

**MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN JAMA'AH UMRAH  
(Studi di PT.Rawdha Halal Wisata Purwokerto)**



**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**IRA NURAENI SETIOWATI  
NIM.214110103065**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
JURUSAN MANAJEMEN DAN KOMUNIKASI ISLAM  
FAKULTAS DAKWAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI  
PURWOKERTO  
2025**

## PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ira Nuraeni Setiowati  
NIM : 214110103065  
Jenjang : Starta 1  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi  
Program Studi : Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah penelitian atau karya saya sendiri, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarisme. Jika dikemudian hari terbukti bukan karya saya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 22 Maret 2025

Saya yang menyatakan,



Ira Nuraeni Setiowati  
214110103065



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
FAKULTAS DAKWAH**

Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126  
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553, www.uinsaizu.ac.id

**PENGESAHAN  
Skripsi Berjudul**

**MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN JAMAAH  
UMRAH (STUDI DI PT RAWDHA HALAL WISATA PURWOKERTO)**

Yang disusun oleh **IRA NURAENI SETIOWATI** NIM. 214110103065 Program Studi **Manajemen Dakwah Jurusan Manajemen dan Komunikasi Islam** Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifudin Zuhri, telah diujikan pada hari tanggal **16 APRIL 2025** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Sosial (S.Sos)** dalam **Manajemen Dakwah** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Pembimbing

Alfi Nuraini, M.Ag.  
NIP. 19930730 201908 2 001

Sekretaris Sidang/Penguji II

Nurul Khotimah, M.Sos.  
NIP. 199408152023212041

Penguji Utama

Uus Uswatusholihah, M.A.  
NIP. 197703042003122001

Mengesahkan,  
Purwokerto, 22 April 2025  
Dekan,



Dr. Muskinul Fuad, M.Ag.  
NIP. 19741226 20003 1 001

## NOTA DINAS PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
FAKULTAS DAKWAH

Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126  
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553  
www.uin1401.ac.id

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Dakwah

UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

di - Purwokerto

Assalamu'alaikum. Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penelitian skripsi dari :

Nama : Ira Nuraini Setiowati

NIM : 2141 10103065

Jenjang : S-I

Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah

Judul : Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah (Studi Di PT. Rawdha Halal Wisata Purwokerto)

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Prof. KH Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos). Demikian atas perhatiannya saya sampaikan terimakasih

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb

Purwokerto, 08 April 2025

Pembimbing

**Alfi Nuraini, M.Ag**

NIP. 199307302019082001

## MOTTO

وَأَدْنَىٰ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ ﴿٢٧﴾

Wahai Ibrahim, serulah manusia untuk (mengerjakan) haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki dan mengendarai unta kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh.

(QS Al Hajj 27)

“Allah is The Best Planner”



**MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN  
JAMAAH UMRAH  
(Studi di PT Rawdha Halal Wisata Purwokerto)**

**IRA NURAENI SETIOWATI**  
**214110103065**

**Email: [Iranuraeni391@gmail.com](mailto:Iranuraeni391@gmail.com)**  
**Program Studi Manajemen Dakwah**  
**Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam**  
**Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto**

**ABSTRAK**

Ibadah umrah memerlukan kesiapan fisik dan spiritual, serta didukung oleh layanan yang dikelola secara profesional. Manajemen pelayanan yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan menjadi faktor penting dalam memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kepuasan jamaah. PT Rawdha Halal Wisata Purwokerto sebagai penyelenggara ibadah umrah terus berupaya meningkatkan kualitas layanan melalui manajemen yang terstruktur dan pemanfaatan teknologi digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan manajemen pelayanan dan kontribusinya terhadap kepuasan jamaah serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (Field Research) dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan sumber data primer berasal dari direktur, pegawai manajemen pelayanan umrah, serta jamaah umrah tahun 2024, sementara data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, dan dokumen PT Rawdha Halal Wisata Purwokerto. Metode analisis data, peneliti menggunakan analisis data dengan tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Rawdha Halal Wisata menerapkan fungsi manajemen Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling dalam meningkatkan kepuasan jamaah. Layanan yang diberikan meliputi administrasi, transportasi, akomodasi, konsumsi, kesehatan, pembinaan manasik, serta perlindungan selama perjalanan. Perusahaan juga telah mengadopsi sistem digital seperti layanan Era Hajj untuk pendaftaran online dan sistem Web RIAP guna meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan administrasi, keuangan, serta data jamaah. Implementasi manajemen layanan yang profesional ini terbukti meningkatkan kenyamanan dan kepuasan jamaah, yang tercermin dalam pertumbuhan jumlah jamaah setiap tahunnya.

**Kata Kunci:** Manajemen Layanan, Ibadah Umrah, Kepuasan Jamaah, PT Rawdha Halal Wisata.

***SERVICE MANAGEMENT IN ENHANCING UMRAH PILGRIMS' SATISFACTION***  
***(Case Study at PT Rawdha Halal Wisata Purwokerto)***

**IRA NURAENI SETIOWATI**  
**214110103065**

**Email: [Iranuraeni391@gmail.com](mailto:Iranuraeni391@gmail.com)**  
**Program Studi Manajemen Dakwah**  
**Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam**  
**Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto**

***ABSTRACT***

*Umrah pilgrimage requires both physical and spiritual readiness, supported by professionally managed services. Service management, which includes planning, organizing, implementing, and supervising, plays a crucial role in meeting the needs and enhancing the satisfaction of pilgrims. PT Rawdha Halal Wisata Purwokerto, as a provider of Umrah travel services, continuously strives to improve service quality through structured management and the utilization of digital technology. This study aims to analyze the implementation of service management and its contribution to pilgrim satisfaction, as well as to identify supporting and inhibiting factors.*

*This research uses a field research method with a qualitative descriptive approach. Data were collected through interviews, observation, and documentation, with primary data sources coming from the director, Umrah service management employees, and Umrah pilgrims in 2024, while secondary data were obtained from books, journals, and documents of PT Rawdha Halal Wisata Purwokerto. The method of data analysis, researchers used data analysis with three main stages, namely data reduction, data presentation, and conclusion drawing.*

*The results showed that PT Rawdha Halal Wisata applies the management functions of Planning, Organizing, Actuating, and Controlling in increasing pilgrims' satisfaction. The services provided include administration, transportation, accommodation, consumption, health, manasik coaching, and protection during the trip. The company has also adopted digital systems such as Era Hajj service for online registration and RIAP Web system to improve efficiency in managing administration, finance, and pilgrim data. The implementation of this professional service management is proven to increase the comfort and satisfaction of pilgrims, which is reflected in the growth in the number of*

**Keywords:** *Management, service, pilgrim satisfaction, Umrah*

## PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis yang berjudul “Manajemen Layanan Ibadah Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Di PT. Rawdha Halal Wisata Purwokerto” Karya tulis ini penulis persembahkan kepada :

1. Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saiffudin Zuhri Purwokerto dan Fakultas Dakwah khususnya program studi Manajemen Dakwah.
2. Kepada PT Rawdha Halal Wisata Purwokerto yang telah membantu dan melancarkan penelitian ini.
3. Kedua orang tuaku yang tak pernah lelah mengasuh, membimbing dan mendidik penulis dengan penuh kesabaran dan kasih sayang tanpa pamrih. Berkat doa, dukungan dan keikhlasan mereka jugalah akhirnya penulis bisa menyelesaikan gelar sarjana ini.
4. Alfi Nur'aini, M.Ag dosen pembimbing skripsi yang memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Diri sendiri karena telah melewati masa-masa perjuangan dan upaya yang luar biasa selama ini. Ini adalah pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri saya sendiri karena saya dapat mengendalikan diri saya dari berbagai tekanan dalam situasi apa pun dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah pada kesulitan apapun dalam proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin.

## KATA PENGANTAR

Terima kasih banyak kepada Allah SWT, yang telah memberi penulis rahmat dan taufiq untuk menulis skripsi berjudul " Manajemen Layanan Ibadah Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Di PT Rawdha Halal Wisata Purwokerto" dengan lancar. Kami terus mengucapkan sholawat dan salam kepada junjungan kita semua, Nabi Muhammad, yang kita harapkan syafa'atnya di akhir zaman. Untuk memenuhi syarat kelulusan di UIN Prof. K.H.Saifuddin Zuhri Purwokerto, skripsi ini diajukan.

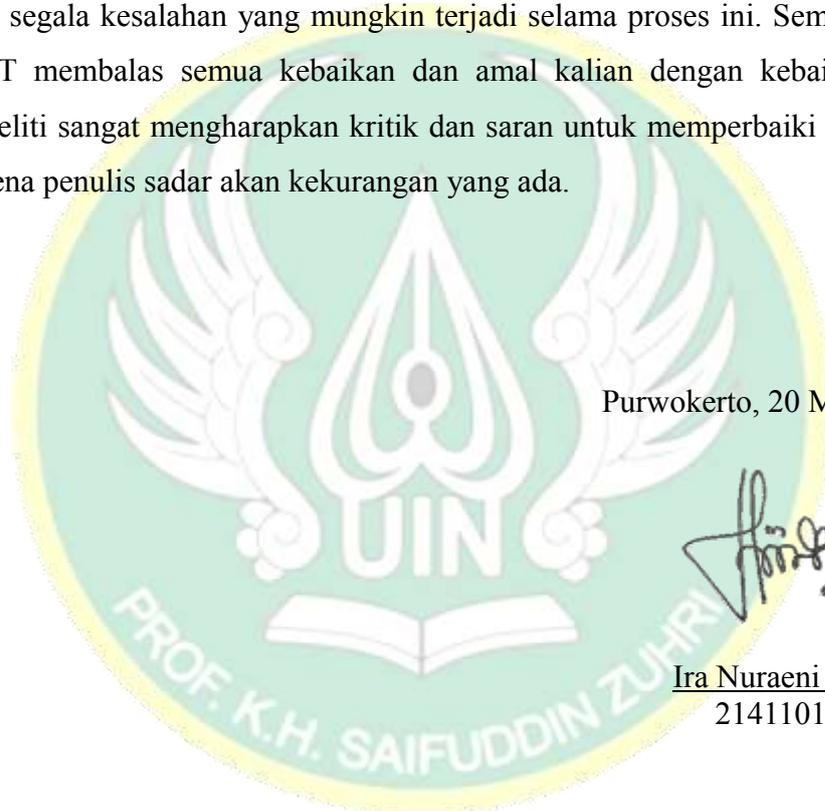
Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua orang yang telah membantu dan mendukung mereka selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag., Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Dr. Muskinul Fuad, M.Ag., Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Dr. Ahmad Muttaqin, M. Si., Wakil Dekan I Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Dr. Alief Budiyono, M. Pd., Wakil Dekan II Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. Nawawi, M. Hum., Wakil Dekan III Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Uus Uswatusolihah, MA., Ketua Jurusan Manajemen dan Komunikasi Islam Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
7. Ulul Aedi, M. Ag., Koordinator Prodi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
8. Alfi Nur'aini, M.Ag dosen pembimbing skripsi yang memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

9. Siti Nurmahyati, M. Si., Dosen Pembimbing Akademik Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
10. Segenap Dosen dan Civitas Akademik Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
11. Cinta pertama dan panutanku, Bapak Maduri dan Pintu surgaku, Ibu Siti Roayatun, sosok orang tua yang selalu penulis banggakan yang tak pernah lelah mendidik, memberikan motivasi, mengasuh penulis dengan penuh kesabaran dan kasih sayang tanpa pamrih. Berkat doa, dukungan dan keikhlasan mereka jugalah akhirnya penulis bisa menyelesaikan gelar sarjana ini.
12. Kakak laki-laki tersayangku Syariffudin, terimakasih atas segala perlakuan, dukungan, dan keuanganku selama perjalanan kuliah ini, dan kaka iparku Shalsa Agustin Nabilah, terimakasih atas dukungan serta pendengar setia atas semua keluhanku selama ini. Kebaikan hati kalian telah menjadi salah satu alasan besar saya bisa sampai di titik ini.
13. Tanteku tercintaku Riyanti, terima kasih atas kasih sayang yang tak pernah putus dan dukungan penuh yang selalu diberikan sepanjang perjalanan ini. Dan kakek, nenek dan seluruh keluarga besarku, terima kasih selalu mendorong dan mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.
14. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, terimakasih sudah menemani dan selalu support perjalanan hidup penulis.
15. Sahabat terdekat penulis Melmel, Kaka, Aulia, dan Padhia terimakasih atas dukungan, bantuan kalian selama ini serta selalu menghibur dan memberikan semangat kepada penulis, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
16. Teman terdekatku shiva Nur Isna, terimakasih selalu ada dalam suka maupun duka, dan selalu mendengarkan keluh kesah penulis dalam proses penyusunan skripsi.
17. Teman kos penulis, Lulu, Shila, Sofia, Sholi, Nabila, yang selalu memberikan semangat dan menemani penulis dalam proses penyusunan skripsi serta ibu

kos, Bu Ani, yang dengan tulus memberikan dukungan luar biasa sepanjang perjalanan kuliah ini

18. Teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah Angkatan 2020 Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
19. Seluruh yang berkontribusi dalam penelitian PT. Rawdha Halal Wisata.
20. Penulis hanya dapat menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua orang yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi, tetapi mereka tidak dapat menyebutkan semua orang satu per satu. Penulis juga meminta maaf atas segala kesalahan yang mungkin terjadi selama proses ini. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan amal kalian dengan kebaikan pula. Peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran untuk memperbaiki skripsi ini karena penulis sadar akan kekurangan yang ada.



Purwokerto, 20 Maret 2025

Ira Nuraeni Setiowati  
214110103065

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIARISME .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Penegasan Istilah .....	7
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	8
E. Telaah Pustaka .....	9
F. Sistematika Penulisan.....	23
<b>BAB II   LANDASAN TEORI.....</b>	<b>24</b>
A. Manajemen .....	24
1. Pengertian Manajemen .....	24
2. Fungsi Manajemen .....	26
3. Unsur-unsur Manajemen .....	27
B. Manajemen Pelayanan.....	29
1. Pengertian Manajemen Pelayanan.....	29
2. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik .....	33
C. Ibadah Umrah .....	36
1. Pengertian Umrah.....	36

	2. Rukun-Rukun Umrah .....	37
	D. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	38
	1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	38
	2. Macam-Macam Kepuasan Jamaah .....	39
	3. Mengukur Kepuasan Jamaah.....	40
	4. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Jamaah .....	41
<b>BAB III</b>	<b>44METODE PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
	A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	44
	B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	45
	C. Subjek dan Objek penelitian.....	45
	D. Sumber Data .....	46
	E. Tehnik Pengumpulan Data .....	47
	F. Tehnik Analisis Data.....	48
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
	A. Gambaran Umum PT. Rawdha Halal Wisata Purwokerto.....	50
	1. Sejarah Berdirinya PT. Rawdha Halal Wisata Purwokerto ....	50
	2. Visi, Misi dan Tujuan PT. Rawdha Halal Wisata Purwokerto	51
	3. Struktur Organisasi PT. Rawdha Halal Wisata Purwokerto ...	52
	B. Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah.....	52
	C. Upaya Peningkatan kepuasan Terhadap Jamaah PT. Rawdha Halal Wisata.....	67
	D. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan PT. Rawdha Halal Wisata Purwokerto pada Jamaah.....	69
	E. Hasil Manajemen Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umrah.....	71
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>80</b>
	A. Kesimpulan.....	80
	B. Saran.....	81
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>82</b>
	<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>84</b>
	<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>95</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Price list harga.....	59
Tabel 1. 2	Jadwal pelaksanaan Umrah PT. Rawdha Halal Wisata Purwokerto.....	63



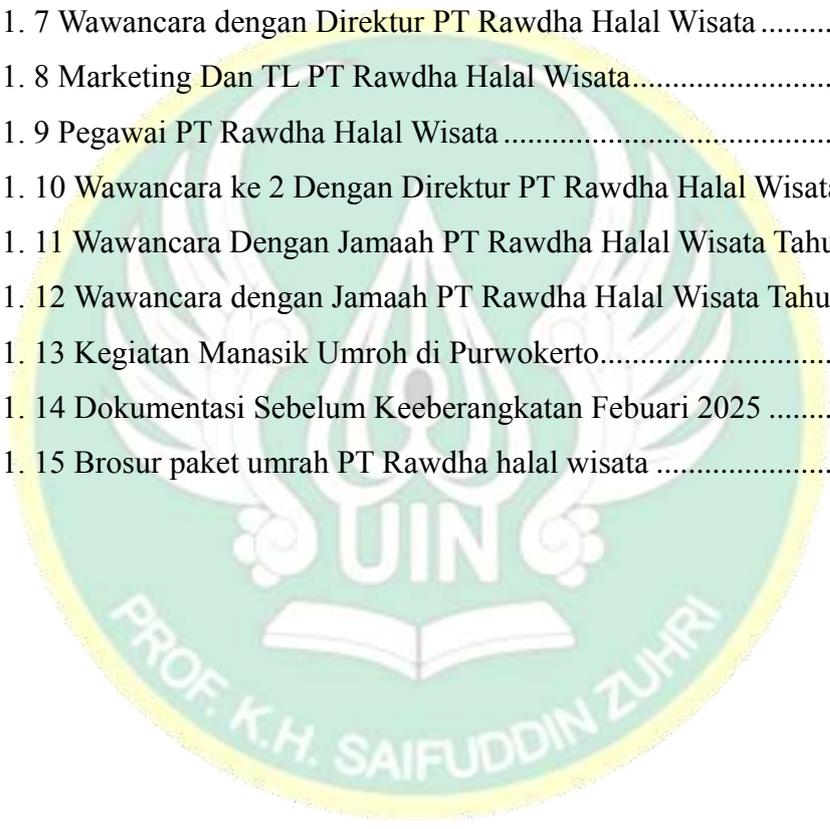
## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Bagan Struktur Organisasi PT Rawadha Halal Wisata Purwokerto.....	52
Lampiran 2 Pedoman wawancara .....	85
Lampiran 3 Surat Bukti Riset Individual .....	87
Lampiran 4 Dokumentasi.....	88
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup.....	95



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 brosur paket umrah PT.Rawdha Halal wisata .....	56
Gambar 1. 2 Bukti link dan pengisian google form .....	88
Gambar 1. 3 Web Pelayanan PT Rawdha Halal Wisata .....	89
Gambar 1. 4 Kantor Pelayanan PT Rawdha Halal Wisata .....	89
Gambar 1. 5 Kantor Pelayanan PT Rawdha Halal Wisata .....	90
Gambar 1. 6 Fasilitas Pelayanan PT Rawdha halal Wisata.....	90
Gambar 1. 7 Wawancara dengan Direktur PT Rawdha Halal Wisata .....	90
Gambar 1. 8 Marketing Dan TL PT Rawdha Halal Wisata.....	91
Gambar 1. 9 Pegawai PT Rawdha Halal Wisata .....	91
Gambar 1. 10 Wawancara ke 2 Dengan Direktur PT Rawdha Halal Wisata .....	92
Gambar 1. 11 Wawancara Dengan Jamaah PT Rawdha Halal Wisata Tahun 2024	92
Gambar 1. 12 Wawancara dengan Jamaah PT Rawdha Halal Wisata Tahun 2024	93
Gambar 1. 13 Kegiatan Manasik Umroh di Purwokerto.....	93
Gambar 1. 14 Dokumentasi Sebelum Keeberangkatan Febuari 2025 .....	94
Gambar 1. 15 Brosur paket umrah PT Rawdha halal wisata .....	94



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Ibadah umrah merupakan sebuah ibadah yang memerlukan persiapan menyeluruh, baik secara fisik maupun spiritual. Oleh karena itu, pelaksanaannya membutuhkan koordinasi dan komunikasi yang efektif, manajemen yang baik, serta individu yang amanah dan memiliki kompetensi tinggi.<sup>1</sup> Hal ini berpengaruh besar terhadap berbagai aspek yang berkaitan dengan penyelenggaraan umrah, termasuk keterlibatan banyak pihak dalam pengelolaan dana jemaah dalam jangka pendek, serta efektivitas kinerja kegiatan di Indonesia sebelum keberangkatan ke Tanah Suci.

Setiap jemaah yang melaksanakan ibadah umrah tentu memiliki harapan untuk memperoleh pelayanan yang optimal, serta merasakan kenyamanan dan keamanan selama menjalankan rangkaian ibadah tersebut, sehingga pelaksanaannya dapat berlangsung dengan sempurna. Hal ini sejalan dengan apa yang telah dijelaskan dalam Al-Qur'an, tepatnya pada Surah Ali Imran (3) ayat 97, di mana Allah SWT berfirman:

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

*Artinya : Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim. Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam.*

Pelaksanaan ibadah umrah memiliki dua aspek utama yang perlu mendapatkan perhatian secara menyeluruh. Pertama, standar pelayanan selama jemaah masih berada di tanah air, yang mencakup berbagai hal penting seperti

---

<sup>11</sup> Sahid Hadi Kusuma, "Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Di PT Madinah Iman Wisata Kabupaten Boyolali" ( Skripsi: Universitas Islam Negeri Raden Mas Said surakarta,2023). Hal 2.

proses pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) melalui bank, pengurusan dokumen perjalanan umrah, pemeriksaan kesehatan, pelaksanaan bimbingan manasik, penyediaan perlengkapan ibadah, serta layanan konsultasi keagamaan. Kedua, standar pelayanan ketika berada di Tanah Suci yang meliputi penyediaan fasilitas akomodasi, transportasi, konsumsi, dan layanan kesehatan bagi jamaah.<sup>2</sup>

Di samping itu, pelaksanaan pelayanan ibadah umrah tentu tidak terlepas dari unsur manajerial yang mendasarinya. Istilah manajemen berasal dari kata *manage*, yang dalam bahasa Latin disebut *manus*, yang mengandung makna memimpin, menangani, mengatur, atau membimbing. George R. Terry, sebagaimana dikutip dalam buku *Manajemen Publik Relation dan Media Komunikasi*, mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses khas yang mencakup serangkaian aktivitas seperti perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang bertujuan untuk menetapkan serta mencapai target yang telah dirumuskan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.<sup>3</sup> Dalam konteks pelayanan, aktivitas ini bertujuan untuk memberikan manfaat serta memenuhi kebutuhan pihak lain, di mana pihak penyedia jasa bertanggung jawab atas pemenuhan kebutuhan yang dialami oleh penerima layanan. Kebutuhan tersebut bersifat tidak berwujud secara fisik, namun dapat dirasakan langsung oleh pengguna jasa.

Menurut A.S. Moenir, manajemen pelayanan mengacu pada manajemen proses, yaitu pengelola mengatur dan mengendalikan proses pelayanan agar mekanisme kegiatan pelayanan tertib, lancar, tepat sasaran, dan berjalan memuaskan kepada penerima layanan.<sup>4</sup> Dalam industri travel manajemen pelayanan, ini hal yang paling banyak dibicarakan dalam hal melayani jamaah, bagaimana pelayanan itu terlaksana sehingga dapat

---

<sup>2</sup>Abdul Azis dan Kustini, *Ibadah Haji dan Umrah Dalam Sorotan publik*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan,2007),Hal 22

<sup>3</sup>Manajemen Publik Relation dan Media Komunikasi” (On-line), Tersedia di: [http://www.academia.edu/443882/Resume\\_Buku\\_Manajemen\\_Publik\\_Relation\\_and\\_Media\\_Komunikasi\\_oleh\\_Rosady\\_Ruslan\\_SH\\_MM\\_Matakuliah\\_Publik\\_Relation\\_Manajemen\\_dan\\_Publik\\_Relation](http://www.academia.edu/443882/Resume_Buku_Manajemen_Publik_Relation_and_Media_Komunikasi_oleh_Rosady_Ruslan_SH_MM_Matakuliah_Publik_Relation_Manajemen_dan_Publik_Relation) (01 Maret 2023).

