segi usia rata-rata masuk kategori lanjut usia akhir, dari segi pendidikan rata-rata jamaah masuk dalam kategori pendidikan dasar, dari segi status sosial ekonomi rata-rata kategori kelas bawah, dan dari segi lokasi belum sesuai dengan sasaran satu Indonesia, karena belum memberangkatkan jamaah dari luar Jawa.

Akan tetapi ditemukan sebuah kekurangan dalam penerapan pengorganisasian di Al Ma'wa NU Cilacap yakni penerapan spesialisasi kerja yang belum sesuai dengan basic pendidikannya, yaitu adanya karyawan yang hanya menempuh pendidikan sampai SMA/MA/Sederajat yang tidak sesuai dengan jurusan atau keahliannya serta kekurangan pada pelaksanaan bimbingan manasik yang masih mengalami ketelatan ketika akan memulai bimbingan manasik.

## **B. Saran**

Dari kesimpulan penelitian yang sudah disebutkan, maka peneliti bermaksud untuk memberikan saran terkait pelaksanaan pengorganisasian yang dilaksanakan oleh Al Ma'wa NU Cilacap, yaitu sebagai berikut:

1. Setiap tahun melakukan penelitian terhadap kepuasan jamaah.
2. Memperluas jaringan dan meningkatkan pemasaran dengan cara membuka kantor cabang diluar daerah Cilacap agar jangkauan jamaah lebih luas.
3. Meningkatkan pelayanan kantor sebagai pusat informasi dan pengaduan bagi jamaah yang membutuhkan segala penjelasan maupun bentuk keperluan terkait pelaksanaan ibadah haji dan umrah.
4. Mengikutsertakan karyawan dalam pelatihan-pelatihan sesuai bidangnya agar dapat maksimal dalam menjalankan tugas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Zaenal. 2020. *Fiqih Ibadah*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Agustina, Vita Dwi. 2021. “Manajemen Pelayanan Umrah PT. Patuna Mekar Jaya *Tour & Travel* Cabang Bengkulu”. *Skripsi*. Program Studi Manajemen Dakwah Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu.
- Aman. 2022. *Introduksi Manajemen Pemasaran Dasar dan Pengantar Manajemen Pemasaran*. Sumatra Selatan: LD Media.
- Anggito, Albi. dan Setiawan, Johan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Anggraeni, Nia. dan Alhempri, Rudi. 2009. “Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawah Holiday Hotel Pekanbaru”. *Jurnal Inovasi Penelitian*. Vol. 1. No. 9.
- Anwar, Ali. 2011. *Pembaruan Pendidikan di Pesantren Lirboyo Kediri*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arifin, Agus. 2018. *Ensiklopedia Fiqih Haji & Umrah*. Jakarta: Gramedia.
- Aziz, Abdul. dan Kustini. 2007. *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Badri, M. 2020. “Kualitas Pelayanan Tour Leader Umrah PT. Mandiri Tour dan Travel Kota Pekanbaru”. *Skripsi*. Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
- Booklate Al Ma’wa NU Cilacap.
- Chotimah. 2013. *Manajemen Public Relation Integratif*. Tulungagung: STAIN Tulungagung Press.
- Danim, Sudarman. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif: Ancangan Metodologi, Presentasi, dan Publikasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Damanik, J. Berlin. dkk., 2023. *Pengantar Manajemen Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Edi, F. R. Sarwo. 2016. *Teori Wawancara Psikodignostik*. Yogyakarta: Leutikaprio.
- Firdaus dan Zamzam, Fakhry. 2018. *Aplikasi Metodologi Penelitian*. Sleman: PENERBIT DEEPUBLISH.