<sup>4</sup>A. S. Moenir, *Op Cit*, hal. 186

memberikan kepuasan jamaah. Hal ini tertuang dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah umrah, pada pasal 3 Bab II mengenai penyelenggaraan ibadah umrah yang bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah sehingga jamaah dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan dan ajaran islam.<sup>5</sup> Pelayanan berkualitas yang mampu memenuhi kebutuhan jamaah memiliki beberapa ciri khas, antara lain tenaga kerja yang profesional, tersedianya fasilitas lengkap dan berkualitas, kelengkapan barang yang dibutuhkan, tanggung jawab penuh terhadap jamaah dari awal sampai akhir perjalanan, pelayanan yang cepat dan akurat, komunikasi yang jelas dan transparan, wawasan umum yang memadai, serta kemampuan untuk membangun kepercayaan yang kuat dengan jamaah. Adapun bentuk pelayanan menurut Kotler, layanan mencakup segala bentuk aktivitas ataupun kegunaan yang diberikan pada pihak lain, yang bisa jadi tidak terikat pada produk fisik.<sup>6</sup> Pelayanan yang berkualitas diharapkan dapat meningkatkan kepuasan anggota dalam memanfaatkannya, mendorong lebih banyak pengguna baru, serta mempertahankan anggota yang sudah ada.

Pelayanan di sektor perjalanan mencakup berbagai aspek, termasuk manajemen dokumen, pendanaan yang diperlukan untuk pemberangkatan, pendaftaran, dan manasik umrah. Selain itu, fleksibilitas layanan memainkan peran penting dalam memastikan bahwa para jamaah merasa puas dan tertarik dengan travel mereka. Pada hakikatnya Calon jamaah mengevaluasi berbagai layanan travel dan mengumpulkan informasi untuk memutuskan apakah mengikuti perjalanan travel tersebut sesuai dengan preferensi mereka. Sesuai dengan UU No. 08 Tahun 2019 bahwa perkembangan PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah) Perkembangannya yang pesat menawarkan beragam pilihan bagi masyarakat dengan berbagai jenis layanan travel haji dan umrah.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008.

<sup>6</sup> Muhammad Emir Hidayat, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Kuliner Di Palangka Raya" (*Skripsi*: IAIN Palangka Raya, 2021). Hal. 13. <http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/id/eprint/3698>.

<sup>7</sup> Sahid Hadi Kusuma, "Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Di PT Madinah Iman Wisata Kabupaten Boyolali" ( *Skripsi*: Universitas Islam Ngeri Raden Mas Said surakarta,2023). Hal 2.

Dalam bisnis jasa, kepuasan atau ketidakpuasan jemaah ditentukan oleh penilaian mereka terhadap harapan yang dimiliki saat membeli atau menggunakan suatu layanan. Harapan tersebut kemudian dibandingkan dengan persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diterima. Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan bagi jemaah umrah, yang pada akhirnya dapat membangun loyalitas mereka terhadap penyelenggara travel. Jika layanan yang diberikan sesuai dengan harapan, maka kualitasnya dianggap baik dan memuaskan. Namun, jika layanan yang diterima lebih rendah atau tidak sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan buruk.<sup>8</sup> Dengan memahami aspek-aspek ini, pengelola (travel) dapat melakukan penyesuaian dan perbaikan yang dibutuhkan untuk meningkatkan mutu layanan serta memaksimalkan kepuasan jemaah.

PT. Rawdha Halal Wisata Purwokerto merupakan Perusahaan travel yang telah berjalan sepanjang lebih dari 10 tahun, menyediakan pelayanan berkualitas bagi calon jemaah Umrah supaya mereka bisa melaksanakan ibadah secara lancar dan nyaman. Dengan visi menjadi perusahaan berskala internasional, Rawdha Tour berawal dari Jerman saat pendirinya masih berstatus sebagai mahasiswa aktif, sebelum akhirnya membuka di Indonesia. Produk Rawdha tour purwokerto diantaranya, paket haji, paket umrah, paket wisata, dan paket LA. Keunggulan PT Rawdha Halal Wisata Purwokerto yaitu jadwal yang pasti dengan harga yang kompetitif, konsep yang berbeda dan pilihan yang beragam. Rawdha tour juga mengikuti trend agar dapat meningkatkan jumlah umat Islam yang ingin berangkat Umrah, PT. Rawdha Halal Wisata Purwokerto terus mengutamakan kualitas layanan. Hal ini diwujudkan melalui sistem manajemen perusahaan yang amanah, profesional, dan inovatif, didukung oleh infrastruktur yang memadai untuk mendukung penerapan layanan terbaik bagi jemaah.

---

<sup>8</sup> Venti Venora, "Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) Bandar Lampung" (Skripsi: Institut Agama Islam Metro 2023). Hal 4.

PT Rawdha Halal Wisata Purwokerto menawarkan layanan inovatif yang membuat hidup jamaah lebih mudah, terutama dalam hal pendaftaran, pembayaran, dan akses informasi perjalanan dengan menggunakan software ERA Haji dengan tujuan mempermudah calon jamaah dalam pemesanan paket umroh tanpa mengunjungi kantor, Situs Web ini juga dapat digunakan untuk melacak status keberangkatan, memberi notifikasi kepada jamaah, serta menjawab pertanyaan yang sering diajukan untuk memudahkan jamaah dalam merencanakan perjalanan mereka.<sup>9</sup> Namun, calon jamaah juga dapat langsung mengunjungi kantor jika mengalami kendala untuk memastikan mereka memperoleh informasi yang lengkap.

Pelayanan Rawdha tour purwokerto dikenal memiliki berbagai layanan unggulan yang menjadi daya tarik bagi jamaah. Dilihat dari Seluruh sektor pelayanan terintegrasi dalam satu website, yaitu RIAP, yang mencakup proses pendaftaran jamaah, pengumpulan dokumen, administrasi, pembayaran, absensi, serta daftar kamar. Dengan memanfaatkan teknologi, PT Rawdha Halal Wisata dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi jamaah terbukti dengan respon jamaah dan kenyamanan yang dialami oleh para jamaah dan adanya jumlah jamaah yang semakin meningkat tiap tahun nya, pada tahun 2023 terdiri dari 70 jamaah, terus meningkat di tahun 2024 sebanyak 400 jamaah dalam satu tahun, saat ini PT Rawdha Halal Wisata Purwokerto setiap bulan memberangkatkan jamaah sebanyak 40 orang kecuali di bulan haram dan di musim haji, yang terdiri dari wilayah banyumas dan sekitarnya. PT Rawdha Halal Wisata Purwokerto juga menyediakan materi pembelajaran tentang tata cara ibadah haji dan umrah melalui platform Media. Ini termasuk video, artikel, dan webinar yang dapat diakses kapan saja, membantu jamaah mempersiapkan diri dengan baik sebelum berangkat.

Prestasi utama yang diraih oleh travel perjalanan seperti Rawdha Tour adalah menjadikan travel yang berhasil mengantarkan jamaah umrah atau haji dengan pelayanan terbaik, baik dari segi manajemen keberangkatan,

---

<sup>9</sup>Rawdha Tour, "PT Rawdha Halal Wisata Melayani Setulus Hati Memberikan Yang Terbaik Ibadah Nyaman Dan Aman Bersama PT Rawdha Halal Wisata," Rawdha Tour, Diakses Pada 18 November 2024, <https://rawdhatour.co.id/>.

akomodasi, hingga bimbingan ibadah. Serta mengadakan seminar yang bertujuan untuk mendidik masyarakat tentang perjalanan Umrah. Terbukti dari penghargaan atau sertifikasi dan tingkat kepuasan pelanggan, yang telah memberikan banyak testimoni positif dari pelanggan mereka yang merasa puas dengan layanan yang diberikan. *Review* jamaah yang telah menggunakan layanan Rawdha tour purwokerto umumnya sangat positif, banyak jamaah mengungkapkan kepuasan terhadap pelayanan yang cepat, efisien, dan ramah. Banyak jamaah mengungkapkan kepuasan mereka di akun instagram Rawdha tour purwokerto, mereka menyebutkan kenyamanan akomodasi yang dekat dengan masjid dan transportasi yang memadai, banyak jamaah yang mengapresiasi kemudahan dalam pendaftaran dan pembayaran secara online yang disediakan oleh PT Rawdha Halal Wisata Purwokerto, seringkali mengenai kualitas manasik yang diajarkan secara detail, sehingga jamaah merasa lebih siap saat berada di tanah suci.<sup>10</sup>

Penelitian-penelitian sebelumnya umumnya membahas mengenai manajemen pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah umrah secara umum. Namun, belum ditemukan kajian yang secara spesifik menyoroti pelayanan yang berbasis pada penggunaan platform digital, khususnya yang berfokus pada aspek manajerial dalam upaya meningkatkan kepuasan jamaah umrah. Oleh sebab itu, penelitian ini dipandang relevan dan signifikan, karena mampu memberikan kontribusi yang lebih mendalam dan terfokus terkait pengelolaan pelayanan serta pengaruhnya terhadap pengalaman jamaah secara langsung.

Berdasarkan uraian di atas, penulis bermaksud melakukan studi lebih mendalam terkait manajemen pelayanan di PT. Rawdha Halal Wisata Purwokerto. Atas dasar tersebut, penulis akan menjalankan penelitian melalui judul **“Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umrah di PT. Rawdha Halal Wisata Purwokerto”**.

---

<sup>10</sup>Rawdha Tour, “Testimoni Setelah Keberangkatan Umrah,” Rawdha Tour, Diakses Pada Tanggal 18 November 2024, <https://www.instagram.com/rawdhatour?igsh=dDAycmhla2RhNHNk>.

## B. Penegasan Istilah

Dalam mendeskripsikan judul karya ini, ditetapkan batasan dan definisi istilah-istilah utama dari judul ini :

### 1. Manajemen pelayanan

Menurut A.S. Monier, manajemen pelayanan mengacu pada manajemen proses, yaitu pengelola mengatur dan mengendalikan proses pelayanan agar mekanisme kegiatan pelayanan tertib, lancar, tepat sasaran, dan berjalan memuaskan kepada penerima layanan.<sup>11</sup> Menurut George R Terry mengenai batasan-batasan pengertian manajemen yang dikutip oleh Rosadi Ruslan Bahwasanya manajemen “manajemen merupakan proses yang khas, terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumberdaya lainnya”.<sup>12</sup> Dalam penelitian ini merujuk pada penerapan manajemen pelayanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah di PT Rawdha Halal Wisata Purwokerto.

### 2. Ibadah Umrah

Secara etimologis, ibadah juga berasal dari bahasa Arab yang berarti ketaatan, ketaatan, ketaatan, merendahkan diri, dan merendahkan diri.<sup>13</sup> Menurut Abidin Nata, ibadah dalam bahasa ini berarti pemujaan, ketaatan, merendahkan diri, dan penyerahan diri secara mutlak, lahir dan batin, kepada kehendak Tuhan. Sementara itu pengertian ibadah secara terminologi kerap digunakan oleh para ahli termasuk Shaminan Zaini yang berpendapat jika ibadah adalah melakukan apapun perintah Allah SWT dengan tujuan mencari keridhaan Allah saja dan mendekatkan diri kepada-Nya.

---

<sup>11</sup> *Ibid*, hal.2.

<sup>12</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen humas dan Manajemen Komunikasi, Konsepsi, dan aplikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Rosada, 1998) Cet 1, Hal 1.

<sup>13</sup> Dita Susilawati, “Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Dan Umrah (Studi PT Mastour Haji Dan Travel)” (*Skripsi*: UIN Mataram, 2021). Hal. 29. <http://etheses.uinmataram.ac.id/id/eprint/3182>.

### 3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai penilaian terhadap persepsi dan preferensi konsumen. untuk barang atau jasa. Berdasarkan pemaparan para ahli, hal ini menentukan kepuasan konsumen. Berdasarkan pemaparan Kotler, kepuasan konsumen ialah emosi positif atau negatif yang muncul ketika seseorang membandingkan hasil yang diperoleh dengan harapannya.<sup>14</sup>

Engel dkk. Al menjelaskan bahwa kepuasan konsumen merupakan penilaian setelah pembelian, di mana pilihan yang diambil minimal menghasilkan sesuatu yang sesuai atau melampaui ekspektasi. Sebaliknya, ketidakpuasan terjadi bilamana hasil yang diraih tidak sesuai dengan ekspektasi konsumen.<sup>15</sup> Melalui pengertian tersebut dapat dipahami bahwasanya kepuasan masyarakat ialah hasil perbandingan persepsi konsumen antara efektivitas suatu produk dengan harapannya. Dalam Penelitian ini merujuk pada bagaimana PT Rawdha Halal Wisata Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaahnya.

### C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Penerapan Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umrah Di PT. Rawdha Halal Wisata Purwokerto?
2. Apa Faktor Pendukung Dan Penghambat di PT. Rawdha Halal Purwokerto Dalam Memberikan Pelayanan Umrah Pada Jama'ahnya?

### D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

Menurut rumusan masalah tersebut, penelitian mempunyai tujuan sebagai berikut:

---

<sup>14</sup>Nurus Safa'ah, "Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta" (*Skripsi*: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2020). Hal. 25.

<sup>15</sup>Firman Gazali Djunaidi, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Minyak Kayu Putih Pada Ketel Walbarua Di Desa Ubung* (Pasuruan: Penerbit Qiara Media, 2020).

- a. Untuk mengetahui penerapan manajemen pelayanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah di PT. Rawdha halal wisata purwokerto
- b. Untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat manajemen layanan di PT. Rawdha halal wisata purwokerto dalam meningkatkan kepuasan jamaah.

## 2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini harapannya mampu mendatangkan kegunaan diantaranya yakni:

### a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini harapannya mampu berkontribusi pada pengembangan ilmu manajemen, terkhusus di bidang manajemen pelayanan ibadah haji dan umrah, serta dijadikan referensi bagi kemajuan ilmu manajemen secara umum.

### b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini mampu menjadi rujukan bagi PT Rawdha Halal Wisata guna memaksimalkan layanan umrah di masa mendatang. Di samping hal tersebut, penelitian ini juga bertujuan untuk menambah keterampilan penulis pada penelitian mengenai manajemen pelayanan yang efektif serta efisien dalam sebuah organisasi ataupun instansi guna meraih tujuan yang diinginkan.

## E. Telaah Pustaka

Untuk menghindari pembahasan berulang mengenai karangan orang lain, peneliti mencoba menjelaskan temuan serupa yang telah diteliti berdasarkan penelitian sebelumnya, seperti:

*Pertama*, terdapat sebuah skripsi yang ditulis oleh Dzul Kifli, Seorang mahasiswa dari Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta dengan judul “*Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah PT. Patuna Tour Dan*

*Travel*”.<sup>16</sup> Penelitian ini mengkaji manajemen customer service dan implementasinya pada pelayanan haji dan umrah pt. Patuna tour dan travel, yang dianggap kurang optimal karena kenyataannya banyak di jumpai beberapa jamaah kurang puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh perjalanan haji dan umrah. Penelitian ini menggunakan metode dalam bentuk deskriptif, yaitu menggambarkan keadaan secara apa adanya. Berdasarkan penelitian tersebut ditemukan persamaan dan perbedaan dengan peneliti, persamaan yaitu keduanya mengkaji tentang pelayanan haji dan umrah sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi dan fokus pembahasan, penelitian ini dan studi yang dilakukan oleh Dzul Kifli memiliki fokus pada manajemen customer service dibandingkan dengan peneliti yang mempunyai padangan baru tentang cara meningkatkan kepuasan jamaah.

*Kedua*, terdapat skripsi yang ditulis oleh Dita Susilawati, Seorang mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam negeri Mataram, dengan judul “*Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Dan Umrah ( Studi PT Mastour Haji dan Travel)*”<sup>17</sup>. Penelitian ini dilatar belakangi pada pelayanan haji dan umrah yang berfokus pada manajemen pelayanan haji dan umrah pada pt. Mastour dan seperti apa faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan untuk ibadah haji dan umrah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pada pt tersebut telah memperhatikan fungsi manajemen serta etika dalam pelayanan jamaah. Metode yang diterapkan pada penelitian ini yakni analisis deskriptif kualitatif dengan tehnik induktif untuk mengetahui jawaban atas pokok permasalahan yang telah dirumuskan. Pada studi ini memiliki persamaan dengan fokus yang serupa terhadap manajemen layanan dan faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan. Namun perbedaannya terletak pada lokasi yang diteliti serta penekanan kasus yang diteliti; peneliti menitikberatkan pada cara

---

<sup>16</sup>Dzul Kifli, “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah PT. Patuna Tour Dan Travel” (*Skripsi*: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2010).

<sup>17</sup>Dita Susilawati, “Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Dan Umrah (Studi PT Mastour Haji Dan Travel)” (*Skripsi*: UIN Mataram, 2021). Hal. 16. <http://etheses.uinmataram.ac.id/id/eprint/3182>,

meningkatkan kepuasan jamaah, sementara Dita Susilawati, menitikberatkan pada etika *customer service*.

*Ketiga*, terdapat sebuah skripsi yang ditulis oleh Anisa Nurwiyati, yang berjudul “*Tingkat Kepuasan Jamaah Terhadap pelayanan Di Al-Ma’wa NU Tour & Travel*”<sup>18</sup>. Penelitian ini sangat menekankan pada standar pelayanan karena apabila standar pelayanan dilakukan dengan baik maka akan menghasilkan kepuasan pelanggan. Kepuasan merupakan bentuk ekspresi seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Semakin banyaknya travel biro haji dan umrah menimbulkan persaingan antara biro satu dengan yang lainnya, sehingga membuat para jamaah harus pandai dalam memilih biro haji dan umrah yang benar-benar memberikan pelayanan kepada jamaah sehingga jamaah merasa puas dengan adanya pelayanan tersebut. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan jamaah umrah terhadap pelayanan di Al Ma’wa Nu Tour & Travel. Metode penelitian yang diterapkan pada penelitian ini menggunakan metode survey serta pendekatan kuantitatif, yakni menitikberatkan pada pengumpulan dan analisis data. Pada studi ini sangat jelas sekali perbedaan dalam metode penelitian yang dibandingkan peneliti yang menggunakan kualitatif. Namun keduanya memiliki kesamaan dalam membahas tentang tingkat kepuasan jamaah.

*Keempat*, terdapat skripsi yang ditulis oleh Linda Friski Meilani, mahasiswa jurusan manajemen haji dan umrah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, dengan judul “*Manajemen Pelayanan Manasik Haji Terhadap Tingkat kepuasan Jamaah Di KBIH Al Hikmah Metro Pusat*”<sup>19</sup>. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai bagaimana manajemen layanan manasik haji meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi kepuasan jamaah di KBIH Al-Hikmah Metro. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, memanfaatkan wawancara

---

<sup>18</sup> Anisa Nurwiyati, “Tingkat Kepuasan Jamaah Terhadap Pelayanan Di Al-Ma’wa NU Tour & Travel” (Skripsi: IAIN Purwokerto, 2020).

<sup>19</sup>Linda Friski Meilani, “Manajemen Pelayanan Manasik Haji Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Di KBIH Al Hikmah Metro Pusat” (Skripsi: IAIN Metro, 2021)

dan dokumentasi untuk pengumpulan data. Snowball Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Data yang dikumpulkan menjadi sasaran analisis kualitatif melalui teknik penalaran induktif. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen layanan manasik haji di KBIH Al-Hikmah Metro Pusat efektif, mematuhi prosedur operasi standar (SOP) yang ditetapkan oleh Kementerian Agama. Lebih lanjut, KBIH Al-Hikmah Metro Pusat beroperasi sesuai dengan visi, misi, dan tujuannya, memastikan bahwa organisasi berfungsi berdasarkan keahlian instruktur dan latar belakang pendidikan untuk membina komunikasi yang efektif dengan jamaah. Persamaan antara penelitian sebelumnya dengan peneliti adalah keduanya mengulas tentang tingkat kepuasan jamaah. Namun, perbedaan terletak pada fokus penelitian. Studi sebelumnya membahas Manajemen Pelayanan Manasik Haji Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Di KBIH Al Hikmah Metro Pusat, Sementara peneliti membahas Manajemen Layanan Ibadah Haji Dan Umrah Di Pt. Rawda Halal Wisata Purwokerto Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah.

*Kelima*, Jurnal Mustafa dengan judul “*Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Agen PT. Tauba Zakka Atkia Kabupaten Musi Rawas Dalam meningkatkan kepuasan jamaah*”.<sup>20</sup> Dalam sebuah biro perjalanan haji dan umrah, pelayanan merupakan kunci utama. Kepuasan jamaah menjadi dasar penilaian efektif atau tidaknya sebuah biro perjalanan. Proses pelayanan meliputi perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, dan evaluasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Tauba Zakka Atkia mengelola pelayanan haji dan umrah secara efektif, meliputi bidang promosi, pendaftaran, manasik, pemberangkatan, dan pelaksanaan haji dan umrah di Arab Saudi. Faktor-faktor yang meningkatkan pelayanan antara lain motivasi karyawan, sistem penghargaan, banyaknya majelis taklim, sinyal komunikasi yang baik, dan

---

<sup>20</sup>Mustofa Mustofa et al., “Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Di Agen PT. Tauba Zakka Atkia Kabupaten Musi Rawas Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah,” *Al-Idaroh: Media Pemikiran Manajemen Dakwah* 1, no. 2 (2021): 14–23. Hal. 15. <https://doi.org/10.53888/alidaroh.v1i2.456>.

infrastruktur yang baik. Sebaliknya, tantangan muncul dari kekurangan staf, nilai tukar dolar yang berfluktuasi, dan sarana dan prasarana yang tidak memadai. Meskipun Mirip dengan Penelitian sebelumnya, yang juga membahas tentang manajemen pelayanan haji dan umrah dalam meningkatkan kepuasan jamaah, perbedaannya terletak pada fokus masalah yang dihadapi serta lokasi titik penelitian.

*Keenam*, terdapat skripsi yang ditulis oleh Nurus Safa'ah, Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, dengan judul “*Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Yogyakarta*”<sup>21</sup>. Latar belakang penelitian ini bermula dari ketertarikan peneliti terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pegawai seksi penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) kemenag Kota Yogyakarta, karena penyelenggaraan haji hanya dilakukan sekali dalam setahun dan melibatkan jamaah dalam jumlah yang cukup banyak. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui manajemen pelayanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah di seksi PHU Kemenag Kota Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni kualitatif, dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Persamaan antara penelitian sebelumnya dan penelitian yang akan dilakukan adalah keduanya mengulas tentang manajemen pelayanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah. Namun, perbedaan terletak pada fokus penelitian. Studi sebelumnya membahas Manajemen Pelayanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah di seksi penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama kota Yogyakarta, Sementara penelitian ini memiliki pandangan baru dengan membahas Manajemen layanan Ibadah haji dan Umrah di PT. Radwa halal wisata purwokerto dalam meningkatkan kepuasan jamaah.

*Ketujuh*, terdapat skripsi yang ditulis oleh Sahid Hadi Kusuma, Mahasiswa manajemen dakwah jurusan dakwah dan komunikasi Universitas

---

<sup>21</sup> Nurus Safa'ah, “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta” (*Skripsi: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*, 2020). Hal. 25.

Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, dengan judul “*Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Di PT. Madinah Iman Wisata kabupaten Boyolali*”.<sup>22</sup> Pelayanan merupakan suatu hal yang penting bagi perusahaan, apalagi di bidang jasa. Madinah Iman Wisata termasuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa yaitu penyelenggara Haji Dan Umrah. Dalam memberikan pelayanan yang baik ada beberapa hal yang harus diperhatikan, yaitu: tanggung jawab, sigap, cekatan, profesional, ramah, dan sopan santun. Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. PT. Madinah Iman Wisata mempunyai pelayanan yang berbeda dengan biro lain seperti memeberikan pelayanan kepada jemaah biasa ataupun jemaah berkebutuhan khusus. Melakukan jemput bola mulai dari pendaftaran dan pengurusan berkas, pembiayaan, penyediaan alat dan barang yang diperlukan oleh jemaah, serta mendampingi dan memberikan kebutuhan jemaahnya yang harus menggunakan peralatan khusus.

Hasil dari penelitian ini adalah manajemen pelayanan yang ada di PT. Madinah Iman Wisata Kabupaten Boyolali ini memberikan pelayanan kepada jemaah mulai dari pemberian hak-hak dan fasilitas yang seharusnya diterima jemaah seperti visa, paspor, transportasi, logistik, maupun akomodasi di berikan dengan sebaik-baiknya untuk kenyamanan jemaah dengan cara jemput bola kerumah-rumah untuk mempermudah proses selama pendafran. Faktor pendukung dan penghambat yang ada Di PT. Madinah Iman Wisata yaitu : 1. Didukungnya pembuatan paket bersama dengan berbagai cabang. 2. Menggunakan media sosial untuk memasarkan paket-paket menarik dari biro. 3. Sudah terkoneksi dengan pihak imigrasi untuk pendaftaran bisa menggunakan eazy passport dengan ketentuan yang di tentukan. 4. Memiliki tim-tim yang profesional dan sudah terbagi sesuai tempatnya masing-masing. Faktor penghambat : 1. Keterbatasan waktu dalam melayani jemaah masih belum bisa menjangkau semua calon jemaahnya. 2. Regulasi dari pemerintah yang masih sering terjadi perubahan peraturan-peraturan yang berkaitan

---

<sup>22</sup>Sahid Hadi Kusuma, “Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Di PT. Madinah Iman Wisata kabupaten Boyolali”. ( *Skripsi* : UIN Raden Mas Said Surakarta,2023) hal. 12.

dengan umrah. 3. Munculnya biro-biro kecil yang masih sedikit berpengalaman tetapi memunculkan paket harga rendah yang bisa membuat image umrah tidak baik.

*Kedelapan*, terdapat skripsi Muhammad Ifan Ubaidillah, Mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Acmad Siddiq Jember, dengan judul “Strategi Pelayanan Biro Haji Dan Umrah Dalam Meningkatkan Jumlah Konsumen Di Shafira Tour & Travel Cabang Jember”<sup>23</sup>. Strategi pelayanan adalah rangkaian kegiatan yang bersifat tidak terlihat secara fisik dan terjadi melalui interaksi antara pelanggan dan karyawan, atau elemen lain yang disediakan oleh penyedia layanan perusahaan. Tujuannya adalah untuk menyelesaikan masalah atau kebutuhan pelanggan. Fokus permasalahan pada skripsi ini adalah: pertama, Bagaimana Strategi Pelayanan Yang Diberikan Oleh Shafira Tour & Travel Cabang Jember Dalam Meningkatkan Jumlah Konsumen? kedua, Apa tantangan Shafira Tour & Travel Cabang Jember dalam menerapkan strategi Pelayanan dalam upaya Meningkatkan jumlah konsumen?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, jenis penelitian deskriptif, Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah, wawancara, observasi dan dokumentasi sedangkan pada keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi tekni, dalam melakukan analisis data pada penelitian ini menggunakan 4 tahap yaitu: Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, kesimpulan dan verifikasi data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya strategi pelayanan yang digunakan Shafira Tour & Travel Cabang Jember dalam meningkatkan jumlah konsumen adalah strategi yang disebut dengan sambut sikap yang mana dalam strategi tersebut tidak hanya memberikan sambutan terhadap konsumen atau jamaah akan tetapi juga harus memberikan tindakan atau sikap yang sesuai dengan apa yang disebutkan oleh seorang staf pelayanan, dan di dalam pembuatan

---

<sup>23</sup>Muhammad Ifan Ubaidillah, “Strategi Pelayanan Biro Haji Dan Umrah Dalam Meningkatkan Jumlah Konsumen Di Shafira Tour & Travel Cabang Jember” ( *Skripsi*: Universitas Islam Negeri Kiai Haji Acmad Siddiq Jember,2023) hal. 8.

strategi pelayanan di Shafira Tour & Travel Cabang Jember meliputi tiga tahapan yaitu: 1. Perumusan strategi 2. Implementasi strategi 3. evaluasi strategi.

Tantangan yang dihadapi Shafira Tour & Travel Cabang Jember adalah kompetitor dan semakin berkembangnya teknologi digital akan tetapi hal ini memiliki peluang dan ancaman, peluang yang dapat diambil dari berkembangnya teknologi digital adalah dapat mempermudah shafira tour & travel cabang jember dalam melakukan pemasaran produk atau jasa, sedangkan ancaman adalah perang harga dengan kompetitor lain yang sama-sama menjalani bisnis travel haji dan umroh.

Kesembilan, Jurnal Syfa Arisetiawati, dengan judul “*Implementasi Manajemen Pelayanan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT Utama Al-Fathimiyah Tour dan Travel Karawang*”<sup>24</sup>. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pelayanan haji dan umrah di PT Utama Al Fathimiyah Tour & Travel, dengan fokus pada kualitas pelayanan, kepuasan jamaah, dan implementasi manajemen pelayanan prima. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan haji dan umrah di PT Utama Al-Fathimiyah telah mengimplementasikan berbagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, seperti pelatihan berkala bagi karyawan, penerapan teknologi dalam pelayanan, serta perbaikan prosedur operasional standar. Faktor kepemimpinan, etika pelayanan, dan inovasi juga berperan penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan jamaah. Namun, masih ditemukan beberapa kendala dalam koordinasi antar bagian dan penanganan keluhan jamaah yang perlu dioptimalkan. Secara keseluruhan, peningkatan kualitas pelayanan dapat dicapai melalui evaluasi dan perbaikan berkelanjutan yang terfokus pada kebutuhan dan harapan jamaah.

---

<sup>24</sup>Syfa arisetiawati et al., “Implementasi Manajemen Pelayanan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT Utama Al-Fathimiyah Tour dan Travel Karawang” *Indonesian Research Journal on Education*, e-ISSN: 2775 – 8672, p-ISSN: 2775 – 9482 Volume 4, Nomor 4 Tahun 2024 Hal. 348 Web: <https://irje.org/index.php/irje>

Kesepuluh, Akhmad Zulkifli junal (2024), dengan judul “Aplikasi Pemesanan Paket Umrah Berbasis Mobile Pada Annajwa Islamic Tour & Travel Riau Di Pekanbaru”<sup>25</sup>. Annajwa Islamic Tour & Travel Riau di Pekanbaru merupakan salah satu jasa yang bergerak dibidang tour and travel perjalanan umroh bagi calon jamaah. Dalam hal pendaftaran, pemesanan dan pencatatan data calon jamaah saat ini masih menggunakan buku besar serta software microsoft excel. Selain itu, calon jamaah umroh harus mengunjungi kantor untuk mendaftar dan mendapatkan informasi persyaratan berkas atau informasi umroh yang diperlukan. Selanjutnya jika terjadi delay, pihak pelayanan menghubungi satu persatu perwakilan anggota jamaah yang berangkat umroh untuk memberikan informasi alasan ditundanya keberangkatan. Untuk mengatasi hal tersebut diperlukan aplikasi pemesanan paket umroh berbasis mobile untuk calon jamaah dan pelayanan menggunakan web yang tujuan mempermudah calon jamaah dalam pemesanan paket umroh tanpa mengunjungi kantor, serta membantu pekerjaan pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Aplikasi pemesanan paket umroh berbasis mobile ini dirancang dengan menggunakan bahasa pemrograman (PHP), Javascript, database MySQL, Android Studio dan metode pengembangan sistem Rapid Application Development (RAD). Hasil dari aplikasi ini yaitu jamaah dapat melihat detail jadwal keberangkatan sesuai paket umroh yang dipilih, untuk admin dan direktur dapat melihat laporan yang dihasilkan oleh sistem. Dan memiliki fitur pop up notifikasi yang dapat digunakan admin mengirimkan notifikasi jika terjadi delay.

*Kesebelas*, Venti Venora (2023), dengan judul “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Umrah Dalam meningkatkan Kepuasan Jamaah PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) Bandar Lampung”<sup>26</sup>. Manajemen pelayanan dalam biro perjalanan umrah dan haji merupakan aspek krusial dalam memastikan

---

<sup>25</sup> Ahmad Dzukifli et al., “Aplikasi Pemesanan Paket Umrah Berbasis Mobile Pada Annajwa Islamic Tour & Travel Riau Di Pekanbaru” *Riau Journal of Computer Science* Vol.10 No.1 Januari Tahun. (2024) hal. 21 -37.

<sup>26</sup> Venti Venora, “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) Bandar Lampung” (Skripsi: Institut Agama Islam Metro 2023). Hal 2.

kenyamanan, keamanan, dan kepuasan jamaah. Menurut Kotler & Keller (2016), pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan citra positif suatu perusahaan. Konsep manajemen pelayanan umrah dalam penelitian ini mengacu pada fungsi manajemen klasik yang dikemukakan oleh Fayol (1916), yaitu Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling (POAC).

Studi sebelumnya oleh Nasution (2015) menegaskan bahwa biro perjalanan umrah yang menerapkan manajemen berbasis sistem dan profesionalisme pegawai dapat meningkatkan kepuasan jamaah serta memberikan keunggulan kompetitif. Selain itu, teori Servqual (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) menekankan bahwa kualitas layanan dapat diukur berdasarkan lima dimensi utama: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (responsivitas), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Dalam konteks industri perjalanan ibadah umrah dan haji, regulasi pemerintah juga berperan penting. Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah mengatur standar pelayanan dan perlindungan jamaah guna memastikan perjalanan ibadah yang aman dan nyaman. Implementasi standar pelayanan seperti 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) di PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) juga selaras dengan pendekatan customer-oriented dalam teori manajemen pelayanan.

Persamaan keduanya yaitu Penerapan Fungsi Manajemen POAC dan fokus pada kepuasan jamaah. Kedua penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen layanan yang baik dalam biro perjalanan umrah sangat berpengaruh terhadap kepuasan jamaah. PT Amanah Safari Internasional lebih menekankan etos kerja karyawan dan pelayanan interpersonal, sementara PT Rawdha Halal Wisata lebih fokus pada efisiensi layanan melalui digitalisasi dan alat ukur kepuasan pelanggan. Perbedaan dalam pendekatan ini dapat menjadi kajian lebih lanjut untuk meneliti efektivitas strategi yang paling optimal dalam industri travel umrah.

*Keduabelas*, Key Asrini (2022), dengan judul “Efektivitas Sistem Pelayanan Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu Tahun 2021”<sup>27</sup>. Sistem pelayanan haji dan umrah merupakan aspek fundamental dalam industri perjalanan ibadah yang bertujuan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan bagi jamaah. Pelayanan yang efektif sangat bergantung pada penerapan prinsip manajemen layanan yang baik, seperti yang dijelaskan dalam teori Manajemen Kualitas Pelayanan (*Service Quality/SERVQUAL*) oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988). Teori ini menekankan bahwa kualitas layanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi utama: Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (responsivitas), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati).

Dalam penelitian yang dilakukan pada PT Anugerah Quba Mandiri Bengkulu, efektivitas sistem pelayanan dievaluasi dengan mempertimbangkan kebijakan prosedural di masa pandemi, peningkatan sarana dan prasarana, serta percepatan transaksi dalam administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga pada kemampuan biro perjalanan dalam beradaptasi dengan perubahan kebijakan dan kebutuhan jamaah.

Sejalan dengan penelitian sebelumnya, Kotler & Keller (2016) menyatakan bahwa keberhasilan suatu layanan sangat dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan, yang dalam konteks ibadah haji dan umrah dapat dicapai melalui peningkatan fasilitas, pelayanan berbasis digital, serta responsivitas dalam menangani kebutuhan jamaah. Selain itu, Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah juga mengatur standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh biro perjalanan untuk menjamin kenyamanan dan keamanan jamaah.

Meskipun kedua penelitian berfokus pada peningkatan kepuasan jamaah melalui manajemen layanan haji dan umrah, terdapat perbedaan dalam pendekatan yang digunakan. PT Anugerah Quba Mandiri Bengkulu lebih

---

<sup>27</sup> Key Asrini, “Efektivitas Sistem Pelayanan Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu Tahun 2021” (Skripsi: Universitas Islam Negeri Fatmawati Sokarno(UINFAS) Bengkulu 2022). Hal Vi.

menitikberatkan pada efektivitas sistem pelayanan, terutama dalam menghadapi perubahan kebijakan di masa pandemi. Sementara itu, PT Rawdha Halal Wisata Purwokerto lebih mengutamakan efisiensi layanan melalui penerapan digitalisasi dan alat ukur kepuasan pelanggan.

Penelitian lebih lanjut dapat dilakukan untuk menganalisis efektivitas digitalisasi dalam meningkatkan kepuasan jamaah serta membandingkan model pelayanan berbasis kebijakan adaptif dengan pendekatan berbasis teknologi di berbagai biro perjalanan umrah dan haji.

*Ketigabelas, Khoir Rozzaku dan Hasnun J “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji Dan Umrah PT Ameera Mekkah Kota Medan”<sup>28</sup>*. Penelitian mengenai PT Ameera Mekkah Travel menyoroti penerapan fungsi manajemen yang terdiri dari Perencanaan (Planning), Pengorganisasian (Organizing), Pengarahan (Actuating), dan Pengawasan (Controlling) dalam meningkatkan minat calon jamaah. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa koordinasi antar divisi serta kerja sama dengan Kementerian Agama menjadi faktor utama dalam peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan teori Manajemen Strategis (David, 2011) yang menyebutkan bahwa efektivitas manajemen layanan sangat dipengaruhi oleh sinergi organisasi dan pemanfaatan sumber daya yang optimal.

Selain itu, dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, dijelaskan bahwa biro perjalanan harus bekerja sama dengan instansi terkait untuk memastikan keamanan, kenyamanan, serta kepastian keberangkatan jamaah. Hal ini menjadi relevan dalam penelitian PT Ameera Mekkah Travel, yang bekerja sama dengan Kementerian Agama dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah di setiap provinsi.

Penelitian tentang PT Ameera Mekkah Travel dan PT Rawdha Halal Wisata Purwokerto memiliki kesamaan dalam menerapkan fungsi manajemen

---

<sup>28</sup> Khoir Rozzaku et al., "Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji Dan Umrah PT Ameera Mekkah Kota Medan" *Al-Mada*: Vol 6 no 3 2023. Web:<http://e-journal.ikhac.ac.id/index.php/almada/index>.

layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah. Namun, perbedaannya terletak pada fokus utama penelitian, di mana PT Ameera Mekkah Travel lebih menitikberatkan pada strategi meningkatkan minat calon jamaah, sedangkan PT Rawdha Halal Wisata Purwokerto lebih menekankan peningkatan kepuasan jamaah melalui digitalisasi layanan.

*Keempatbelas*, Aniq Farhadul Asad (2024) “Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Pada PT Risalah Tour & Travel”<sup>29</sup>. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan jemaah umrah yang dilaksanakan oleh PT Risalah Tour & Travel. Juga untuk mengetahui bagaimana respon jemaah umrah yang sudah menggunakan jasa layanan ibadah umrah melalui PT Risalah Tour & Travel dan apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam melayani jemaah umrah. Data dalam penelitian ini adalah kualitatif yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian tentang manajemen pelayanan yang ada di PT Risalah Tour & Travel dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan PT Risalah Tour & Travel mulai dari proses perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), kegiatan pelaksanaan (actuating) dan tahap pengawasan (controlling) sudah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Untuk mengetahui tingkat pelayanan yang diberikan oleh PT Risalah Tour & Travel, maka selesai keberangkatan jemaah umrah diadakan evaluasi kegiatan secara internal dan eksternal. Evaluasi secara internal adalah evaluasi yang dilakukan oleh manajemen PT Risalah Tour & Travel terhadap seluruh rangkaian kegiatan. Sedangkan evaluasi eksternal adalah respon yang didapatkan dari jemaah setelah keberangkatan umrah dengan wawancara kepada jemaah.

Persamaan kedua penelitian ini mengacu pada manajemen pelayanan ibadah umrah, dan perbedaannya terdapat pada PT Rawdha Halal Wisata Purwokerto lebih menitikberatkan pada peningkatan kepuasan jamaah melalui digitalisasi layanan.

---

<sup>29</sup> Aniq Farhadul Asad, “Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Pada PT Risalah Tour & Travel” (Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 2023) Hal. V.

*Kelimabelas, Abdul Hafiz, dan Muhammad Faiz Imamuddin (2023),* Jurnal dengan Judul “Evaluasi Standardisasi Pelayanan Transportasi Dan Akomodasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umrah Pada PT Tanur Muthmainah Jakarta Barat”<sup>30</sup>. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah tentang kesesuaian pelayanan transportasi pelayanan transportasi dan akomodasi pada jamaah umrah PT. Tanur Murhmainah dengan Permenag (PMA) No,8 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah. Karena PT. Tanur Muthmainnah adalah salah satu travel yang pernah membantu menyelamatkan jamaah umrah yang terlantar, diharapkan untuk bisa menjadi contoh yang baik untuk travel lain.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui teknik pengumpulan data dari hasil observasi dan wawancara langsung. Hasil dari analisis penelitian, penulis menjelaskan bahwa PT. Tanur Muthmainnah mempunyai pelayanan transportasi dan akomodasi yang sesuai dengan PMA No.8 Tahun 2018. Dan hasil dari evaluasi penulis, PT. Tanur Muthmainnah mempunyai kualitas pelayanan yang sangat bagus dalam bidang transportasi dan akomodasi, bekerja sama dengan PO. Bus yang berkualitas, baik di Indonesia maupun Arab Saudi, serta hotel berbintang 4 dan 5.

Penelitian tentang PT Tanur Muthmainnah dan PT Rawdha Halal Wisata Purwokerto memiliki kesamaan dalam hal penerapan manajemen layanan untuk meningkatkan kepuasan jamaah. Namun, fokus utama penelitian berbeda, di mana PT Tanur Muthmainnah lebih menitikberatkan pada evaluasi standar pelayanan transportasi dan akomodasi sesuai regulasi PMA No. 8 Tahun 2018, sedangkan PT Rawdha Halal Wisata Purwokerto lebih menekankan pada digitalisasi layanan untuk meningkatkan kepuasan jamaah.

Bedasarkan Lima Belas penelitian di atas, dapat diobservasi bahwa penelitian tersebut membahas manajemen pelayanan ibadah umrah, tetapi

---

<sup>30</sup> Abdul Hafiz et al., “Evaluasi Standardisasi Pelayanan Transportasi Dan Akomodasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umrah Pada PT Tanur Muthmainah Jakarta Barat” Jurnal Manajemen Dakwah Volume XI, Nomor 2, 2023, 236-272, -ISSN: 2338-3992, e-ISSN:2797-9849 Web:<http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/jmdp>.

belum ada penelitian yang spesifik membahas pelayanan yang berbasis platform digital dengan fokus manajemen pelayanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi relevan dan penting untuk memberikan kontribusi informasi yang lebih khusus mengenai manajemen pelayanan dan dampak terhadap jamaahnya.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Dalam sistematika, terdapat rangkaian utama yang menjelaskan masalah yang akan dibahas, yang kemudian disusun dengan lebih teratur dan sederhana.

**BAB I** Mendeskripsikan sehubungan dengan pendahuluan yang meliputi Latar Belakang masalah, Perumusan masalah, Tujuan penelitian, Manfaat penelitian, Kajian pustaka, Metode penelitian serta sistematika penulisan.

**BAB II** Landasan Teori, Membahas mengenai Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umrah

**BAB III** Deskripsi Objek Penelitian Mencakup Jenis Penelitian, Pengumpulan Data, Lokasi Penelitian, Subjek Penelitian, Objek Penelitian, Teknik pengumpulan data Serta analisis data.

**BAB IV** Hasil Penelitian dan Pembahasan Masalah. Membahas Tentang manajemen pelayanan PT rawdha Halal Wisata Purwokerto, Upaya peningkatan kepuasan terhadap jamaah umrah, faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan.

**BAB V** Penutup, Berisi Kesimpulan, Saran dan Kata Penutup.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Manajemen

##### 1. Pengertian Manajemen

Istilah manajemen memiliki asal dari bahasa Inggris "manager," yang mempunyai artian mengatur, mengelola, merencanakan, dan memimpin. Manajemen ialah sebuah seni yang terlibat pada proses dan struktur organisasi. Atau dapat dikatakan, manajemen ialah kemampuan dalam mengelola berbagai aspek, baik itu manusia ataupun pekerjaan. Seperti banyak disiplin ilmu yang melibatkan interaksi manusia, manajemen sulit untuk diartikan secara jelas. Tidak ada definisi manajemen yang diakui secara umum di seluruh dunia.

Dalam konteks terminologi, adapun beragam pengertian manajemen merujuk pada para ahli, salah satunya yakni: “ the process planning, organizing, leading and controlling the work of organization members and of using all available organizational resources to reach stated organizational goals” (tahapan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian kerja anggota organisasi beserta pemanfaatan keseluruhan sumber daya agar mengantarkan pada tujuan organisasi yang telah ditentukan).

George R. Terry menjabarkan pula bahwasanya ”*Management is a distinct process consisting of planning, organizing, actuating, and controlling, performed to determine and accomplish stated objectives by the use of human beings and other resources*”<sup>31</sup> Manajemen merupakan sebuah tahapan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan anggota organisasi, beserta pemanfaatan keseluruhan sumber daya yang ada dengan maksimal agar meraih tujuan yang telah ditentukan oleh organisasi.

---

<sup>31</sup>Dita Susilawati, “Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Dan Umrah (Studi PT Mastour Haji Dan Travel)” (*Skripsi*: UIN Mataram, 2021). Hal. 21. <http://etheses.uinmataram.ac.id/id/eprint/3182>.

H. Malayu S.P. Hasibuan menekankan bahwasanya manajemen ialah penggabungan antara ilmu dan seni dalam pengelolaan pemanfaatan tenaga kerja dan sumber daya lainnya melalui prosedur yang efektif serta efisien guna meraih tujuan tertentu. Menurut Arsam, manajemen adalah serangkaian kegiatan melalui sekumpulan orang yang melebur menjadi satu kesatuan yang efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, penilaian dan mengkoordinasikan sumber daya, sumber dana dan lain-lain.<sup>32</sup>

Andrew F. Sikula menjelaskan bahwasanya manajemen biasanya berkaitan dengan kegiatan seperti komunikasi, pengaturan, pengendalian, pengarahan, perencanaan, pengorganisasian, motivasi, dan pengawasan terhadap keputusan yang diambil. Setiap organisasi bertujuan guna mengkoordinasikan beragam sumber daya yang dimiliki agar produk atau layanan dapat diproduksi secara efisien.<sup>33</sup>

George R. Terry dan Leslie W. Rue mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses ataupun kerangka kerja yang melibatkan bimbingan ataupun arahan kepada sekelompok orang menuju tujuan atau maksud organisasi yang jelas. Didasarkan atas berbagai definisi manajemen tersebut, peneliti menarik kesimpulan bahwasanya manajemen adalah sebuah proses yang melibatkan partisipasi anggota organisasi untuk melaksanakan usaha dalam mencapai tujuan tertentu. Penulis juga menyoroti fungsi manajemen yang dijelaskan oleh George R. Terry yang mengangkat topik ini karena pandangannya lebih dikenal luas di masyarakat dan sering diringkas dengan akronim "POAC," yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengoperasian, dan pengendalian.<sup>34</sup>

---

<sup>32</sup> Arsam, *Manajemen dan Strategi Dakwah* (Purwokerto: STAIN Press, 2016), hlm. 3.