- Gea, A. Atosokhi. dan Wulandari, A. P. Yuni. 2006. *Relasi Dengan Dunia (Alam, Iptek & Kerja)*. Jakarta: Kelompok Gramedia.
- Giwangkara, Iwan. 2018. *Cara Mudah Berbisnis Travel Umrah dan Haji Khusus*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Gulo, W. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Grasindo.
- Gunansah, Gun Gun. 2021. *Pengantar Hidup Sehat Siram Jaman*. Yogyakarta: PENERBIT DEEPUBLISH.
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi.
- Hartono, Jogiyanto. 2018. *Metoda Pengumpulan dan Teknik Analisis Data*. Yogyakarta: ANDI.
- Haryanto. dan Sembiring, H. Ulina. 2021. *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Media Nusa Creativ.
- Hermawan, Hary. et. al., 2018. *Pengantar Manajemen Hospitality*. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management.
- Hutabarat, D. T. Utama. et. al., 2022. *Pengelabuan Hukum Perkawinan Beda Agama*. Jakarta: t.p.
- Islami, Dipo Khairul. 2014. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat". *Skripsi*. Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grapindo.
- Kementerian Agama RI. 2010. *Syaamil Qur'an Terjemah Tafsir Perkata*. Bandung: PT SYGMA EXAMEDIA ARKANLEENA.
- Koentjaraningrat. 1989. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia.
- Mamik. 2015. *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Mardawani. 2020. *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif*. Sleman: Penerbit Deepublish.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksa.
- Mu'awanah. 2009. *Manajemen Pesantren Mahasiswa, Studi Ma'had UIN Malang*. Kediri: STAIN Press Kediri.

- Mufizar. dkk., 2021. *Pengantar Manajemen Teori Dan Konsep*. Jawa Barat: CV Media SAINS Indonesia.
- Muslimah. et. al., 2023. *Studi Lembaga Pendidikan Islam*. Bandung: CV MEDIA SAINS INDONESIA.
- Mustanir, Ahmad. 2022. *Pelayanan Publik*. Pasuruan: CV Penerbit Qiara Media.
- Nata, Abuddin. 2016. *Ilmu Pendidikan Islam*. Jakarta: Prenada Media.
- Nensih, W. Karmila. et. al., 2020. *Manajemen Pendidikan Masyarakat*. Tasikmalaya: EDU PUBLISER.
- Nurjannah, Leni. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Mudhorobah (Studi Pada Bank BPD DIY Syariah Yogyakarta)”. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Negeri Sunan Kalijaga.
- Pakpahan, A. Fernando. et. al., 2021. *Metodologi Penelitian Ilmiah*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Peraturan Perusahaan PT. Nahdlatuna Zaduna Taqwa Cilacap.
- Purnama, Aditya Dwi. 2022. “Implementasi Manajemen Strategi Pelayanan Travel Dalam Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (Studi Deskriptif di PT. Sahabat Hijrah Indonesia Ash-Shiddiq Tours Subang)”. *Skripsi*. Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Qomar, Mujamil. 2014. *Menggagas Pendidikan Islam*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Rahmayanti, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto. dan Winarsih, Atik Septi. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pelajar Pustaka.
- Rodin, Roni. 2021. *Dasar-Dasar Organisasi Informatika*. Kediri: Lembaga Cakra Brahmanda Lentera.
- Rufiyanto, Anief. et. al., 2021. *Penerapan Algoritma C4.5 Untuk Kepuasan Mahasiswa*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Ruslan, Idrus. 2020. *Kontribusi Lembaga-Lembaga Keagamaan Dalam Pengembangan Toleransi Antar Umat Beragama di Indonesia*. Bandar Lampung: CV Arjasana Pratama.