<sup>33</sup> Titin Endrawati, *Manajemen Dan Organisasi* (Jakarta: PT. Scifintech Andrew Wijaya: Jakarta: PT. Scifintech Andrew Wijaya, 2023). Hal. 1.

<sup>34</sup> Dita Susilawati, "Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Dan Umrah (Studi PT Mastour Haji Dan Travel)" (Skripsi: UIN Mataram, 2021). Hal. 21. <http://etheses.uinmataram.ac.id/id/eprint/3182>.

## 2. Fungsi Manajemen

William H. Newman yang dikutip oleh Soewarno Handayaniingrat berpendapat bahwa fungsi-fungsi manajemen terdiri dari planning (perencanaan), organizing (pengorganisasian), assembling resource (pengumpulan sumber), supervising (pengendalian kerja), dan controlling (pengawasan). Manajemen memegang peran penting dalam optimalisasi kegiatan untuk memastikan kelancaran melalui penerapan fungsi-fungsi seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.

### a. Perencanaan (Planning)

Perencanaan sebagai salah satu fungsi manajemen, dianggap sebagai prasyarat penting untuk menjalankan manajemen yang efektif. Untuk menghasilkan perencanaan yang baik, diperlukan pemikiran yang matang jauh sebelum melaksanakan tindakan. Dengan melakukan perencanaan terlebih dahulu, diharapkan dapat mengurangi risiko kesalahan. Perencanaan adalah langkah pertama dalam manajemen setiap organisasi karena melaluinya ditetapkan apa yang akan dilakukan dan kapan kegiatan tersebut akan dilaksanakan, dan siapa yang akan melaksanakannya.

### b. Pengorganisasian (organizing)

Pengorganisasian juga dapat didefinisikan sebagai proses pengelompokan orang, alat, tugas, dan penentuan wewenang dan tanggung jawab sehingga membentuk suatu organisasi yang berfungsi sebagai kesatuan utuh dan terpadu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu, pengorganisasian adalah sebuah proses di mana pekerjaan dibagi menjadi komponen yang dapat dikelola dan aktivitas dikoordinasikan untuk mencapai tujuan tertentu.

### c. Penggerakan (Actuating)

*Actuating*, atau yang lebih dikenal sebagai "gerakan", adalah fungsi manajemen yang berfokus pada penyemangan, inspirasi, dan mendorong bawahan untuk melakukan tugas secara sukarela sesuai dengan perintah atasannya. Atasan memberikan inspirasi, semangat, dan

dorongan kepada bawahan mereka untuk meningkatkan motivasi mereka untuk menyelesaikan tugas yang telah diberikan. Setelah organisasi beroperasi dan Setiap anggota telah bersiap untuk melakukan tugas penting sesuai dengan tanggung jawab dan Setiap anggota telah bersiap untuk melakukan tugas penting sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang mereka masing-masing, termasuk kegiatan bimbingan dan pengarahan. diperlukan untuk memastikan pelaksanaan tugas tersebut berjalan secara efisien dan efektif.

d. Pengawasan (Controlling)

Pengendalian atau controlling merupakan langkah terakhir yang diambil oleh manajer dalam sebuah organisasi. Pengendalian adalah suatu proses dimana kegiatan organisasi diamati atau dipantau untuk memastikan bahwa semua tugas dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Pengawasan diharapkan dapat mencegah penyimpangan, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.<sup>35</sup>

### 3. Unsur-unsur Manajemen

Dalam hal ini, unsur manajemen adalah Segala aktivitas dalam proses manajemen diatur oleh manusia dan selalu berkaitan dengan faktor-faktor produksi yang dikenal sebagai 6 M. Berdasarkan pemaparan George R. Terry, unsur manajemen yang dimaksud mencakup:

a. Man (Manusia)

Manusia adalah elemen fundamental pada manajemen, karena mereka bertanggung jawab untuk menetapkan tujuan yang ingin dicapai. Proses pencapaian tujuan ini dilaksanakan oleh manusia dengan bantuan perencanaan manajerial. Dalam hal ini, manusia menjadi faktor kunci yang menentukan keberhasilan manajemen.

Sebagai tenaga kerja, manusia adalah penggerak utama; tanpa keberadaan mereka, proses kerja tidak mampu berlangsung dengan

---

<sup>35</sup> Muhammad Rif'i dan Candra Wijaya Dasar-Dasar Manajemen, (Medan: Perdana Publishing, 2016), hal 25-46.

efektif. Atas dasar ini, kerja sama dan koordinasi antar anggota tim sangat diperlukan guna meraih tujuan bersama.

b. Money (Uang)

Uang berfungsi sebagai instrumen utama yang sangat penting dalam meraih tujuan suatu organisasi atau perusahaan, hal ini dikarenakan semua aspek wajib diperhitungkan dengan teliti. Tanpa uang, organisasi atau perusahaan tidak akan dapat beroperasi dengan optimal, sehingga penting bagi mereka untuk memiliki modal yang memadai demi keberlangsungan bisnis. Sering kali, kurangnya modal usaha atau kesalahan dalam pengelolaan keuangan dapat menghambat proses operasional, yang berpotensi menyebabkan kebangkrutan.

c. Methods (Metode)

Metode adalah alat yang digunakan guna meraih tujuan tertentu, dan terus diterapkan melalui cara yang lebih efektif serta efisien. Metode yang diambil perlu agar sejalan dengan rencana yang telah diatue agar tujuan mampu diraih dengan baik. Oleh karena itu, pengelolaan terhadap metode tersebut sangatlah penting.

d. Material (Barang/Perlengkapan)

Material merujuk pada bahan-bahan yang diperlukan oleh sebuah organisasi atau bisnis untuk mencapai tujuannya. Pada praktiknya, masyarakat menggunakan material atau perlengkapan sebagai unsur pendukung dalam melaksanakan berbagai aktivitas mereka.

e. Machines (Mesin)

Mesin adalah sebuah alat yang dipergunakan guna sampai pada tujuan organisasi atau perusahaan<sup>36</sup>. Mesin berperan selaku kebutuhan dasar ketika menjalankan sebuah perusahaan.

f. Market (Pasar)

Pasar yakni media manajemen yang penting lainnya, di mana pasar berfungsi sebagai sarana bagi perusahaan dalam meraih

---

<sup>36</sup>Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara: Jakarta: Bumi Aksara, 2008). Hal 21.

keuntungan maksimal. Pasar ini dipergunakan dalam mendistribusikan barang-barang yang diproduksi. Dengan demikian, pasar berperan sebagai ruang akhir bagi pelaku usaha untuk menjual produk, baik itu barang fisik maupun layanan. Dengan demikian, pasar berperan sebagai ruang akhir bagi pelaku usaha untuk menjual produk, baik itu barang fisik maupun layanan.<sup>37</sup>

## **B. Manajemen Pelayanan**

### **1. Pengertian Manajemen Pelayanan**

Menurut A.S. Monier, manajemen pelayanan mengacu pada manajemen proses, yaitu pengelola mengatur dan mengendalikan proses pelayanan agar mekanisme kegiatan pelayanan tertib, lancar, tepat sasaran, dan berjalan memuaskan kepada penerima layanan<sup>38</sup>. Dalam pandangan peneliti, layanan dapat diartikan sebagai tindakan sukarela dari satu pihak kepada pihak lain melalui maksud utama untuk memberikan bantuan atau memenuhi kebutuhan tanpa paksaan. Pelayanan merupakan elemen yang sangat krusial dalam persaingan bisnis dan tidak boleh diabaikan.

Pelayanan menurut Gronroos adalah suatu kegiatan yang tidak terlihat (tidak dapat diraba) yang terjadi karena adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau aktivitas lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan guna memecahkan permasalahan konsumen.<sup>39</sup> Pelaksanaan haji maupun umrah memerlukan manajemen pelayanan yang sesuai dengan tujuan perusahaan dan sekaligus bermanfaat bagi para jamaahnya. Dari beberapa poin di atas dapat dipahami bahwa pengertian manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai proses penerapan ilmu pengetahuan dalam mengelola suatu usaha. Cara mempraktikkannya dengan menerapkan prinsip pelayanan yang tepat. Kepuasan pelanggan adalah manajemen pelayanan. Dalam memberikan

---

<sup>37</sup>Trisakti, *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta: Grasindo: Jakarta: Grasindo, 2019). Hal. 55-56.

<sup>38</sup> Ibid h.2

<sup>39</sup> Gronroos Cristian, *Service Management and Marketing: A Moment of Truth* (Singapore: Maxwell Macmillan International, 1990), Hal 27.

layanan kepada Jamaah, baik di dalam atau di luar layanan, pelaku bisnis harus selalu fokus pada tujuan utama layanan, yaitu kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, konsumen adalah pihak yang menerima jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Oleh karena itu, perlu adanya pertimbangan atau evaluasi terhadap kualitas jasa tersebut. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan ukuran seluruh kualitas yang melekat pada jasa itu sendiri.<sup>40</sup>

Manajemen Pelayanan ibadah umrah dapat dipahami sebagai segala kegiatan dalam rangka peningkatan kinerja dalam pemenuhan kebutuhan dasar calon jamaah haji dan umrah sesuai dengan hak-hak dasarnya atau suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara ibadah umrah. Pelayanan umum mengenai pengasramaan jamaah umrah, transportasi, pelayanan ibadah yaitu mengenai bimbingan manasik umrah, hal-hal yang berkaitan dengan ibadah (shalat dipesawat, tayamum dipesawat, shalat jama dan qashar), pelayanan administrasi yaitu menyangkut dengan pendaftaran, paspor, panggilan masuk asraman dan pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan kesehatan, biaya pemeriksaan Kesehatan, dan penyerahan kartu Kesehatan.<sup>41</sup>

Dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah, khususnya pada Bab II Pasal 3 mengenai asas dan tujuan, disebutkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, serta perlindungan terbaik bagi jamaah, agar mereka dapat menjalankan ibadah sesuai dengan ajaran Islam.<sup>42</sup> Selain itu, pada Bab III Pasal 6, pemerintah memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jamaah, termasuk penyediaan layanan transportasi, administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, konsumsi, serta pelayanan kesehatan.

---

<sup>40</sup> Fandy Tjiotono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi, 2005), Hal 10.

<sup>41</sup> Venti Venora, "Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) Bandar Lampung" (Skripsi: Institut Agama Islam Metro 2023). Hal 19.

<sup>42</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008

Untuk menjalankan pelayanan sesuai UU tersebut maka suatu Lembaga harus memberikan pelayanan yang serupa seperti :

a. Administrasi

Administrasi mencakup seluruh rangkaian proses yang melibatkan kerja sama semua pihak dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam administrasi, setiap langkah harus dilakukan dengan cermat guna menghindari kesalahan dalam pendataan, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, dokumen keimigrasian, hingga berbagai aspek lain yang berkaitan dengan data calon jemaah. Persyaratan pendaftaran calon jemaah umrah<sup>43</sup>:

- 1) Beragama Islam
- 2) Berusia minimal 12 tahun pada saat mendaftar
- 3) Memiliki KTP yang masih berlaku sesuai domisili atau bukti identitas lain yang sah
- 4) Memiliki KK (kartu keluarga)
- 5) Memiliki akte kelahiran atau surat kenal lahir atau akte nikah atau ijazah
- 6) Memiliki tabungan nama jemaah yang bersangkutan pada BPS BPIH.

b. Bimbingan Manasik Umrah

Dalam manasik umrah dapat dilakukan dengan tiga hal yaitu ; pra umrah, Ketika berlangsung, dan paska umrah.

- 1) Pra umrah adalah agar para jemaah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah umrah nanti ketika berada ditanah suci.
- 2) Ketika berlangsung yaitu bimbingan yang dilakukan ketika berada ditanah suci dengan cara membimbing, memberi pengarahan agar pelaksanaan ibadah umrah sesuai dengan tata cara ibadah umrah.
- 3) Paska umrah merupakan bimbingan yang dilakukan setelah pelaksanaan ibadah kemburuan umrah.

---

<sup>43</sup> Ali Rokhmat, Manajemen Tata Kelola Haji Indonesia, (Jakarta: Media Dakwah, 2016), Hal 217.

c. Akomodasi

Akomodasi merupakan salah satu aspek penting yang wajib disediakan oleh penyelenggara ibadah umrah. Istilah akomodasi merujuk pada layanan penginapan yang dilengkapi dengan fasilitas makan, minum, serta layanan tambahan lainnya. Penyewaan tempat tinggal bagi jamaah juga harus mematuhi peraturan dalam Taklimatul Hajj yang ditetapkan oleh pemerintah Arab Saudi. Salah satu ketentuannya adalah kewajiban memiliki izin kelayakan (tasyrih) yang diterbitkan oleh baladiyah (otoritas pemerintah Arab Saudi). Dengan tersedianya akomodasi yang nyaman dan berkualitas, jamaah dapat lebih fokus dan khusyuk dalam menjalankan ibadah umrah.

d. Transportasi

Transportasi harus memastikan keamanan, kenyamanan, dan kelancaran perjalanan. Pemerintah bertanggung jawab dalam menyediakan layanan transportasi guna memfasilitasi mobilitas jamaah dari Indonesia ke Arab Saudi dan kembali lagi. Dalam layanan transportasi udara, telah ditetapkan indikator kualitas layanan, yaitu ketepatan waktu keberangkatan dan kepulangan sesuai jadwal. Selain itu, transportasi memiliki peran yang sangat penting dalam kelancaran pelaksanaan ibadah umrah.

e. Komsumsi

Penyediaan makanan yang layak dengan standar gizi dan kebersihan yang baik merupakan layanan yang membuat jamaah merasa nyaman. Selama berada di Arab Saudi, jamaah haji dan umrah akan mendapatkan layanan katering saat kedatangan dan kepulangan di Madinah, Mekkah, Arafah, dan Mina. Untuk meningkatkan kepuasan jamaah umrah, pemerintah mensyaratkan agar penyedia layanan katering menambah jumlah juru masak dari Indonesia serta menggunakan bumbu masakan khas Indonesia. Hal ini diharapkan dapat memberikan kenyamanan bagi jamaah dalam menjalankan ibadah umrah.

#### f. Kesehatan

Pelayanan kesehatan mencakup pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan kesehatan jamaah umrah agar tetap dalam kondisi prima. Layanan ini diberikan sebelum keberangkatan ke Tanah Suci, selama berada di sana, serta setelah kepulangan ke tanah air.<sup>44</sup>

#### 2. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Pelayanan yang optimal mencerminkan kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah berdasarkan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut tercermin melalui kualitas sumber daya manusia serta ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung. Banyak perusahaan berupaya untuk senantiasa menjadi pilihan utama di mata jamaah, sebab kepuasan yang dirasakan jamaah dapat mendorong loyalitas terhadap produk atau layanan yang ditawarkan. Selain itu, perusahaan juga mengharapkan agar pengalaman positif yang dirasakan oleh jamaah dapat tersebar kepada calon jamaah lainnya, yang secara tidak langsung menjadi bentuk promosi dari mulut ke mulut. Promosi ini berlangsung secara berkelanjutan dan memiliki dampak yang signifikan dalam membangun citra perusahaan. Oleh karena itu, pelayanan yang berkualitas memiliki peranan penting dalam membentuk dan meningkatkan citra positif perusahaan di mata jamaah. Citra tersebut perlu dijaga dan dikembangkan secara konsisten agar reputasi perusahaan tetap terjaga dan semakin meningkat.

Pelayanan yang berkualitas ditandai dengan adanya tingkat keunggulan tertentu yang diharapkan, serta adanya upaya pengendalian terhadap keunggulan tersebut guna memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dalam implementasinya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri yang pada umumnya diakui secara luas oleh berbagai perusahaan, di mana ciri-ciri yang digunakan untuk menilai pelayanan cenderung serupa. Selain itu, terdapat sejumlah faktor pendukung yang

---

<sup>44</sup> Venti Venora, "Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) Bandar Lampung" (Skripsi: Institut Agama Islam Metro 2023). Hal 20-23.

secara langsung memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Faktor-faktor inilah yang menjadi penentu utama dalam menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan secara keseluruhan.<sup>45</sup>

Yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah factor manusia yang memberikan pelayanan yang baik. Manusia yang melayani jamaah secara cepat dan tepat. Disamping itu, karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan, santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh terhadap jamaahnya. Pelayanan yang baik juga harus diikuti tersedianya sarana serta prasarana yang mendukung kecepatan, ketetapan, dan keakuratan pekerja. Sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini.

Menurut Kasmir dalam bukunya Etika Customer Service terdapat beberapa ciri pelayanan yang baik yang mampu mendatangkan tingkat kepuasan pada pelanggan :

- a) Mempunyai tenaga kerja yang kompeten, terutama yang langsung berinteraksi dengan pelanggan.
- b) Menyediakan fasilitas dan infrastruktur yang memadai dalam menjamin produk sampai ke tangan pelanggan dengan cepat dan akurat.
- c) Menawarkan variasi produk sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga mereka dapat memperoleh berbagai pilihan berkualitas saat berbelanja.
- d) Mengambil tanggung jawab penuh terhadap setiap konsumen dari awal sampai akhir proses pelayanan.
- e) Mampu memberikan layanan dengan cepat dan tepat, terutama bila dibandingkan dengan kompetitor.
- f) Berbicara dengan cara yang jelas dan ramah, serta mampu memahami keinginan beserta kebutuhan pelanggan.
- g) Menjamin kerahasiaan semua transaksi, khususnya yang berkaitan dengan aspek keuangan.

---

<sup>45</sup> Kasmir, Etika Customer Service, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2008), Hal 150

- h) Mempunyai wawasan dan keterampilan yang cukup mengenai produk yang ditawarkan, serta berpengetahuan umum yang relevan.
- i) Mampu menanamkan rasa percaya pada pelanggan, sehingga mereka merasa yakin terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan.<sup>46</sup>

Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin hubungan kerja atau partner yang saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kerjasama yang baik antara pelanggan dengan perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.<sup>47</sup>

Berdasarkan uraian di atas dalam hal kualitas, pelayanan minimal memiliki lima dimensi yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty. Diantaranya sebagai berikut:<sup>48</sup>

- a) Tangible (Bukti fisik) yakni adanya penampakan berupa fasilitas fasilitas penunjang, petugas ataupun sarana komunikasi yang menyertai produk tersebut
- b) Reliability (Keandalan) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c) Responsiveness (Daya Tanggap) yakni keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan yang tanggap.

---

<sup>46</sup> Ibid, 186

<sup>47</sup> Hanik Ulwiyati, Pengaruh Layanan Jasa Pick Up Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Amanah Ummah Surabaya, (Skripsi-Surabaya: 2013), Hal 22.

<sup>48</sup> Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Quality Service*, (Yogyakarta: Andi, 2011), Hal 10.

- d) Assurance (Jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e) Emphaty (Empati) yakni meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para konsumen.

## C. Ibadah Umrah

### 1. Pengertian Umrah

Salah satu ibadah umat islam yang melibatkan dengan badaniyah, *ruhuniyah*, dan *amaliyah* adalah ibadah umrah. Dalam konteks ini, umat Islam dari penjuru dunia datang ke Ka'bah atau Baitullah dengan penuh kerendahan hati sebagai hamba Allah, baik laki-laki maupun perempuan. Ibadah umrah juga dilaksanakan oleh umat Islam yang mampu, sebagai cara untuk mendekatkan diri kepada Allah. Umrah sering disebut sebagai "haji kecil" di kalangan masyarakat Indonesia karena pelaksanaannya memiliki kemiripan dengan ibadah haji.<sup>49</sup>

Ibadah secara etimologi juga berasal dari bahasa arab yang berarti taat, tunduk patuh, merendahkan diri.<sup>50</sup> Sedangkan menurut Abuddin Natta ibadah secara bahasa adalah menyembah, menurut, merendahkan diri dan penyerahan diri secara mutlak, baik lahir maupun batin.<sup>51</sup> Sedangkan pengertian ibadah dari segi istilah yang dikemukakan oleh para ahli, salah satunya yaitu syahminan Zaini yang menjelaskan bahwa ibadah adalah mengerjakan segala apa yang diperintahkan oleh Allah Swt dengan tujuan mendekatkan diri kepada Allah karena hanya mencari Ridha-Nya.

Pengertian umrah, yakni berasal dari I'timar yang berarti ziarah, yakni menziarahi ka'bah dan berthawaf disekelilingnya, kemudian bersa'I antara

---

<sup>49</sup>Halik Lubis, *Tuntunan Lengkap Wajib Dan Sunnah Haji & Umrah* (Tangerang Selatan: Mulia: Tangerang Selatan: Mulia, 2019). Hal. 8.

<sup>50</sup> Mahmud yunus, kamus bahasa arab indonesia, ( jakarta: PT Hidakarya agung,2018) hal 252.

<sup>51</sup>Dita Susilawati, "Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Dan Umrah (Studi PT Mastour Haji Dan Travel)" (Skripsi: UIN Mataram, 2021). Hal. 29 <http://etheses.uinmataram.ac.id/id/eprint/3182>.

shafa dan marwa, serta mencukur rambut (thahalul). Dalam buku *Bimbingan Manasik Haji Departemen Agama RI*, Umrah adalah berkunjung ke baitullah untuk melakukan thawaf, sa'I dan bercukur demi mengharap ridha Allah Swt.<sup>52</sup> Umrah dapat dilakukan kapan saja kecuali pada waktu-waktu yang dimakruhkan (hari Arafah, Nahar, dan Tasyrik).

## 2. Rukun-Rukun Umrah

Rukun-Rukun umrah terdiri dari:

### a) Ihram

Niat ihram harus dilakukan dari miqat yang telah ditetapkan setelah mengenakan pakaian ihram. Bagi laki-laki, pakaian ihram terdiri dari dua lembar kain tanpa jahitan, sedangkan bagi wanita tidak ada aturan khusus mengenai jenis pakaian yang dikenakan, asalkan menutup seluruh auratnya kecuali wajah dan telapak tangan.

### b) Thawaf

Thawaf merupakan ibadah mengelilingi Ka'bah sebanyak tujuh kali, dimulai dari sudut Hajar Aswad dengan niat thawaf umrah. Tidak ada doa khusus yang wajib dibaca selama thawaf, namun dianjurkan untuk membaca doa-doa yang terdapat dalam panduan atau bersumber dari jumbuh ulama.

### c) Sai

Sai merupakan ibadah berjalan atau berlari kecil antara Bukit Safa dan Bukit Marwah sebanyak tujuh kali dengan mengikuti tata cara dan ketentuan tertentu.

- 1) Sai dimulai dari Bukit Safa dan diakhiri di Bukit Marwah.
- 2) Perjalanan dari Bukit Safa ke Bukit Marwah dan kembali dihitung sebanyak tujuh kali, di mana setiap perjalanan satu arah dihitung sebagai satu kali.
- 3) Sebelum memulai Sai, dianjurkan untuk membaca doa.