- Rukin. 2021. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.
- Saifudin. et. al., 2023. *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*. Bandung: CV MEDIA SAINS INDONESIA.
- Saleh, M. Yusuf. dan Said, Miah. 2019. *Konsep dan Strategi Pemasaran*. Makassar: CV SAH MEDIA.
- Salim, Taufik. 2010. "Strategi Pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji di Kota Pekanbaru". *Skripsi*. Program S1 Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
- Sandra, N. L. t.t. "Konstruksi Sosial Tentang Lesbian (Studi Deskriptif Lesbian di Kota Surabaya)". t.t.p. t.p.
- Sari, R. Eka. dan Yanita, Novi. 2020. *Perencanaan Perjalanan Wisata (Inbound Tour Planning)*. Bogor: Penerbit Lindan Bestari.
- Sarwat, A. 2019. *Ensiklopedia Fikih Indonesia 6: Haji dan Umrah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Satria, Beni. dan Jambak, R. Sidi. 2019. *Hukum Pidana Medik dan Malpraktek (Aspek Pertanggungjawaban Pidana Terhadap Dokter Dalam Pelayanan Kesehatan)*. Jakarta: CV Cattleya Darmaya Fortuna.
- Semiawan, Conny R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Septiani, Yuni. et. al., 2020. Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Sevqual* (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *Jurnal Teknologi dan Open Source*. Vol. 3, No. 1.
- Siyoto, Sandu. dan Sodik, M. Ali. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sudarmana, Landung. dan Putra, W. S. A. Komara. 2017. "Membangun Sistem Pendukung Keputusan Biro Perjalanan Haji dan Umrah di Yogyakarta Menggunakan Metode Simple Additive Weighting". *Jurnal SIMETRIS*. Vol 8 No 1.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kopetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sukoco, Badri Munir. 2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Surabaya: Erlangga.
- Sule, E. T. Wati. dan Saefullah, Kurniawan. 2019. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PRENADA MEDIA GRUP.
- Sulistiyowati, Wiwik. 2018. *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Sulistiyorini. 2009. *Manajemen Pendidikan Islam, (Konsep, Strategis, dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Teras.
- Syukri, A. S. Djuma'in. 2022. *Selamat Datang Pensiun*. Malang: UB Press.
- Tjiptono, Fandy. dan Chandra, Gregorius. 2019. *Service Quality & Customer Satisfaction Edisi 5*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Toyibatussalamah. 2017. "Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Muhammadiyah (RSM) Siti Khodijah Gurah Kediri". *Skripsi*. Program Studi Ekonomi Syari'ah Jurusan Syari'ah IAIN Kediri.
- Ulum, M. Chazienul. 2018. *Public Service Tinjauan Teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Public*. Malang: UB Press.
- Umar, Husein. 2003. *Business An Introduction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wawancara dengan Arif Himawan, Direktur Al Ma'wa NU Cilacap, Pada Tanggal 20 Mei 2023.
- Wawancara dengan Bapak Muhammad Hidayatul Rohman dan Ibu Tumirah, Alumni Jamaah Umrah Al Ma'wa NU Cilacap, Pada Tanggal 19 Mei 2023.
- Wawancara dengan Deska Widodo, Alumni Jamaah Umrah Al Ma'wa NU Cilacap, Pada Tanggal 16 Mei 2023.
- Wawancara dengan Turaningsih, Staf Administrasi Al Ma'wa NU Cilacap, Pada Tanggal 12 Mei 2023.
- Watrianthos, Ronal. et. al., 2020. *Kewirausahaan dan Strategi Bisnis*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Wibowati, Januar Ida. t.t. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Murakati Baru Satu Palembang". *Jurnal Pelayanan*.

- Widodo, Heri. Dan Windi, Catur. 2011. "Pengaruh Desentralisasi dan Karakteristik Informasi Sistem Akuntansi Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT (Persero) Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak". *Jurnal*. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
- Wijaya, Hengki. dan Helaluddin. 2019. *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffary.
- Wijianto. dan Ulfa, Ika Farida. 2016. "Pengaruh Status Sosial dan Kondisi Ekonomi Keluarga Terhadap Motivasi Bekerja Bagi Remaja Awal (Usia 12-16 Tahun) di Kabupaten Ponorogo". *Jurnal Al Tijrah*. Vol. 2. No. 2.
- Winahyuningsih, Panca. 2016. "Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gripta Kudus". *Jurnal*. Kudus: Universitas Mutiara Kudus.
- Yahya, A. Syarifuddin. dkk., 2021. *Kajian Ilmu Manajemen*. Jakarta Barat: CV MEDIA SAINS INDONESIA.
- Yusuf, A. Muri. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.
- Zulkarinain. dan Raharjo, Kukuh Miroso. 2022. *Pemberdayaan Masyarakat Dalam Pengorganisasian Pengelolaan Desa Wisata*. Madiun: CV Baifa Cendekia Indonesia.