---

<sup>52</sup>Dzul Kifli, "Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah PT. Patuna Tour Dan Travel" (Skripsi: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2010). Hal 34.

- 4) Bagi laki-laki, disunahkan berlari kecil saat melewati area antara dua pilar (lampu hijau), sedangkan perempuan cukup berjalan biasa.

Setiap kali mendaki Bukit Safa dan Marwah dalam tujuh putaran Sai, dianjurkan untuk membaca doa.

## **D. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan**

### **1. Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan pemaparan Kotler, kepuasan didefinisikan menjadi perasaan senang atau kecewa yang terjadi ketika seorang individu membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya<sup>53</sup>. Engel et. Al menyatakan kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan dengan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen.<sup>54</sup>

Puas secara psikologis diartikan dengan rasa penerimaan seseorang atas apa yang diterima, diberi dan dilayani. Kepuasan merupakan ciri capaian seseorang atas suatu hal. Capaian ini diperoleh akibat adanya kesesuaian antara seharusnya dan senyatanya. Suatu yang menjadi cita-cita dan harapan setiap individu dapat memperoleh apa yang direncanakan, diharapkan dan di cita-citakan karena itu seseorang akan mencari kepuasan itu dengan memilih dan memilah yang terbaik.<sup>55</sup>

Dari definisi diatas dapat dipahami bahwa kepuasan konsumen merupakan hasil dari perbandingan yang dirasakan konsumen antara kinerja produk dengan harapan yang diinginkan konsumen. Ketika kualitas layanan yang diberikan melampaui harapan pelanggan, mereka akan merasakan kepuasan, dan hal ini akan memicu penyebaran *word of mouth*. Ini berfungsi sebagai bentuk promosi bagi suatu institusi yang berlangsung secara

---

<sup>53</sup>Nurus Safa'ah, "Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta" (Skripsi: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2020). Hal. 25.

<sup>54</sup>Linda Friski Meilani, "Manajemen Pelayanan Manasik Haji Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Di KBIH Al Hikmah Metro Pusat" (Skripsi: IAIN Metro, 2021). Hal 33.

<sup>55</sup> Muridan, "Kepuasan Mahasiswa Terhadap layanan Administrasi Akademik Berbasis Online" *Jurnal ilmu sosial dan humaniora*, Vol 4, No 3 (2024), Hal. 100.

berkelanjutan dari satu orang ke orang lainnya. Dengan demikian, pelayanan yang memuaskan dapat memperbaiki citra lembaga di mata pelanggan. Oleh karena itu, citra ini harus senantiasa dipelihara agar reputasi institusi dapat terus berkembang.

Pada ranah Islam, Al-Qur'an surat Ali'Imron ayat 159 memerintahkan orang beriman agar berlaku lemah lembut, dalam hal ini dengan kebaikan dan kepuasan. Allah SWT berfirman “

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

*Artinya : “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut kepada mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu.” (QS. Ali-Imran : 159)<sup>56</sup>*

Didasarkan ayat ini, kita memahami bahwasanya bilamana seseorang tidak bersikap lembut dan cenderung kasar atau acuh terhadap konsumen, maka kepuasan mereka akan menurun, dan mereka akan cenderung menjauh. Dengan kata lain, menunjukkan perhatian kepada orang lain merupakan kewajiban bagi orang yang beriman. Mengenai faktor-faktor yang membawa dampak, Kasmir menyatakan bahwasanya sumber daya manusia ialah elemen paling krusial. Ini berarti bahwa peran karyawan dalam memberikan layanan adalah faktor utama, karena mereka adalah pihak yang berkomunikasi langsung dengan pelanggan.<sup>57</sup>

## 2. Macam-Macam Kepuasan Jamaah

Menurut Umar, kepuasan terbagi menjadi dua jenis, yaitu:

- a) Kepuasan fungsional, yaitu kepuasan yang diperoleh dari manfaat atau fungsi suatu hal yang digunakan.

<sup>56</sup>Yasmina, *Al-Qur'an Dan Terjemah* (Bandung: PT. Sygma Examedia Arkanleema: Bandung: PT. Sygma Examedia Arkanleema, 2021). Hal. 71.

<sup>57</sup>Ones Gita Crystalia, “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo” (*Skripsi*: Universitas Negeri Yogyakarta, 2015). Hal. 17. <http://eprints.uny.ac.id/id/eprint/28594>.

- b) Kepuasan psikologis, yaitu kepuasan yang berasal dari aspek non-fisik, seperti suasana lingkungan yang nyaman dan menyenangkan bagi jemaah.

Berdasarkan penjelasan tersebut, kepuasan jemaah dapat dikategorikan menjadi kepuasan fungsional, yakni kepuasan terhadap sarana dan prasarana yang tersedia, serta kepuasan psikologis, yaitu kepuasan yang timbul dari pelayanan yang diberikan oleh staf manajemen atau karyawan. Jemaah akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan harapan mereka, seperti menerima sambutan dan layanan yang baik setelah kedatangan.<sup>58</sup>

### 3. Mengukur Kepuasan Jemaah

Terdapat empat metode yang dapat digunakan sebagai alat untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan (jemaah) diantaranya yaitu:

#### a. Sistem Keluhan dan Saran

Sistem keluhan dan saran merupakan salah satu metode pengukuran kepuasan pelanggan yang diterapkan tidak hanya di PT. Rawdha Halal Wisata, tetapi juga di berbagai perusahaan tour lainnya. Perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (jemaah) akan menyediakan ruang seluas-luasnya bagi mereka untuk menyampaikan pendapat, saran, dan keluhan. Beberapa media yang dapat digunakan untuk tujuan ini antara lain:

- 1) Kotak saran
- 2) Layanan customer care atau customer complaint
- 3) Hot line service
- 4) Website
- 5) E-mail
- 6) Telepon bebas pulsa.

---

<sup>58</sup> Venti Venora, "Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) Bandar Lampung" (Skripsi: Institut Agama Islam Metro 2023). Hal 30.

b. Survei Kepuasan Pelanggan

Banyak penelitian terkait kepuasan pelanggan (jamaah) yang dilakukan melalui berbagai metode, seperti:

- 1) Observasi langsung di lapangan
- 2) Penyebaran lembar pertanyaan
- 3) Penggunaan formulir angket
- 4) Pengisian kuisioner
- 5) Tatap muka dalam wawancara
- 6) Komunikasi melalui panggilan telepon

c. Pembeli Bayangan

Strategi perusahaan dalam menilai dan mengukur kualitas layanan staf terhadap calon jamaah dapat dilakukan melalui metode pembeli bayangan. Cara ini melibatkan beberapa individu yang bertindak sebagai pelanggan di perusahaan pesaing. Tujuan dari ghost shopping ini adalah untuk mengidentifikasi keunggulan serta kelemahan suatu produk atau layanan.

d. Analisa Pelanggan yang Hilang

Metode analisis pelanggan yang tidak lagi menggunakan layanan perusahaan dilakukan dengan menghubungi mereka secara langsung. Langkah ini bertujuan untuk memahami alasan di balik keputusan mereka berpindah ke perusahaan lain serta mendapatkan penjelasan yang lebih rinci mengenai kepuasan atau ketidakpuasan mereka.<sup>59</sup>

#### 4. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Jamaah

Menurut Zeitzmal, kepuasan pelanggan (jamaah) dipengaruhi oleh berbagai persepsi, di antaranya sebagai berikut:

a. Kualitas Produk/ Jasa bagi jamaah

Jamaah akan merasa sangat puas apabila produk atau layanan yang mereka terima sesuai dengan harapan dan memiliki kualitas yang baik. Sebagai pelanggan yang rasional, jamaah cenderung mengutamakan kualitas dalam memilih produk atau jasa, mengingat adanya

---

<sup>59</sup> *Ibid*, hal 30-32.

pengorbanan yang mereka lakukan saat membeli atau menggunakan layanan tersebut.

b. Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, kualitas layanan dapat diartikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan (jamaah) dengan kenyataan yang mereka terima dari layanan tersebut. Sementara itu, Lovelock mendefinisikan kualitas layanan sebagai keunggulan yang diharapkan oleh pelanggan (jamaah) serta upaya untuk mempertahankan keunggulan tersebut.

c. Harga

Bagi jamaah yang sensitif terhadap harga, biaya yang lebih murah menjadi faktor utama dalam kepuasan mereka. Namun, bagi jamaah yang tidak terlalu mempertimbangkan harga, aspek ini bukanlah faktor yang signifikan dalam menentukan kepuasan.

d. Faktor Emasional

Pelanggan akan merasa bangga dan semakin percaya diri jika produk atau layanan yang mereka gunakan mendapat apresiasi dari orang lain. Kepuasan yang dirasakan tidak hanya berasal dari kualitas produk itu sendiri, tetapi juga dari nilai sosial yang meningkatkan rasa puas dan keyakinan pelanggan.

e. Biaya dan kemudahan bagi Jamaah

Kepuasan jamaah akan meningkat jika mereka mendapatkan produk atau layanan dengan biaya yang terjangkau, serta merasakan kenyamanan dan efisiensi dalam prosesnya.

f. Nilai

Nilai adalah penilaian menyeluruh dari jamaah terhadap produk atau layanan yang diberikan. Setiap produk atau layanan memiliki nilai

yang berperan sebagai aset penting dalam meningkatkan kepuasan jamaah serta mendukung perolehan keuntungan yang lebih besar.<sup>60</sup>



---

<sup>60</sup> Zainul Arifin, dkk., “Strategi Promosi dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Shofi Tour and Travel Lumajang”, Jurnal Dakwah dan Komunikasi Islam Vol. 8, no.1 (Februari 2022), 103.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Peneliti menggunakan jenis penelitian field research dalam pelaksanaan studi ini. Field research, atau penelitian lapangan, merujuk pada pendekatan di mana peneliti secara langsung hadir di lokasi penelitian. Peneliti terlibat secara aktif di lapangan untuk menganalisis kondisi, situasi, atau peristiwa di tempat penelitian, mengumpulkan fakta, serta melakukan wawancara atau interaksi dengan narasumber. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi lokasi penelitian.<sup>61</sup>

##### **2. Pendekatan Penelitian**

Data deskriptif yang dikumpulkan oleh penulis dalam penelitian ini dikumpulkan melalui pengamatan perilaku manusia, penjelasan lisan atau tulisan, dan interaksi antar manusia. Setelah pengumpulan, data diorganisir secara sistematis dan dibandingkan dengan data dari tinjauan pustaka yang relevan.<sup>62</sup>

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang memiliki ciri pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk mengungkap wawasan yang komprehensif tentang subjek penelitian dalam keadaan aslinya. Temuan-temuan tersebut kemudian dibagikan sebagai narasi yang mencerminkan data yang dikumpulkan di lapangan tanpa perubahan, memastikan bahwa informasi tersebut diproses dan dianalisis menjadi satu kesatuan yang utuh. Selain itu, penelitian kualitatif mewujudkan kualitas naturalistik, yang memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan informasi mengenai manajemen pelayanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah di PT. Rawdha Halal Wisata

---

<sup>61</sup> Sumardi Suryabrata, *Metode Penelitian* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014).

<sup>62</sup> Lexy J. Moeleong, "Metodologi Penelitian Kualitatif" (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2009), hal 28

Purwokerto tanpa adanya manipulasi data, dan selaras dengan kondisi saat ini.<sup>63</sup>

## B. Lokasi dan Waktu Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Secara Geografis, objek PT. Rawdha halal wisata, yakni terletak di Jl. Patriot No.27, Gandasuli, Karangpucung, Kec. Purwokerto Selatan, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53142.

### 2. Waktu Penelitian

Adapun Waktu penelitiannya adalah mulai dari 23 Oktober sampai dengan 27 Maret 2025.

## C. Subjek dan Objek penelitian

### a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian dalam penelitian kualitatif disebut dengan istilah informan, yaitu orang yang memberikan informasi mengenai data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Informasi ini dapat berupa situasi dan kondisi latar belakang penelitian<sup>64</sup>. Dalam penelitian mengenai manajemen layanan, peneliti mengambil lokasi di PT. Rawdha Halal Purwokerto. Jenis tehnik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *Purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan tehnik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Artinya pengambilan sampel yang didasarkan pada kriteria 3M yaitu mengetahui, memahami, dan mengalami.<sup>65</sup> Adapun subyek dalam penelitian ini antara lain:

#### 1) Direktur Rawdha Tour

Sebagai informan yang utama dalam mengetahui peranannya membuat dan melaksanakan kebijakan manajemen pelayanan dalam

<sup>63</sup>Eko Murdiyanto, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: UPN "Veteran" Yogyakarta Press, 2020). Hal. 10.

<sup>64</sup>Suliyanto, *Metode Penelitian Bisnis Untuk Skripsi, Tesis, & Disertasi* (Yogyakarta: Andi Offset: Yogyakarta: Andi Offset, 2018).

<sup>65</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta: Bandung: Alfabeta, 2018). Hal. 300.

meningkatkan kepuasan jamaah haji dan umrah. Direktur utama PT. Rawdha Halal Wisata Purwokerto adalah Syauqi Dhiyaul Haq.

2) Pegawai Rawdha Tour

Sebagai sumber yang membantu dalam membuat dan menjalankan manajemen layanan di PT. Rawdha hala wisata.

3) Jamaah Umrah

Sebagai sumber yang menerima layanan di PT. Rawdha halal wisata Purwokerto.

b. Objek Penelitian

Obyek penelitian ialah kualitas atau nilai manusia, suatu objek atau tindakan dengan variasi tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya<sup>66</sup>. Obyek penelitian ini adalah Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umrah di PT. Rawdha halal wisata Purwokerto.

#### D. Sumber Data

Dalam penelitian ini terdapat dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder, yang dikategorikan berdasarkan sumbernya :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung dilokasi penelitian.<sup>67</sup>Peneliti akan mengumpulkan dan mengolah data dari responden,observasi dan wawancara. Wawancara secara langsung dengan Direktur Rawdha Tour, Pegawai, serta beberapa jamaah yang sudah melakukan ibadah umrah.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dengan secara tidak langsung. Data ini terdiri dari berbagai jenis dokumen,seperti buku, artikel, jurnal, dan Skripsi.<sup>68</sup>Dalam Penelitian ini, sumber data sekunder berasal dari informasi

<sup>66</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta: Bandung: Alfabeta, 2018). Hal. 300.

<sup>67</sup>Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), hal 143.

<sup>68</sup>Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), hal 143.

yang diberikan oleh Direktur PT. Rawdha Halal Wisata Purwokerto dan Staff admin PT. Rawdha Halal Wisata Purwokerto.

### E. Tehnik Pengumpulan Data

Adapun pengumpulan data yang dipakai pada penelitian ini mencakup 3 aspek, yaitu :

#### a. Observasi

Observasi adalah proses pengumpulan data di lapangan yang diselesaikan selama suatu kegiatan mengamati suatu proses yang terjadi atau terjadi tiba. Proses ini dilakukan dengan cara tertentu mengomentari topik tersebut pengamatan ini kemudian dicatat secara berurutan. Penelitian ini adalah *Nonparticipant Observation*, sebagaimana peneliti tidak melakukan ikut serta langsung dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah serta tidak menerima layanan haji secara langsung,<sup>69</sup> Observasi dilakukan dengan cara mengamati staf saat melayani jemaah, baik konsultasi atau pendaftaran Umrah. Selain itu peneliti juga melakukan observasi mengenai dokume umrah.

#### b. Wawancara

Wawancara merupakan proses tanya jawab secara lisan yang dilakukan oleh peneliti kepada responden yang dianggap tahu tentang subyek penelitian untuk mendapatkan informasi. Wawancara dalam penelitian kualitatif bersifat mendalam atau indepth interview.<sup>70</sup> Wawancara jenis ini tidak terstruktur sehingga memudahkan peneliti untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Disamping itu juga dapat merekatkan interaksi antara peneliti dengan narasumber.

#### c. Dokumentasi

Metode ini merupakan teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisa data dalam bentuk dokumen baik tertulis maupun

---

<sup>69</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta: Bandung: Alfabeta, 2018). Hal. 204.

<sup>70</sup>Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif Dan Kualitatif: Disertai Contoh Praktis Skripsi, Tesis, Dan Disertasi Riset Media, Publik Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran* (Jakarta: Kencana, 2019). Hal 290.

gambar.<sup>71</sup> Metode ini berupaya untuk memperoleh data terkait masalah yang diteliti seperti dokumen foto kegiatan proses pelayanan di kantor, data transkrip atau hasil dari wawancara, dan data lain yang diambil dari web resmi PT. Rawdha halal wisata Purwokerto. Adapun dokumen lain yang diperoleh adalah data pegawai, data sarana prasarana dan SOP pelayanan.

## F. Tehnik Analisis Data

Metode analisis data diperlukan metode penelitian yang melibatkan pengumpulan data selama proses di lapangan. Untuk melakukan analisis dari data yang dikumpulkan. Berikut tahapan dalam menganalisis data:

### 1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses menyederhanakan data dengan menyeleksi informasi utama dan memusatkan perhatian pada aspek-aspek penting. Proses ini melibatkan pencarian tema dan pola sehingga data yang telah disederhanakan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan tahap pengumpulan data berikutnya.

Berdasarkan pengertian tersebut, peneliti melakukan reduksi data dengan memilih dan menyederhanakan informasi yang diperoleh melalui wawancara dan catatan lapangan. Tujuan dari proses ini adalah untuk menghasilkan informasi yang terstruktur dan jelas, sehingga peneliti dapat menyusun kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan.

### 2. Penyajian Data

Setelah proses reduksi data selesai, langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data ini meliputi upaya menampilkan informasi dalam bentuk ringkasan naratif, diagram, ataupun hubungan antar kategori, dan bentuk penyajian serupa. Dengan menyajikan data secara sistematis, peneliti dapat lebih mudah memahami situasi yang ada serta menyusun rencana tindak lanjut berdasarkan pemahaman tersebut. Dalam penelitian ini, data yang dipresentasikan berupa teks naratif singkat yang

---

<sup>71</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta: Bandung: Alfabeta, 2018). Hal. 203.

mendeskripsikan Penerapan Manajemen Pelayanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah Umrah di PT Rawdha Halal Wisata Purwokerto.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Menurut Miles dan Huberman, penarikan Kesimpulan merupakan bagian yang menetapkan makna terhadap data. Kesimpulan awal yang dibuat pada tahap ini bersifat provisional dan dapat berubah jika tidak didukung oleh bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Namun, jika kesimpulan awal tersebut didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data tambahan, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap sebagai kesimpulan yang kredibel.

Proses dalam menganalisis data ini digunakan peneliti untuk membahas tentang penerapan Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umrah di PT Rawdha Halal Wisata serta menganalisis Faktor pendukung dan penghambatnya.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum PT. Rawdha Halal Wisata Purwokerto**

##### **1. Sejarah Berdirinya PT. Rawdha Halal Wisata Purwokerto**

PT. Rawdha Halal Wisata Purwokerto merupakan salah satu perusahaan travel di kota purwokerto yang Profesional dengan pengalaman yang luas dalam mengatur perjalanan, mempunyai pengetahuan yang mendalam, serta dapat memastikan perjalanan jamaah berjalan dengan lancar dan tanpa kesulitan. Rawdhatour adalah nama di situs web atau *instagram* dari PT. Rawdha Halal Wisata yang telah berjalan lebih dari 10 tahun. Status kepemilikan Serta Direktur PT. Rawdha Tour Purwokerto adalah Syauqi Dhiyaul Haq, dari 2016 hingga sekarang.

Awal mula didirikannya Rawdhatour yaitu saat beliau mahasiswa aktif di Jerman, dengan berpengalaman menjadi tourleader ia membuka open trip sendiri lalu dilanjutkan pada tahun 2022 di Cilacap selama 6 bulan, lalu pada tahun 2023 secara resmi memiliki ijin dan kelayakan yang berdomisili Jl. Patriot No.27, Gandasuli, Karangpucung, Kec. Purwokerto Sel., Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53142. Kemudian pada bulan Februari tahun 2024 baru mendapatkan izin tetap usaha pariwisata untuk menjadi fasilitator jamaah sampai ketanah suci juga membantu para jamaah melaksanakan ibadah sesuai sunnah dengan nyaman dan aman hingga pulang kembali ke tanah air.

Pada tahun pertama tidak sedikit jamaah yang berminat beliau mencatat hanya 70 jamaah, kemudian di tahun berikutnya semakin meningkat hingga 400 jamaah dan terus meningkat dari tahun ketahun. Ini disebabkan oleh testimoni jamaah yang telah diberangkatkan bercerita tentang pemasaran yang terbuka dan transparan, pelayanan yang sangat baik serta mengutamakan kepuasan bagi para jamaahnya.

Manajemen pelayanan PT. Rawdha halal wisata Purwokerto terstruktur dengan baik, karena semua pelayanan ada di satu website yang

bernama RIAP. Mulai dari data daftar jamaah, pengumpulan dokumen, administrasi, daftar hadir serta room list juga tertera disana. Dengan memanfaatkan teknologi team yang bertugas dapat mengakses informasi yang berkaitan dengan jamaah sehingga pelayanan perusahaan ke jamaah lebih baik.

Manajemen perusahaan selalu tepat sasaran karena adanya perencanaan dalam rapat dengan mitra sebelum pembuatan paket, daily meeting untuk para karyawannya, Report perpekan serta adanya evaluasi setelah keberangkatan dari hasil google form dan telfon secara personal kepada para jamaahnya. Selain itu juga dalam pelayanan manasik PT. Rawdha halal wisata mempunyai pembimbing ataupun Tour leader diambil dari karyawannya. Serta mempunyai kualitas dan ahli dibidangnya,.

Demikian sejarah singkat yang peneliti tangkap dari pernyataan Direktur PT Rawdha Halal Wusata.

## **2. Visi, Misi dan Tujuan PT. Rawdha Halal Wisata Purwokerto**

### **a. Visi**

Menjadi penyelenggara ibadah haji dan umroh pilihan utama di Indonesia, dengan pelayanan bimbingan ibadah sesuai sunnah dan reputasi unggul dalam kualitas, keamanan, dan kepercayaan pelanggan.

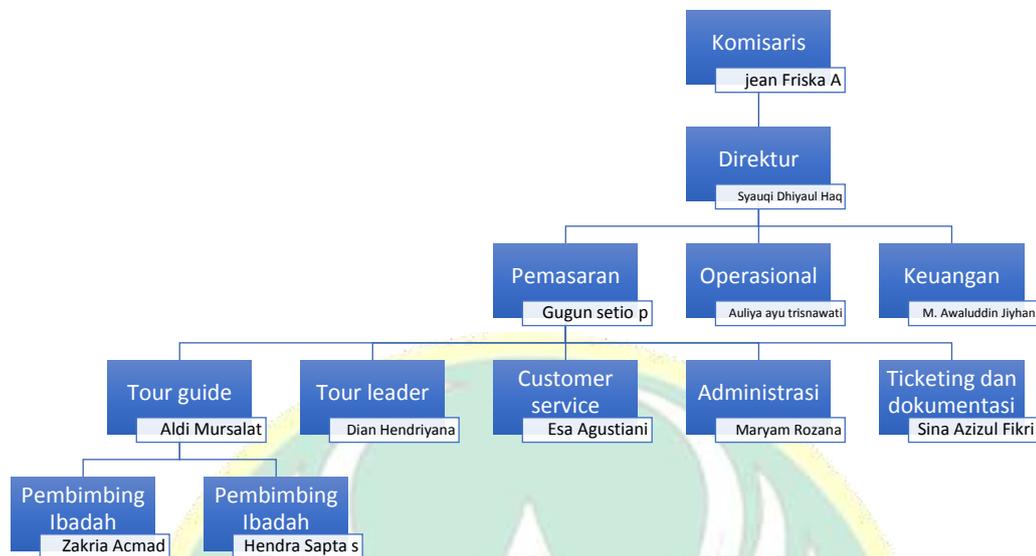
### **b. Misi**

Komitmen sepenuh hati dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, Ingin menjadi travel terbaik dan menjadi top of mind masyarakat terlebih khusus di banyumas, Menjalankan operasional travel yang efisien dan efektif, Menjalankan sistem pemasaran yang terbuka, aktif, efisien dan efektif serta menjalin hubungan baik dengan para stakeholder.

### **c. Tujuan**

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi jamaah dan tentunya memberikan manfaat bagi rekan-rekan yang terlibat disini, serta mempermudah dari sisi ekonomi, kesejahteraan karyawan, dan semua orang yang terlibat.

### 3. Struktur Organisasi PT. Rawdha Halal Wisata Purwokerto



Lampiran 1 Bagan Struktur Organisasi PT Rawdha Halal Wisata Purwokerto

#### B. Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah

Standar manajemen pelayanan merupakan sebuah tolak ukur dalam hal memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para jamaahnya. Dalam hal memberikan pelayanan apalagi ini adalah pelayanan dalam bidang jasa yakni pemberangkatan haji maupun umrah, perusahaan travel selalu akan berkaitan dengan namanya pelayanan di mulai dari pendaftaran hingga keberangkatan. Manajemen pelayanan yang ada di PT. Rawdha Halal Wisata purwokerto sangat erat kaitanya dengan manajemen serta fungsi-fungsi manajemen. Manajemen yang diterapkan oleh PT. Rawdha Halal Wisata sebagai berikut:

##### 1. Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan bentuk stragei dari struktur organisasi yang telah disusun dalam rencana sistematis dan lingkungan organisasi yang tetap serta bertanggung jawab, kondusif dan mampu memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi dapat bekerja secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan.

Bedasarkan Struktur organisasi yang di susun di gambar 2.1 maka dapat diuraikan tugas dan tanggung jawab para pegawai PT. Rawdha Halal Wisata Purwokerto sebagai berikut:

a. Komisaris

Bertanggung jawab mengawasi seluruh kegiatan perusahaan, dan memberi nasehat kepada direksi beserta bawahannya

b. Direktur

1. Memimpin, mengawasi serta merencanakan kegiatan teknis dan operasional pelayanan calon jamaah.
2. Mengarahkan kinerja pegawai Rawdha.
3. Bertanggung jawab atas semua kegiatan, penyediaan, dan penggunaan layanan yang tersedia.
4. Bertanggung jawab atas keberangkatan hingga pemulangan jamaah.

c. Marketing

1. Online

Menghandle Sosial media, melakukan pemasaran melalui instagram dan facebook ads, merapikan data-data di website, Menangani pertanyaan dan keluhan pelanggan dengan memberikan solusi yang cepat, tepat, dan ramah untuk memastikan kepuasan pelanggan, serta Memastikan semua transaksi tercatat dengan lengkap dan akurat, hingga proses closing administrasi untuk memastikan tidak ada data yang tertinggal.

2. Offline

Menghandle pemasaran melalui mitra, serta pemasaran melalui media cetak.

d. Operasional

1. Memberikan informasi tentang calon jamaah kepada marketing.
2. Menangani dan bertanggung jawab atas pengurusan dokumen dari mulai ktp, kk, buku nikah, pasport, vaksin serta mendata tiket pesawat sesuai dengan pasport jamaah.

e. Keuangan dan Customer Service

1. Bertanggung jawab atas segala bentuk administrasi dan komunikasi.
2. Menangani dokumen administrasi yang berkaitan dengan transaksi pelanggan, termasuk invoice, faktur, dan laporan.

2. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan di sini merujuk pada proses pemilihan yang berkaitan dengan berbagai fakta dan asumsi yang digunakan untuk memprediksi masa depan, dalam rangka menggambarkan dan merumuskan suatu kegiatan yang akan diusulkan, dengan keyakinan untuk mencapai hasil yang terbaik. Perencanaan yang matang akan menghasilkan hasil yang optimal. Perencanaan ini bertujuan untuk menyusun serangkaian kegiatan atau program yang akan dilaksanakan. Oleh karena itu, perencanaan merupakan langkah pertama dalam penerapan fungsi manajemen.

Bedasarkan wawancara peneliti dengan narasumber dapat merincikan sebagai berikut:

a) Pembuatan paket

Di Dalam situs webnya, PT Rawdha Halal Wisata menawarkan berbagai Produk diantaranya:

1. Paket Haji

Rawdha Tour Purwokerto melayani haji plus dengan menggunakan Visa Furoda yang memungkinkan jamaah bisa berangkat pada tahun yang sama dengan tahun pendaftaran dan juga haji plus yang menggunakan Visa Kuota Pemerintah Indonesia dengan masa tunggu lima sampai enam tahun. Fasilitas haji plus yang diberikan adalah setara dengan hotel bintang lima dan juga tenda VIP di Arafah dan Mina.

2. Paket Umrah

Rawdha Tour Purwokerto melayani perjalanan umrah yang dikemas dengan menggabungkan antaran pengalaman perjalanan religius sesuai tata cara Al Qur'an dan Sunnah Nabi Muhammad SAW. Rawdha Tour Purwokerto memberikan pengalaman

perjalanan yang tidak akan terlupakan dengan mengunjungi tempat-tempat eksotis di Saudi dan juga dikombinasikan dengan kunjungan ke negara lain seperti Turki dan Dubai dengan pilihan harga paket yang disesuaikan dengan kemampuan jamaah dengan kategori paket ekonomis, eksklusif, tawakal, qanaah, saadah, mahabah dan Privat.

### 3. Paket Wisata

Rawdha Tour Purwokerto juga melayani perjalanan wisata tour. Paket wisata merupakan produk terbaru dari Rawdha Tour berupa layanan perjalanan wisata ke negara tujuan pilihan yang dikemas dengan jaminan makanan dan minuman halal selama program, serta tetap menjaga syariat Islam seperti mengingatkan waktu shalat dan menyediakan tempat shalat yang representatif selama program.

### 4. Paket LA

*Land Arrangement* adalah suatu proses penanganan jama'ah umroh maupun haji selama berada di Arab Saudi, mulai dari yang berurusan dengan ibadah hingga hal teknis dan permasalahan yang biasa terjadi selama perjalanan ibadah umroh berlangsung. Hal itu meliputi penyambutan kedatangan dan kepulangan di Bandara Jeddah / Madinah oleh Muthowif dan tim handling bandara, pemesanan akomodasi hotel dan transportasi bus, handling check in/out hotel, menyediakan makan dan minuman serta snack exclusive untuk para Tamu Allah.

“Dalam setiap pemberangkatan ibadah umrah pembuatan paket rawdha sangat mempertimbangkan keinginan jamaah serta menyesuaikan dengan kondisi pasar pada bulan itu”

Bedasarkan keterangan dari Syauqi Dhiyaul Haq Direktur PT. Rawdha Halal Wisata.<sup>72</sup> Salah satu contoh paket pada bulan febuari.

---

<sup>72</sup> Bapak Syauqi Dhiyaul Haq, Direktur PT. Rawdha Halal Wisata pada 27 febuari 2025



Gambar 1. 1 brosur paket umrah PT.Rawdha Halal wisata

- b) Konsultasi kepada jamaah tentang paket yang akan dipilih.
- c) Memberikan perlengkapan yang diperlukan bagi jamaah. Disini perencanaan Program meliputi bimbingan, edukasi, Transportasi, akomodasi dan konsumsi.
- d) Persiapan Manasik

Adapun manasik yang ada di PT. Rawdha Halal Wisata yaitu 3 kali melaksanakan manasik diantaranya, manasik di banyumas, manasik di bandara, dan terakhir manasik setelah tiba di madinah.<sup>73</sup> persiapan yang dilakukan sebelum manasik diantaranya:

1. Menetapkan jadwal kegiatan manasik, hal ini dilakukan agar jamaah dapat mengikuti kegiatan tepat waktu.
2. Menetapkan lokasi, materi manasik, serta konsumsi.

<sup>73</sup> Maryam rozana, admin operasional PT. Rawdha halal wisata pada 27 Febuari 2025.

3. Mengidentifikasi narasumber atau pembicara untuk memberikan ceramah saat pelaksanaan manasik.
  4. Memberikan panduan manasik, hal ini dilakukan agar jamaah dapat mempelajari terlebih dahulu.
  5. Menyiapkan alat praga manasik yaitu segala bentuk alat praga digunakan untuk melaksanakan ibadah umrah dengan lancar.
  6. H-1 keberangkatan menginap satu malam dan melaksanakan manasik yang ke-2 serta memberikan informasi lebih lanjut.
- e) Memastikan visa, tiket, dan hotel sudah dilunasi.
3. Pelaksanaan

Pelaksanaan merupakan salah satu fungsi manajemen yang diterapkan dalam pengelolaan PT Rawdha Halal Wisata. Setiap kegiatan melibatkan sejumlah individu yang bekerja sama dalam menjalankan proses tersebut. Proses dimulai dari pendaftaran hingga kepulangan jamaah. PT Rawdha Halal Wisata menyediakan sistem berbasis web yang dapat diakses untuk melihat dan memilih paket perjalanan, serta untuk mendaftar, dengan tujuan agar jamaah dapat memahami dengan jelas layanan yang tersedia di travel ini.

Proses pelayanan dimulai dengan pendaftaran jamaah yang akan berangkat, diikuti dengan pengisian syarat pendaftaran dan administrasi untuk mempersiapkan dokumen yang diperlukan. Selanjutnya, jamaah akan menerima fasilitas perlengkapan, mengikuti pelatihan manasik, dan jika belum memiliki paspor, PT Rawdha akan membantu dalam pengurusan pembuatan paspor. Setelah pelatihan manasik selesai, jamaah hanya perlu menunggu jadwal keberangkatan, mengikuti itinerary yang telah disusun sesuai dengan paket yang dipilih, dan melaksanakan perjalanan hingga kembali ke tanah suci.

Proses pelaksanaan keberangkatan umrah PT Rawdha Halal Wisata merupakan langkah-langkah yang telah direncanakan sejak awal. Berikut adalah hal-hal yang akan dilaksanakan oleh PT Rawdha pada keberangkatan 23 febuari 2025 sebagai berikut:

a. Administrasi

Proses administrasi merupakan langkah pertama yang dilakukan untuk mendaftarkan calon jamaah. Calon jamaah akan menerima informasi mengenai penyelenggaraan program-program paket pilihan melalui website atau dapat langsung mengunjungi kantor pusat yang berada di Purwokerto, tepatnya di Jl. Patriot No. 27, Gandasuli, Karangpucung, Kecamatan Purwokerto Selatan, Kabupaten Banyumas. Selain itu, PT Rawdha juga memiliki agen dan perwakilan di berbagai daerah seperti Cilacap, Semarang, Yogyakarta, Malang, dan Indramayu, serta memiliki kantor cabang di Rawdha Tour Bogor dan Rawdha Tour Bekasi. PT Rawdha memberikan petunjuk mengenai persyaratan yang perlu dipenuhi oleh jamaah agar proses pendaftaran berjalan lancar.

1) Persyaratan Jamaah

- a. Copy KTP
- b. Copy KK
- c. Pasport
- d. Foto Latar Belakang Putih

2) Persyaratan Umum

- a. Sehat jasmani dan rohani (tidak ada kendala Jalan kaki)
- b. Tidak ada batasan usia
- c. Usian diatas 60 tahun agar didampingi keluarga.

3) Pilihan Biaya

Penerbangan : jakarta- Madinah menggunakan Garuda Indonesia

Jeddah-jakarta menggunakan Garuda Indonesia

Hotel : Madinah yaitu Hotel Jawharat rasheed/ Setaraf 3\*

Mekkah yaitu Hotel Le Meridien Tower/ Setaraf 5\*

Jenis Kamar	Harga
QUAD(Sekamar Berempat)	Rp. 30.900.000
TRIPLE (Sekamar Bertiga)	Rp. 31.900.000
DOUBLE (Sekamar Berdua)	Rp. 33.900.000

CHILD (2-5 tahun) No Bed	Rp. 26.900.000
INFANT (0-23 Bulan) No Bed	Rp. 13.000.000

**Tabel 1. 1 Price list harga**

1. Harga Paket Sudah Termasuk
  - a) Umrah 10 Hari
  - b) Maskapai GARUDA INDONESIA LANDING MADINAH
  - c) Pembimbing Berpengalaman
  - d) Hotel Bintang (sesuai pilihan paket)
  - e) Visa Umroh
  - f) Transportasi Sesuai Program Manasik Umroh
  - g) Museum Rasulullah
  - h) Ziarah Tempat Bersejarah di Madinah dan Mekkah
  - i) Plus Ziarah Kota Thaif (saksi sejarah Dakwah Nabi Muhammad)
  - j) Tahajud dan Kajian Free Perlengkapan
  - k) Free Nasi Unta Hashi Basha Free Kuliner Arab di Thaif
  - l) Free Ayam Albaik Asuransi Perjalanan Umroh
  - m) Air Zam-Zam 5 liter.
2. Biaya Tidak Termasuk
  - a) Pembuatan Pasport (bisa dibantu)
  - b) Ongkos kirim perlengkapan
  - c) Keperluan pribadi
  - d) Vaksin Meningitis
  - e) Domestik
3. Perlengkapan Umrah
  - a) Kain dan sabuk hitam
  - b) Kemeja dan koko
  - c) Khimar
  - d) Outer perempuan
  - e) Gamis perempuan
  - f) Tas ransel

- g) Outer laki-laki
  - h) Koper
  - i) Koper kecil (Saadah, Mahabbah)
  - j) Radiophone (dipijamkan)
  - k) Buku ibadah sunnah
  - l) Buku panduan umrah
  - m) Buku Dzikir pagi dan petang
  - n) Tumbler
  - o) Lanyard + ID card
  - p) Spunbond/ Tas serut.
4. Pembayaran Umrah
- a) Cash di kantor PT Rawdha Halal Wisata
  - b) Transfer melalui : Mandiri a.n PT Rawdha Halal Wisata BSI a.n PT Rawdha Halal Wisata.
- b. Pelayanan Manasik
- Dalam PT Rawdha Halal Wisata bimbingan manasik Umrah dilakukan sebanyak tiga kali yaitu ; pra umrah, Ketika dibandara, dan paska umrah.<sup>74</sup>
- 1) Pelayanan Manasik pra umrah
- Bimbingan manasik pra umrah dilakukan di purwokerto untuk membekali jamaah dengan pemahaman dan pengetahuan tentang tata cara pelaksanaan ibadah umrah saat berada di Tanah Suci.
- 2) Pelayanan manasik di bandara
- Bimbingan yang dilakukan ketika berada dibandara jakarta sebelum keberangkatan ke tanah suci dengan cara membimbing, memberi materi serta pengarahan lanjutan agar pelaksanaan ibadah umrah sesuai dengan tata cara ibadah umrah.
- 3) Pelayanan Manasik di madinah

---

<sup>74</sup> Maryam Rozana, Admin Operasional Rawdha Tour pada 27 Febuari 2025.

merupakan bimbingan yang dilakukan setelah tiba di madinah sebelum pelaksanaan umrah untuk pemantapan tata cara ibadah umrah.

Adapun jadwal pelaksanaan Umrah PT. Rawdha Halal Wisata Purwokerto pada tanggal 23 febuari 2025 sebagai berikut :

**Paket Qonaah Plus**

<b>Tanggal</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Ahad, 23 Febuari 2025</b>	04.00 Checking bandara, handling, pembagian name tag, DLL 08.55 Take off 14.55 Landing di madinah, jamuan di restoran Hashi basha, Check in Hotel Jawharat Al Rasheed, Orientasi masjid nabawi.
<b>Senin, 24 febuari 2025</b>	04.50 Sholat subuh di masjid nabawi 07.00 Ziarah Baqi bagi laki-laki Sarapan direstoran hotel 07.00 jamaah perempuan menuju Rawdhah (mutawwifah) Istirahat 14.30 Berkunjung ke musium Rasulullah 17.00 Jamaah laki laki menuju Raudhah(Mutawif) Perbanyak ibadah dimasjid nabawi.
<b>Selasa, 25 Febuari 2025</b>	06.00

	<p>Sarapan pagi</p> <p>07.00</p> <p>City Tour Madinah (masjid Quba, syuhada uhud, kebun kurma)</p> <p>17.00</p> <p>Ba'da ashar Pemantapan manasik Umrah</p>
<b>Rabu, 26 febuari 2025</b>	<p>07.00 Sarapan di hotel restoran</p> <p>12.00 Chek out hotel</p> <p>Miqat Dzulhukaifah</p> <p>19.00 Check in Hotel Le Meredien Tower</p> <p>Istirahat secukupnya</p> <p>21.00 Menuju masjidil Haram (Prosesi Umrah)</p> <p>Istirahat setelah prosesi umrah.</p>
<b>Kamis, 13 Maret 2025</b>	<p>06.00 Sarapan pagi di hotel</p> <p>07.00 City Tour Kota mekkah (Arafah, Mina, Musdalifah, Jabal Nur, Jabal Tsur)</p> <p>17.00 Ba'da ashar kajian di Musholaa Hotel (Tentative)</p> <p>Perbanyak ibadah di masjidil haram</p> <p>Istirahat secukupnya</p>
<b>Jumat, 28 Febuari 2025</b>	<p>06.00 sarapan pagi</p> <p>10.30 Sholat jumat</p> <p>Acara bebas</p> <p>Taraweh pertama di masjidil haram</p> <p>Perbanyak ibadah di masjidil haram.</p>

<b>Sabtu, 1 Maret 2025</b>	Sahur pertama di masjidil haram City Tour Thoif + Miqat Umrah Ramadhan Persiapan kemas-kemas check out besoknya.
<b>Minggu, 2 Maret 2025</b>	10.00 Check out Hotel City Tour jeddah 19.55 Take Off
<b>Senin, 3 Maret 2025</b>	09.35 Landing CGK Imigrasi CGK Handling bandara dan Air Zam-Zam Setelah semua bagasi lengkap, jamaah langsung menuju pintu keluar masing-masing.

Tabel 1. 2 jadwal pelaksanaan Umrah PT. Rawdha Halal Wisata Purwokerto

c. Transportasi

Tidak dapat dipungkiri bahwa kebahagiaan dan kepuasan pertama yang dirasakan oleh jamaah adalah ketika mereka mendapatkan transportasi yang lancar, nyaman, dan bersih, serta fasilitas tambahan seperti hidangan lezat, tempat duduk yang nyaman, dan suasana yang sejuk.

Transportasi yang digunakan di Tanah Air dimulai dari proses pelepasan jamaah hingga ke Bandara Soekarno Hatta, menggunakan kereta eksekutif. Pelayanan transportasi yang baik di Tanah Air ini membuat jamaah merasa nyaman dan menikmati perjalanan sebelum tiba di Tanah Suci.

Adapun transportasi di Tanah Suci, merupakan faktor penting yang mendukung kelancaran ibadah jamaah. Untuk perjalanan dari Jakarta menuju Madinah, jamaah menggunakan penerbangan Garuda Indonesia. Sementara itu, perjalanan dari Madinah ke Mekkah menggunakan bus

AC yang dilengkapi dengan toilet, makanan dan minuman ringan, serta buah-buahan. Untuk kepulangan, perjalanan dari Mekkah menuju Jeddah, lalu penerbangan dari Jeddah ke Jakarta, juga menggunakan pesawat Garuda Indonesia yang sama.

d. Akomodasi

Akomodasi yang disediakan untuk ibadah haji meliputi hotel Le Meridien Tower di Mekkah, hotel Al Jawharat Rasheed di Madinah, dengan pilihan kamar sesuai dengan paket yang dipilih oleh jamaah. Selain itu, jamaah juga akan menerima perlengkapan umrah, mendapatkan keutamaan umrah di awal Ramadhan, serta menikmati layanan seperti makan di Albaik dan kuliner Timur Tengah. Fasilitas lainnya termasuk tur gratis ke Thaif, kereta gantung, dan City Tour Jeddah. Pengaturan barang-barang jamaah juga akan diurus oleh PT. Rawdha Halal Wisata, yang memastikan pelayanan lengkap untuk jamaahnya.

e. Komsumsi

Menu dapat dianggap sebagai alat pemasaran yang menghubungkan keinginan tamu dengan penyedia makanan di hotel atau restoran. PT. Rawdha Halal Wisata memilih untuk menyajikan menu internasional yang disediakan setiap hari di hotel selama jamaah berada di Mekkah atau Madinah. Hal ini merupakan bagian penting dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk menjaga stamina dan kesehatan jamaah.

Selain menu internasional, jamaah juga dapat menikmati menu Indonesia, termasuk makanan yang memenuhi empat sehat lima sempurna, serta menu lainnya dan buah-buahan yang selalu tersedia. Setiap jamaah akan mendapatkan tiga kali makan sehari, yaitu pada pagi, siang, dan malam hari, untuk memastikan daya tahan tubuh mereka tetap terjaga. Selain itu, pihak PT. Rawdha juga menyediakan menu tambahan khas Indonesia ketika jamaah berada di hotel.

f. Kesehatan

Pelayanan Kesehatan merupakan pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan kesehatan jamaah umrah untuk menjaga agar jamaah umrah tetap dalam keadaan sehat. Dari teori tentang kesehatan diatas disini peneliti menganalisis bahwasanya PT Rawdha halal wisata memberi pelayanan dalam bentuk kesehatan hal ini dilakukan sebelum dilakukan keberangkatan ketanah suci. Pemeriksaan mencakup vaksinasi meningitis serta pendataan riwayat penyakit bawaan atau serius yang memerlukan pendampingan selama di sana. Tujuan dari pemeriksaan ini adalah untuk menjaga kesehatan jamaah dan mencegah penyebaran penyakit. Layanan kesehatan ini berlangsung secara berkelanjutan, baik di tanah air maupun di Tanah Suci, mencakup berbagai aspek seperti kesehatan gizi dan menstruasi yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah umrah.

4. Pengawasan

Pengawasan merupakan salah satu fungsi dalam manajemen yang sangat penting untuk memastikan bahwa keputusan perencanaan dan kegiatan implementasi dapat tercapai dengan tujuan serta hasil yang efektif dan efisien. Secara lain, pengawasan dapat diartikan sebagai pemberian arahan kepada pelaksana agar senantiasa mengikuti rencana yang telah ditetapkan. Selain itu, pengawasan juga mencakup pengembangan standar kegiatan, melakukan pemeriksaan, membandingkan hasil dengan standar yang ada, serta melakukan perbaikan terhadap setiap kegiatan yang dijalankan oleh PT Rawdha Halal Wisata.

Di PT. Rawdha halal wisata ada pengawasan langsung per tahun nya oleh kementrian agama, karena semua kegiatan yang dilakukan oleh PT. Rawdha halal wisata ini harus mengikuti standar operasional proosedur yang ditetapkan oleh kementrian agama.

“Travel wajib melapor setiap sebelum keberangkatan di mulai dari berapa orang yang berangkat, paket apa yang diambil, berapa harga paket, pesawat apa yang dipakai hingga tiket keberangkat dan kepulangan, agar menjadi alat bukti travel jika di audit. Rekap data

setiap keberangkatan akan di *controlling* oleh kementerian agama setiap tahun<sup>75</sup>.

## 5. Evaluasi

Evaluasi adalah salah satu hal yang harus diperhatikan dalam mengelola suatu lembaga dan melaksanakan suatu kegiatan, mengevaluasi pelaksanaan kegiatan dari administrasi, manasik, keberangkatan hingga kepulangan. Jadwal evaluasi yang dilakukan oleh PT. Rawdha Halal wisata:

### a) Daily Meeting untuk Pegawai

Dilaksanakan setiap hari untuk membahas perkembangan kegiatan dan memonitor kinerja harian. Meeting ini bertujuan untuk memastikan semua pegawai bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan.

### b) Laporan Mingguan

Setiap minggu, laporan evaluasi akan disusun untuk menilai pencapaian dan progres kegiatan yang telah dilakukan selama satu minggu. Laporan ini juga mencakup analisis permasalahan yang mungkin timbul dan solusi yang diambil.

### c) Evaluasi Setelah Keberangkatan

Evaluasi dilakukan setelah keberangkatan jamaah untuk mengevaluasi hasil survei kepuasan jamaah melalui Google Form. Feedback ini digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang.

### d) Evaluasi Tahunan

Evaluasi tahunan dilakukan untuk menilai kinerja keseluruhan perusahaan, termasuk pencapaian tujuan jangka panjang, analisis hasil yang dicapai, dan perencanaan perbaikan untuk tahun berikutnya.<sup>76</sup>

---

<sup>75</sup> Syauqi Dhiyaul Haq, Direktur PT. Rawdha Halal Wisata 10 maret 2025.

<sup>76</sup> Esa agustianti, Customer Service PT. Rawdha Halal wisata pada 27 Febuari 2025.

### **C. Upaya Peningkatan kepuasan Terhadap Jamaah PT. Rawdha Halal Wisata**

Mengacu pada teori yang telah peneliti sajikan dalam bab II kerangka teori, Terdapat beberapa ciri pelayanan yang baik yang mampu mendatangkan tingkat kepuasan pada jamaah :

1. Mempunyai tenaga kerja yang kompeten, terutama yang langsung berinteraksi dengan pelanggan. Pegawai adalah orang yang selalu berinteraksi dengan jamaah, dan kenyamanan yang dirasakan juga berasal dari cara mereka memberikan pelayanan kepada jamaah tersebut. PT. Rawdha Halal Wisata memiliki kualifikasi yang baik untuk para pegawainya, salah satunya adalah standar operasional prosedur (SOP) pada divisi customer service yang menekankan kecepatan dalam membalas pesan. Pegawai diharuskan menjelaskan informasi dengan cara yang mudah dipahami oleh jamaah. Jika ada hal yang kurang dimengerti, pihak perusahaan akan langsung menghubungi jamaah secara pribadi melalui telepon. Dengan demikian, jamaah tidak akan ragu untuk menanyakan informasi apapun yang dibutuhkan, dan akhirnya mereka akan mendapatkan informasi yang lengkap.
2. Menyediakan fasilitas dan infrastruktur yang memadai. Fasilitas dan infrastruktur yang dimiliki oleh PT. Rawdha Halal Wisata sudah sangat memadai dan mendukung untuk memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah umrah. Hal ini mencakup sarana dan prasarana yang mendukung administrasi, pelaksanaan manasik, mobil kantor, serta fasilitas lainnya yang mendukung pelayanan kepada jamaah.
3. Menawarkan variasi produk sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga mereka dapat memperoleh berbagai pilihan berkualitas saat berbelanja. PT Rawdha Halal Wisata memiliki banyak variasi produk diantaranya paket umrah, paket umrah plus wisata, paket LA (Land Araggment). Disetiap pengeluaran paket tiap bulan nya jamaah masih boleh merekomendasikan paket sendiri, dan keunggulan PT Rawdha Halal Wisata ini selalu memesan paket terlebih dahulu sebelum pemasaran.

4. Mengambil tanggung jawab penuh terhadap setiap konsumen dari awal sampai akhir proses pelayanan. PT. Rawdha Halal Wisata memiliki tanggung jawab penuh terhadap jamaah mulai dari proses pendaftaran dengan memberikan informasi yang lengkap, termasuk persyaratan bagi jamaah yang berusia di atas 65 tahun. Selain itu, mereka juga bertanggung jawab untuk memberikan edukasi serta pembinaan melalui manasik yang diadakan sebanyak tiga kali, dan memastikan keberangkatan dan kepulangan setiap jamaah dengan lancar.
5. Mampu memberikan layanan dengan cepat dan tepat, terutama bila dibandingkan dengan kompetitor. PT. Rawdha Halal Wisata memberikan pelayanan kepada jamaah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan responsif dalam mengatasi masalah yang dihadapi oleh jamaah. Pelayanan yang diberikan mengikuti perencanaan yang telah disusun untuk memastikan kenyamanan dan keamanan dalam pelaksanaan ibadah umrah.
6. Berbicara dengan cara yang jelas dan ramah, serta mampu memahami keinginan beserta kebutuhan pelanggan. PT. Rawdha Halal Wisata memiliki kemampuan untuk memahami bahasa jamaah dengan baik, baik itu jamaah yang masih muda maupun yang sudah lanjut usia. Mereka mampu berkomunikasi dengan lancar, sehingga dapat cepat memahami keinginan jamaah. Hal ini didukung dengan adanya sesi tanya jawab di waktu senggang serta pengisian formulir Google untuk mengetahui tingkat kepuasan jamaah.
7. Menjamin kerahasiaan semua transaksi, khususnya yang berkaitan dengan aspek keuangan. PT. Rawdha Halal Wisata selalu menjamin bahwa semua data dan transaksi yang dilakukan oleh jamaah akan tetap dijaga kerahasiaannya.
8. Mempunyai wawasan dan keterampilan yang cukup mengenai produk yang ditawarkan, serta berpengetahuan umum yang relevan. PT. Rawdha Halal Wisata memiliki pengetahuan dan keterampilan yang mumpuni di bidangnya masing-masing, sehingga setiap masalah yang dihadapi jamaah dapat ditangani dengan cepat dan efektif. Serta tergabung dalam asosiasi

perkumpulan travel di Indonesia yang resmi di bina oleh KEMENAG. Serta Direktur PT. Rawdha Halal Wisata yang merupakan lulusan Jerman, menjadikan perusahaan ini menawarkan paket LA bertaraf internasional, karena telah berhasil memberangkatkan jamaah dari Jerman, Afrika, dan Korea.

9. Mampu menanamkan rasa percaya pada pelanggan, sehingga mereka merasa yakin terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan. PT. Rawdha Halal Wisata memiliki prinsip untuk membantu jamaah dalam melaksanakan ibadah, serta memberikan keyakinan kepada mereka agar bisa menjalankan umrah dengan nyaman dan aman. Jika ada kekhawatiran tentang bacaan atau takut tertipu, perusahaan meyakinkan bahwa ibadah umrah tidaklah rumit, dapat dipelajari, dan jamaah akan dibimbing sepanjang prosesnya. Jika jamaah merasa ragu dengan travel, PT. Rawdha Halal Wisata memberikan cara untuk memeriksa keaslian travel dengan mengecek izin di situs web Kemenag. Setelah itu, PT. Rawdha Halal Wisata akan memberikan pelayanan terbaik untuk memastikan kelancaran jamaah saat beribadah.

#### **D. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan PT. Rawdha Halal Wisata Purwokerto pada Jamaah.**

PT. Rawdha Halal Wisata sebagai perusahaan travel tentunya memiliki faktor pendukung dan penghambat pada setiap prosesnya. Beberapa faktor pendukungnya yaitu:

- a) Kemenag sudah memberikan izin penyelenggaraan ibadah umrah. Disini PT. Rawdha Halal Wisata Purwokerto sudah diberi Izin Resmi dari KEMENAG untuk memberangkatkan jamaah umrah.
- b) PT. Rawdha Halal Wisata terletak di tengah kota sehingga masyarakat dapat dengan mudah menjangkaunya.
- c) Mempunyai sarana dan prasarana yang cukup memadai dalam memberikan pelayanan. Disini PT Rawdha Halal Wisata dalam hal sarana dan prasarana yang sudah cukup lengkap, dimana prasarana dan juga sarana sebagai alat

untuk menunjang interaksi demi mempermudah proses timbal balik antara pegawai dan jamaah.

- d) Memiliki sumber daya manusia yang cukup, berpengalaman, dan profesional. PT Rawdha Halal Wisata berusaha memberikan kepercayaan yang tinggi kepada para jamaah dengan pengalaman yang begitu banyak sehingga jamaah tidak merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan.
- e) Memiliki jaringan yang luas. PT Rawdha Halal Wisata telah berhasil membangun jaringan dengan baik, yang terbukti dari peningkatan permintaan setiap tahunnya, adanya mitra, serta cabang dan perwakilan yang tersebar. Selain itu, PT Rawdha juga aktif mempromosikan diri melalui media sosial seperti Facebook Ads, Instagram, dan situs web.
- f) Pembimbing yang ahli di bidangnya. PT Rawdha Halal Wisata memberikan arahan kepada jamaah dengan menghadirkan tenaga profesional yang berkompeten dan bersertifikat di bidangnya
- g) Memiliki berbagai produk lengkap dan beragam, salah satunya PT Rawdha Halal Wisata menawarkan produk umrah Qanaah, Saadah, dan Mahabah serta Umrah LA (*Land Arrangement*), yang merupakan satu-satunya yang ada di Banyumas.
- h) PT Rawdha Halal Wisata memiliki dewan komisaris dan direktur yang memberikan dampak positif bagi perusahaan.
- i) Mempunyai ketersediaan tiket pesawat. PT Rawdha Halal Wisata mempunyai komitmen untuk memesan tiket sebelum menawarkan sebuah paket.
- j) Seluruh layanan PT Rawdha Halal Wisata menggunakan satu situs web di setiap sektor, yang sudah mencakup daftar jamaah, pengumpulan dokumen, dan administrasi, untuk memanfaatkan teknologi demi meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah.

Sedangkan faktor penghambat PT Rawdha Halal Wisata itu sendiri diantaranya:

1. PT Rawdha belum memperoleh izin resmi untuk menyelenggarakan ibadah haji. Meskipun telah mencantumkan informasi tentang produk haji di situs webnya, namun paket haji belum tersedia karena perusahaan belum mendapatkan izin dari Kementerian Agama untuk memberangkatkan jamaah haji.
2. Kurangnya pemahaman jamaah dalam menjalankan ibadah umrah menyebabkan perlu adanya upaya tambahan untuk membimbing mereka agar dapat melaksanakan ibadah sesuai dengan sunnah.
3. Negosiasi antara permintaan jamaah dengan harga paket yang telah ditentukan. Sehingga pihak pegawai sedikit mengalami kendala. Namun, pegawai PT Rawdha Halal Wisata akan langsung mengkomunikasikan dengan direktur.
4. Jamaah sepuh yang sulit mendaftar menggunakan situs web. Namun, PT Rawdha Halal Wisata Purwokerto Untuk meminta mereka datang langsung ke perusahaan.

#### **E. Hasil Manajemen Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umrah**

Setelah mengadakan penelitian dan mengumpulkan data secara menyeluruh melalui wawancara, arsip, laporan kegiatan, serta sumber data primer dan sekunder, peneliti juga menelaah proses pengelolaan dan rencana keberangkatan umroh yang dilaksanakan oleh PT Rawdha Halal Wisata.

##### **1. Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umrah di PT. Rawdha Halal Wisata Purwokerto**

Aktivitas manajemen tidak luput dari beberapa unsur dan fungsi manajemen itu sendiri. *Man, money, materials, machines, methods, dan market* termasuk dalam unsur manajemen sedangkan yang termasuk dalam fungsi yaitu *planning, organizing, actuating, dan controlling*. Sesuai dengan teori manajemen yang mendefinisikan, bahwa manajemen sebagai sebuah proses yang khas, yang terdiri: perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan dan pengawasan, yang dilakukan untuk menentukan serta

mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber lain<sup>77</sup>

Mengacu pada teori yang telah peneliti sajikan dalam bab II teori Manajemen, maka peneliti dapat menganalisa tentang manajemen pelayanan ibadah Umrah PT Rawdha Halal Wisata Memberikan pelayanan dengan memperhatikan fungsi-fungsi manajemen, diantaranya PT Rawdha Halal Wisata menerapkan perencanaan secara menyeluruh dengan baik. Peneliti mengungkapkan bahwa PT Rawdha Halal Wisata memulai setiap rencana perjalanan dengan menyusun program secara menyeluruh yang mencakup fasilitas yang akan diterima jamaah. Perencanaan tersebut mencakup berbagai aspek, mulai dari adminitrasi, bimbingan yang diberikan di tanah air dan di Tanah Suci, penyediaan transportasi, konsumsi selama di Tanah Suci, akomodasi, pelayanan kesehatan, hingga strategi perekrutan jamaah. Setiap program yang disusun selalu memperhatikan aspek manajemen, khususnya fungsi perencanaan. Misalnya, dalam pelaksanaan bimbingan manasik umrah, perusahaan menetapkan dengan cermat materi yang akan disampaikan, siapa yang akan menyampaikannya, serta lokasi pelaksanaannya. Dengan perencanaan yang matang, setiap program dirancang untuk mencapai tujuan yang jelas.

Selanjutnya menurut hasil penelitian yang ditemukan peneliti, pengorganisasian di PT Rawdha Halal Wisata dilakukan dengan menetapkan aturan dan regulasi yang berlaku bagi semua pegawai sesuai dengan struktur organisasi yang ada. Penentuan posisi dan jabatan tidak dilakukan sembarangan, setiap individu yang dipercayakan tanggung jawab tersebut telah melalui proses seleksi yang ketat, memenuhi kualifikasi yang ditetapkan, dan terbukti mampu menjalankan tugas serta menjaga tanggung jawabnya. Semua pengelola PT Rawdha Halal Wisata mampu menerapkan fungsi pengorganisasian dengan baik, yang terbukti dari program yang dijalankan mulai dari awal pendaftaran, proses ketika masih di tanah air sampai berada di

---

<sup>77</sup> Dita Susilawati, "Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Dan Umrah (Studi PT Mastour Haji Dan Travel)" (Skripsi: UIN Mataram, 2021). Hal. 88 <http://etheses.uinmataram.ac.id/id/eprint/3182>.

tanah suci, serta kembalinya ketanah air semua berjalan dengan baik, semua ini tidak pernah terlepas dari yang namanya pembagian *job description* yang tepat kepada pegawainya.

Setelah perencanaan dan pengorganisasian selesai, tahap berikutnya adalah menggerakkan serta mengarahkan para pelaksana untuk segera melaksanakan kegiatan yang telah disusun, sehingga setiap tujuan yang diharapkan dapat tercapai. Fungsi pengarahan sangat penting karena berkaitan langsung dengan manusia. Hasil penelitian yang ditemukan oleh peneliti dalam segi pengarahan pada PT Rawdha Halal Wisata yaitu Pengarahan dilakukan baik kepada pegawai maupun calon jamaah umroh. Pengarahan terhadap pegawai bertujuan untuk memberi amanah untuk Untuk pegawai, pengarahan bertujuan memberikan kepercayaan dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar operasional prosedur, sekaligus menyatukan semua sektor pelayanan melalui satu website. Sementara itu, calon jamaah umroh diberikan pengarahan mulai dari pendaftaran, diikuti edukasi, konsultasi, serta tiga sesi bimbingan manasik, agar pelaksanaan ibadah berlangsung lancar dan tepat. Kondisi internal yang bagus di PT Rawdha Halal Wisata memastikan setiap program yang direncanakan dapat terlaksana dengan baik dan mencapai target yang diinginkan.

Setelah penerapan ketiga fungsi manajemen, evaluasi dan perbaikan menjadi komponen penting dalam proses pengawasan. Tanpa pengawasan yang efektif, seluruh fungsi manajemen tidak akan berjalan optimal. Sesudah tahap perencanaan, pengorganisasian, dan penggerakan, langkah selanjutnya adalah pengawasan, yang mencakup evaluasi serta penilaian, dan jika perlu, dilakukan koreksi agar kegiatan bawahan tetap berada pada jalur yang tepat sehingga tujuan yang telah ditetapkan bisa tercapai. Dengan pengawasan ini, kelebihan dan kekurangan dalam pelaksanaan program dapat segera diidentifikasi dan diperbaiki. Menurut apa yang peneliti amati dan teliti saat melakukan pengawasan, Direktur PT Rawdha Halal Wisata sudah cukup baik hal itu dibuktikan dengan adanya evaluasi harian, mingguan, setelah pemberangkatan, dan ada evaluasi tahunan yang dilakukan langsung oleh

KEMENAG. Evaluasi ini selalu dilakukan oleh PT Rawdha Halal Wisata agar program program kedepannya bisa jauh lebih baik.

PT Rawdha Halal Wisata juga melakukan pembinaan, Pembinaan jamaah umrah mencakup berbagai kegiatan seperti penyuluhan, penerangan, dan bimbingan terkait pelaksanaan ibadah umrah. Proses pembinaan ini dimulai sejak jamaah mendaftar hingga mereka menyelesaikan ibadahnya. Di tanah air, bimbingan diberikan dalam tiga tahap, yakni satu kali di Purwokerto, satu kali di Bandara Jakarta, dan satu kali di Madinah. Metode yang digunakan dalam penyampaian materi manasik umrah meliputi ceramah, simulasi, dan diskusi. Setibanya di Tanah Suci, jamaah tetap mendapatkan pendampingan yang dibantu oleh tour leader dan muthawif. Selama berada di Tanah Suci, jamaah akan dipandu sesuai dengan teori dan praktik yang telah mereka pelajari dalam bimbingan manasik sebelumnya.

Bedasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dapat menganalisis tentang manajemen pelayanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah di PT Rawdha Halal Wisata Purwokerto yang diberikan kepada jamaahnya dengan sistem pelayanan melalui web ERA Hajj ataupun jamaah yang datang langsung ke perusahaan mendapatkan pelayanan yang baik dan tranparan terbukti dengan respon jamaah dan kenyamanan yang dialami oleh para jamaah dan adanya jumlah jamaah yang semakin meningkat tiap tahun nya, pada tahun 2023 terdiri dari 70 jamaah, terus meningkat di tahun 2024 sebanyak 400 jamaah dalam satu tahun, saat ini PT Rawdha Halal Wisata Purwokerto setiap bulan memberangkatkan jamaah sebanyak 40 orang kecuali di bulan haram dan di musim haji, yang terdiri dari wilayah banyumas dan sekitarnya. Faktor yang mempengaruhi kepuasan jamaah PT Rawdha Halal Wisata Purwokerto yaitu kualitas pelayanan, hal ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan salah satu jamaah umrah terkait pelayanan yang diberikan PT Rawdha Halal Wisata Purwokerto, Beliau mengatakan :

“pelayanan yang sangat baik, pegawainya selalu membantu mendampingi dari awal pendaftaran sampai akhir jadi saya tinggal terima beres, menjelaskan perincian biaya juga sangat terbuka dan

transparan, dan saat itu qodarullah ibu saya lagi sakit dan semua di urusin. Saya sangat merekomendasikan travel Rawdha Tour ini”.<sup>78</sup>

Pendapat yang sama juga diutarakan dengan jamaah yang lain di tahun 2024, beliau mengatakan :

“ pelayanan nya bagus semua tanpa kendala, semua penjelasan yang kita inginkan pasti akan dijawab, pemilihan paket yang beragam dengan penjelasan yang sangat detail dan terbuka membuat saya tertarik menggunakan travel ini di bandingkan dengan travel lain yang menutupi ataupun tidak berani merincikan biaya di harga paket yang tertera serta mempunyai tiketnya terlebih dahulu, walaupun saya mengambil paket yang murah dengan hotel yang jauh dari masjid, Namun tetap mendapatkan fasilitas yang memuaskan.”<sup>79</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pihak marketing dari Rawdha Tour, penerapan teori *prinsip-prinsip Quality service* Fandy Tjiptono yang mencakup lima dimensi layanan telah menjadi dasar strategis dalam penyelenggaraan pelayanan. Berikut adalah rangkuman hasil wawancara tersebut:

#### 1. Tangible ( Bukti Fisik)

Menurut marketing, fasilitas penunjang, tampilan petugas, dan sarana komunikasi merupakan elemen penting yang harus selalu terjaga. “Kami berupaya selalu menyediakan fasilitas yang rapi dan modern serta memastikan setiap petugas tampil profesional, sehingga pelanggan merasa nyaman dan percaya,” ujarnya.

#### 2. Reliability (Keandalan)

Dalam hal ini, keandalan layanan diutamakan dengan memenuhi janji pelayanan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan. “Konsistensi dan keakuratan dalam memenuhi ekspektasi pelanggan adalah prioritas kami agar kepercayaan tetap terjaga,” jelas marketing tersebut.

#### 3. Responsiveness (Daya Tanggap)

<sup>78</sup> Wawancara dengan ibu Musrifah Yuniati, Jamaah Tahun 2024 , pada Tanggal 27 Febuari 2025. Pukul 15.00 WIB.

<sup>79</sup> Wawancara dengan bapak Hindro Kuncoro, Jamaah Tahun 2024, Pada tanggal 27 Febuari 2025 Pukul 16.00 WIB.

Marketing menekankan kesiapan dan kecepatan dalam merespons setiap permintaan atau keluhan pelanggan. “Tim kami selalu siap membantu dan memberikan respon cepat atas setiap kebutuhan konsumen, sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lancar,” tambahnya.

#### 4. Assurance ( Jaminan)

Dimensi ini melibatkan pengetahuan, kemampuan, dan sikap kesopanan para staf yang berperan dalam menciptakan rasa aman bagi pelanggan. “Kami memastikan setiap petugas memiliki kompetensi tinggi serta etika yang baik, sehingga pelanggan merasa terjamin dan nyaman menggunakan layanan kami,” ungkapnya.

#### 5. Empathy (empati)

Penerapan empati diwujudkan melalui hubungan yang personal dan komunikasi yang efektif. “Kami berupaya memahami kebutuhan individu pelanggan dan memberikan perhatian khusus yang membuat mereka merasa dihargai,” jelasnya.

Hasil wawancara dengan salah satu jamaah Rawdha Tour juga memperkuat penerapan kelima dimensi tersebut. Beliau mengatakan:

"Saya merasa puas dengan layanan Rawdha Tour. Fasilitasnya lengkap dan terawat, respon petugas yang cepat, serta sikap yang ramah dan penuh perhatian membuat saya merasa aman dan dihargai sebagai pelanggan."

PT Rawadha halal Wisata menggunakan layanan RIAP yang ada di semua sektor dalam satu website, ini sangat mempermudah mengakses informasi bagi karyawan untuk mengatur layanan keuangan, administrasi, pengumpulan dokumen, daftar hadir dan roomlist sehingga pelayanan ke jamaah lebih baik lagi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan untuk upaya dalam meningkatkan kepuasan jamaah beliau menyampaikan:

“kalau ada jamaah yang butuh negoisasi atau komplain kita langsung telfon dan menjelaskan dengan detail serta menanyakan apa yang dipermasalahkan takutnya terjadi misskomunikasi, kemudian kita cari titik terang dengan musyawarah. Untuk meningkatkan kepuasan jamaah kami menggunakan alat ukur kepuasan pelanggan (jamaah)

yaitu Sistem Keluhan dan Saran (*Complaint and Suggestion System*) berupa google form, kita kirim kepada jamaah setelah keberangkatan, kemudian kita lihat banyak penilaian minus atau plus. Didalam link google form juga ada kotak saran yang nantinya dapat kita jadikan evaluasi. Hambatan yang kita hadapi lebih ke pemasaran, ketika jamaah yang sulit terbuka atau request paket keluarga untuk menghadapi hambatan itu kita datang langsung menemui jamaahnya<sup>80</sup>

Hal ini tidak hanya menciptakan suasana tenang, nyaman, dan aman, tetapi juga mendukung kekhusyukan serta keabsahan dalam pelaksanaan umrah sehingga kesempurnaan ibadah dapat tercapai. Selain itu, kondisi ini turut membangun citra positif perusahaan dan meningkatkan loyalitas jamaah, yang pada akhirnya mendukung kemajuan perusahaan di masa depan.

## **2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Manajemen Pelayanan Di PT. Rawdha Halal Wisata Purwokerto**

Setiap institusi atau perusahaan selalu memiliki tantangan dan keunggulan, termasuk PT Rawdha Halal Wisata. Dalam penyelenggaraan umrah, terdapat faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat dalam manajemen pelayanan. Di antara faktor pendukung PT Rawdha Halal Wisata adalah:

- a) Kemenag sudah memberikan izin penyelenggaraan ibadah umrah. Disini PT. Rawdha Halal Wisata Purwokerto sudah diberi Izin Resmi dari KEMENAG unruk memberangkatkan jamaah umrah.
- b) PT. Rawdha Halal Wisata terletak di tengah kota sehingga masyarakat dapat dengan mudah menjangkaunya.
- c) Mempunyai sarana dan prasarana yang cukup memadai dalam memberikan pelayanan. Disini PT Rawdha Halal Wisata dalam hal sarana dan prasarana yang sudah cukup lengkap, dimana prasaran dan juga sarana sebagai alat untuk menunjang interaksi demi mempermudah proses timbal balik antara pegawai dan jamaah.

---

<sup>80</sup>Wawancara dengan mba Esa Agustiani, customer dilmiker, pada tanggal 27 febuari 2025. [https://docs.google.com/forms/d/1qgnCUqnWEWWvsYOMczF1PtIma-ZIQHCM-aCW9tsYiKw/viewform?edit\\_requested=true](https://docs.google.com/forms/d/1qgnCUqnWEWWvsYOMczF1PtIma-ZIQHCM-aCW9tsYiKw/viewform?edit_requested=true)

- d) Memiliki sumber daya manusia yang cukup, berpengalaman, dan profesional. PT Rawdha Halal Wisata berusaha memberikan kepercayaan yang tinggi kepada para jamaah dengan pengalaman yang begitu banyak sehingga jamaah tidak merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan.
- e) Memiliki jaringan yang luas. PT Rawdha Halal Wisata telah berhasil membangun jaringan dengan baik, yang terbukti dari peningkatan permintaan setiap tahunnya, adanya mitra, serta cabang dan perwakilan yang tersebar. Selain itu, PT Rawdha juga aktif mempromosikan diri melalui media sosial seperti Facebook Ads, Instagram, dan situs web.
- f) Pembimbing yang ahli di bidangnya. PT Rawdha Halal Wisata memberikan arahan kepada jamaah dengan menghadirkan tenaga profesional yang berkompeten dan bersertifikat di bidangnya.
- g) Memiliki berbagai produk lengkap dan beragam, salah satunya PT Rawdha Halal Wisata menawarkan produk umrah Qanaah, Saadah, dan Mahabah serta Umrah LA (*Land Arrangement*), yang merupakan satu-satunya yang ada di Banyumas.
- h) PT Rawdha Halal Wisata memiliki dewan komisaris dan direktur yang memberikan dampak positif bagi perusahaan.
- i) Mempunyai ketersediaan tiket pesawat. PT Rawdha Halal Wisata mempunyai komitmen untuk memesan tiket sebelum menawarkan sebuah paket.
- j) Seluruh layanan PT Rawdha Halal Wisata menggunakan satu situs web di setiap sektor, yang sudah mencakup daftar jamaah, pengumpulan dokumen, dan administrasi, untuk memanfaatkan teknologi demi meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah.

Untuk faktor penghambat itu sendiri adalah:

- a) PT Rawdha belum memperoleh izin resmi untuk menyelenggarakan ibadah haji. Meskipun telah mencantumkan informasi tentang produk haji di situs webnya, namun paket haji belum tersedia karena perusahaan

belum mendapatkan izin dari Kementerian Agama untuk memberangkatkan jamaah haji.

- b) Kurangnya pemahaman jamaah dalam menjalankan ibadah umrah menyebabkan perlu adanya upaya tambahan untuk membimbing mereka agar dapat melaksanakan ibadah sesuai dengan sunnah.
- c) Negosiasi antara permintaan jamaah dengan harga paket yang telah ditentukan. Sehingga pihak pegawai sedikit mengalami kendala. Namun, pegawai PT Rawdha Halal Wisata akan langsung mengkomunikasikan dengan direktur.
- d) Jamaah sepuh yang sulit mendaftar menggunakan situs web. Namun, PT Rawdha Halal Wisata Purwokerto Untuk meminta mereka datang langsung ke perusahaan.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Penerapan Manajemen Layanan Ibadah Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT Rawdha Halal Wisata Purwokerto telah menerapkan fungsi manajemen *Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*. PT Rawdha Halal Wisata memberikan pelayanan berupa administrasi, Transportasi, akomodasi, konsumsi, dan kesehatan. Kemudian memberikan pembinaan manasik dan perlindungan selama perjalanan. PT Rawdha Halal Wisata sudah menggunakan layanan Era Hajj untuk pendaftaran online yang bertujuan untuk memudahkan jamaah dalam mengakses informasi dan melakukan registrasi. Namun jika ada jamaah yang sudah sepuh maka dapat mengunjungi langsung ke kantor. Selain itu, Manajemen layanan yang diberikan ke jamaah sudah menggunakan sistem Web RIAP, dimulai dari sektor administrasi, keuangan, pengumpulan data dokumen, serta daftar jamaah. Serta sistem pelayanan lebih profesional dan baik, terbukti dengan respon dan kenyamanan yang dialami oleh para jamaah dan adanya peningkatan jumlah jamaah tiap tahun yang bertambah.

Dalam Menghadapi jamaah PT Rawdha Halal Wisata mempunyai upaya untuk meningkatkan kepuasan jamaah dengan menggunakan teori ciri-ciri pelayanan, Untuk mengukur tingkat kepuasan tersebut, perusahaan memanfaatkan instrumen penilaian kepuasan jamaah melalui dua metode. Pertama, dengan menyediakan Sistem Keluhan dan Saran (*Complaint and Suggestion System*) yang difasilitasi melalui platform Google Form. Kedua, dengan melaksanakan Survei Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Surveys*) yang dilakukan dalam bentuk pengumpulan testimoni dari jamaah setelah proses keberangkatan selesai.

Setiap lembaga akan memiliki faktor pendukung dan juga faktor penghambat hal inilah yang akan menjadi evaluasi perbaikan demi mencapai tujuan. Faktor pendukung dalam hal manajemen layanan pada PT Rawdha Halal Wisata yakni Manajemen layanan yang mendukung, letak kantor yang

mudah di jangkau, sudah memegang izin resmi dari KEMENAG mempunyai sarana dan prasarana yang cukup memadai, , Sumber daya manusia yang profesional dan berpengalaman, serra menawarkan variasi produk yang beragam, Sedangkan faktor yang menghambat dalam melakukan layanan PT. Rawdha Halal Wisata yakni Jamaah sepuh yang sulit mendaftar menggunakan situs web. Belum memperoleh izin resmi untuk menyelenggarakan ibadah haji, meskipun telah mencantumkan informasi tentang produk haji di situs webnya, Negosiasi antara permintaan jamaah dengan harga paket yang telah ditentukan, dan untuk jamaah dengan latar belakang yang berbeda-beda mempengaruhi pemahaman jamaah dalam menjalankan ibadah umrah.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pemaparan data dan kesimpulan yang dijelaskan diatas. Adapun saran-saran peneliti ialah sebagai berikut:

1. Perusahaan harus lebih maksimal dalam masalah layanan dengan sistem web untuk meningkatkan pelayanan agar dapat bersaing dengan perusahaan perusahaan lain.
2. Perusahaan harus lebih maksimal dengan paket LA karena merupakan keunggulan PT. Rawdha Halal Wisata.
3. mempertahankan hubungan kerjasama yang baik.
4. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya menganalisis Pengaruh Digitalisasi terhadap Efektivitas Manajemen Layanan Umrah
5. Disarankan bagi peneliti selanjutnya sebaiknya menambah analisis paket LA (*Land Arragment*).

## DAFTAR PUSTAKA

- Crystalia, Ones Gita. "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo." (Skripsi:Universitas Negeri Yogyakarta, 2015). <http://eprints.uny.ac.id/id/eprint/28594>.
- Djunaidi, Firman Gazali. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Minyak Kayu Putih Pada Ketel Walbarua Di Desa Ubung*. (Pasuruan: Penerbit Qiara Media, 2020).
- Endrawati, Titin. (2023). *Manajemen Dan Organisasi*. Jakarta: PT. Scifintech Andrew Wijaya: Jakarta: PT. Scifintech Andrew Wijaya
- Fandy, Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: PT. Andi: Yogyakarta: PT. Andi
- Hasibuan, Malayu S.P. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara: Jakarta: Bumi Aksara
- Hidayat, Muhammad Emir. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Kuliner Di Palangka Raya." (Skripsi:IAIN Palangka Raya, 2021). <http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/id/eprint/3698>.
- Indonesia. *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah*, 2019.
- Kifli, Dzul. "Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah PT. Patuna Tour Dan Travel." (Skripsi:Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2010).
- Kriyantono, Rachmat. *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif Dan Kualitatif: Disertai Contoh Praktis Skripsi, Tesis, Dan Disertasi Riset Media, Publik Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana: Jakarta: Kencana, 2019.
- Lubis, Halik. *Tuntunan Lengkap Wajib Dan Sunnah Haji & Umrah*. Tangerang Selatan: Mulia: Tangerang Selatan: Mulia, 2019.
- Meilani, Linda Friski. "Manajemen Pelayanan Manasik Haji Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Di KBIH Al Hikmah Metro Pusat." (Skripsi:IAIN Metro, 2021).
- Murdiyanto, Eko. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: UPN "Veteran" Yogyakarta Press, 2020.
- Mustofa, Mustofa, Depi Putri, Elce Purwandari, and Agussalim Agussalim. "Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Di Agen PT. Tauba Zakka Atkia Kabupaten Musi Rawas Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah." *Al-*

- Idaroh: Media Pemikiran Manajemen Dakwah* 1, no. 2 (September 27, 2021): 14–23. <https://doi.org/10.53888/alidaroh.v1i2.456>.
- Nurwiyati, Anisa. “Tingkat Kepuasan Jamaah Terhadap Pelayanan Di Al-Ma’wa NU Tour & Travel.” IAIN Purwokerto, 2020.
- Purnomo, Rudi. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kpri Al Kautsar Uin Sunan Ampel Surabaya (Studi Kasus Pelayanan Minimarket Tahun 2013).” Skripsi: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, 2014. <http://digilib.uinsa.ac.id/1039/8/Cover.pdf>.
- Safa’ah, Nurus. “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta.” (Skripsi: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2020).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta: (Bandung: Alfabeta, 2018).
- Suliyanto. *Metode Penelitian Bisnis Untuk Skripsi, Tesis, & Disertasi*. Yogyakarta: Andi Offset: (Yogyakarta: Andi Offset, 2018).
- Suryabrata, Sumardi. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,: (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014).
- Susilawati, Dita. “Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Dan Umrah (Studi PT Mastour Haji Dan Travel).” (Skripsi: UIN Mataram, 2021). <http://etheses.uinmataram.ac.id/id/eprint/3182>.
- Tour, Rawdha. “PT Rawdha Halal Wisata Melayani Setulus Hati Memberikan Yang Terbaik Ibadah Nyaman Dan Aman Bersama PT Rawdha Halal Wisata.” Rawdha Tour, 2024. <https://rawdhatour.co.id/>.
- Tour, Rawdha. “Testimoni Setelah Keberangkatan Umrah.” Rawdha Tour, 2024. <https://www.instagram.com/rawdhatour?igsh=dDAycmhl2RhNHNk>.
- Trisakti. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Grasindo: (Jakarta: Grasindo, 2019).
- Yasmina. *Al-Qur’an Dan Terjemah*. Bandung: PT. Sygma Examedia Arkanleema: (Bandung: PT. Sygma Examedia Arkanleema, 2021).

# LAMPIRAN-LAMPIRAN

## Lampiran 2 Pedoman wawancara

B. Informan : Direktur PT. Rawdha Halal Wisata Purwokerto

C. Pertanyaan

1. Bagaimana Sejarah PT Rawdha Halal Wisata?
2. Apa visi, misi dan tujuan travel ini?
3. Apa saja yang tersedia di layanan web?
4. Siapa pihak yang mengatur layanan web ini?
5. Kapan awal mula memakai layanan web ini?
6. Apakah dengan adanya web ini jamaah merasa puas?
7. Bagaimana manajemen pelayanan di PT Rawdha Halal Wisata ?
8. Apa upaya yang dilakukan PT Rawdha Halal Wisata Dalam Meningkatkan Kepuasan jamaaah?
9. Apa saja persiapan sebelum keberangkatan?
10. Apa saja faktor pendukung dan penghamabat dalam pelayan PT Rawdha Halal Wisata?

A. Informan : Pegawai

B. Pertanyaan

- a. Apa saja layanan yang tersedia di PT Rawdha Halal Wisata Purwokerto?
- b. Apakah ada kendala saat menggunakan layanan web?
- c. Upaya apa yang dilakukan dalam meningkatkan kepuasan jamaah?
- d. Apa saja faktor pendukung dan penghamabat dalam pelayanan di PT Rawdha Halal Wisata?
- e. Apakah ada target untuk penjualan paket tiap tahun?
- f. Berapa jumlah jamaah pada tahun 2024?
- g. Metode apa yang digunakan untuk mengukur kepuasan jamaah?
- h. Bagaimana Evaluasi PT Rawdha Halal Wisata Purwokerto?

A. Informan : Jamaah tahun 2024

B. Pertanyaan

1. Bagaimana menurut bapak/ ibu pelayanan yang diberikan pada PT Rawdha halal Wisata?
2. Bagaimana layanan web yang tersedia di PT Rawdha Halal Wisata ini?

3. Apakah jamaah merasa puas terhadap layanan yang diberikan pada PT. Rawdha Halal Wisata?
4. Mengapa bapak/ ibu memilih PT Rawdha Halal Wisata?
5. Adakah hambatan yang di alami selama sebelum/sesudah keberangkatan?
6. Apakah ada kekuarangan dalam pelayanan yang diberikan PT Rawdha Halal wisata saat pelaksanaan ibadah umrah?
7. Bagaimana Sarana dan prasarana yang telah disediakan PT Rawdha Halal Wisata purwokerto?

### Lampiran 3 Surat Bukti Riset Individual



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO**  
**FAKULTAS DAKWAH**  
 Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53125  
 Telepon (0281) 835624 Faksimil (0281) 636563  
 www.uinawati.ac.id

---

Nomor : 421/Un.19/FD.WD.1/PP.05.3/02/2025 Purwokerto, 25 Februari 2025  
 Lampiran : 1 (satu) bendel  
 Hal : Permohonan Ijin Riset Individual

Kepada Yth.  
 Direktur Rawdhatour : Bapak Syaqui Dhiyyul Haq

di - Tempat

Assalamu'alaikum. Wr. Wb

Diberitahukan dengan hormat bahwa dalam rangka pengumpulan data untuk penyusunan Penelitian Mahasiswa, maka kami mohon dengan hormat kepada Bapak /Ibu berkenan untuk memberikan ijin riset kepada mahasiswa kami sebagai berikut :

Nama : IRA NURAENI SETIOWATI  
 NIM : 214110103065  
 Semester : 8  
 Prodi : Manajemen Dakwah  
 Alamat : Jl. Dewi Sartika rt 04/08 margahayu bekasi timur kota bekasi  
 Judul : Judul Riset/ Penelitian : Manajemen Layanan Ibadah Haji Dan Umrah Di PT Rawdha Halal Wisata Purwokerto Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah

Adapun riset tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

Obyek : Judul Riset/ Penelitian : Manajemen Layanan Ibadah Haji Dan Umrah Di PT Rawdha Halal Wisata Purwokerto Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah  
 Tempat / Lokasi : Lokasi Observasi/ Penelitian : Jl. Patriot No. 27 Gandasuli, Karangpucung, Purwokerto selatan, Banyumas  
 Tanggal Riset : 2025-02-25 - 2025-03-25  
 Metode : Observasi, Wawancara, Dokumentasi

Kemudian atas ijin dan perkenan dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih  
 Wassalamu'alaikum. Wr. Wb

a.n. Dekan  
 Wakil Dekan I

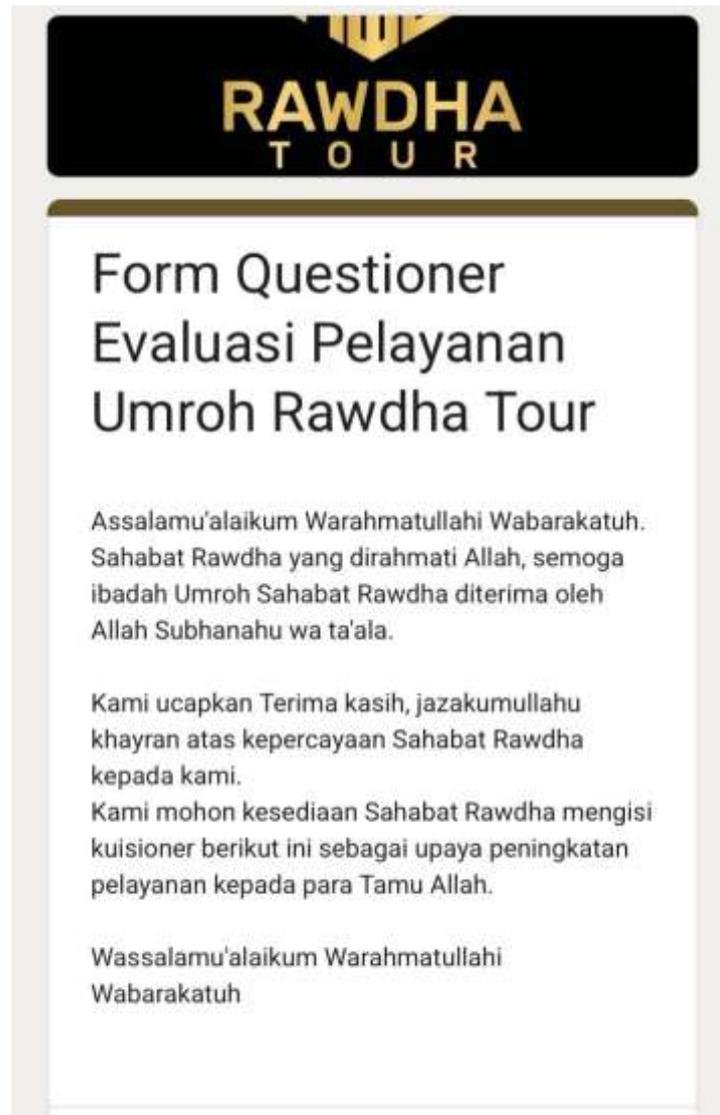


Dr. Ahmad Muttaqin, M.Si  
 NIP. 197911152008011018

## Lampiran 4 Dokumentasi

### 1. Link Google Form wawancara dengan jamah Umroh

[https://docs.google.com/forms/d/1qgnCUqnWEWWvsYOMczF1PtImaZIQM-aCW9tsYiKw/viewform?edit\\_requested=true](https://docs.google.com/forms/d/1qgnCUqnWEWWvsYOMczF1PtImaZIQM-aCW9tsYiKw/viewform?edit_requested=true)



The image shows a screenshot of a Google Form. At the top, there is a black header with the 'RAWDHA TOUR' logo in gold. Below the header, the title of the form is 'Form Questioner Evaluasi Pelayanan Umroh Rawdha Tour'. The main body of the form contains a message in Indonesian, starting with 'Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.' and ending with 'Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh'.

**RAWDHA  
TOUR**

### Form Questioner Evaluasi Pelayanan Umroh Rawdha Tour

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.  
Sahabat Rawdha yang dirahmati Allah, semoga ibadah Umroh Sahabat Rawdha diterima oleh Allah Subhanahu wa ta'ala.

Kami ucapkan Terima kasih, jazakumullahu khayran atas kepercayaan Sahabat Rawdha kepada kami.  
Kami mohon kesediaan Sahabat Rawdha mengisi kuisisioner berikut ini sebagai upaya peningkatan pelayanan kepada para Tamu Allah.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Gambar 1. 2 Bukti link dan pengisian google form



*Gambar 1.3 Web pelayanan yang digunakan*



*Gambar 1.4 Kantor Pelayanan PT Rawdha Halal Wisata*



Gambar 1. 5 Kantor Pelayanan PT Rawdha Halal Wisata



Gambar 1. 6 fasilitas Pelayanan PT Rawdha halal Wisata



Gambar 1. 7 Wawancara dengan Direktur PT Rawdha Halal Wisata



Gambar 1. 8 Marketing Dan TL PT Rawdha Halal Wisata



Gambar 1. 9 Pegawai PT Rawdha Halal Wisata



Gambar 1. 10 Wawancara ke 2 Dengan Direktur PT Rawdha Halal Wisata



Gambar 1. 11 Wawancara Dengan Jamaah PT Rawdha Halal Wisata Tahun 2024



Gambar 1. 12 Wawancara dengan Jamaah PT Rawdha Halal Wisata Tahun 2024



Gambar 1. 3 Kegiatan Manasik Umroh di Purwokerto



Gambar 1. 4 Dokumentasi Sebelum Keeberangkatan Febuari 2025

PT. RAWDHA HALAL WISATA  
No. PPIU 1E102201E22960003

**PAKET QONAAH PLUS**  
UMRAH + THAIF + AWAL RAMADHAN

**30.9Jt** QUAD **23 FEBRUARI 2025**

PROGRAM 3 HARI  
DIRECT MADINAH **ALL IN** TICKET & CONDOMINIUM

HOTEL MADINAH  
**LE MERIDIEN TOWER**  
(Setoran)

HOTEL MADINAH  
**JAWHABAT RASHEED**  
(Setoran)

FREE Perlengkapan Umroh

FREE City Tour

FREE Albaik Kuliner Timor Tengah

Mendapat keutamaan Umrah Ramadhan

Handling Airport Handling hotel

FREE Thaif Kereta Gantung

## Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup

### DAFTAR RIWAYAT HIDUP

#### A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Ira Nuraeni Setiowati
2. NIM : 21411010103065
3. Tempat / Tanggal Lahir : Bekasi, 05 September 2002
4. Jurusan / Prodi : Manajemen Dakwah
5. Angkatan Tahun : 2021
6. Alamat Asal : Jl. Dewi Sartika Rt04/ 08 Margahayu,  
Bekasi Timur, Kota Bekasi, Jawa Barat.
7. Email : [Iranuraini391@gmail.com](mailto:Iranuraini391@gmail.com)
8. Oranng Tua
  - a. Ayah : Maduri
  - b. Ibu : Siti Roayatun

#### B. Riwayat Pendidikan

1. SD : SDN Margahayu V
2. MTS : MTS ANNIDA AL ISLAMY
3. SMA : Ponpes Al Hunafa Putri Kranggan PKBM Margajaya
4. S1 : UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

Purwokerto, 22 Maret 2025

Penulis



Ira Nuraeni Setiowati