

**KUALITAS PELAYANAN TERHADAP JEMAAH
UMRAH PADA PT. SALFANY SAFANUSA**

SKRIPSI

**OLEH:
FATIMAH
1601361120**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2020**

KUALITAS PELAYANAN TERHADAP JEMAAH UMRAH PADA PT. SALFANY SAFANUSA

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Menyelesaikan Program Strata Satu Sarjana Sosial
Manajemen Dakwah**

**OLEH:
FATIMAH
1601361120**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fatimah
NIM : 1601361120
Tempat/Tanggal Lahir : Anjir Pasar, 28 April 1998
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul: “Kualitas Pelayanan Terhadap Jemaah Umrah pada PT. Salfany Safanusa” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 7 Desember 2020

Yang Membuat Pernyataan,



Fatimah

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Kualitas Pelayanan Terhadap Jemaah Umrah pada PT.
Salfany Safanusa
Ditulis oleh : Fatimah
N I M : 1601361120
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Alamat Sekarang : Desa Anjir Pasar Kota II, RT 006

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 7 Desember 2020

Pembimbing I



Raden Yani Gusriani SE., MM
NIP. 197108281999032005

Pembimbing II



Syaipul Hadi, S.IP., MA
NIP. 196912051999031001

Mengetahui:

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin,



Syaipul Hadi, S.IP., MA
NIP. 196912051999031001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : **Kualitas Pelayanan Terhadap Jemaah Umrah pada PT. Salfany Safanusa** ditulis oleh, **Fatimah NIM: 1601361120** telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 29 Desember 2020

Dinyatakan **LULUS** dengan predikat: 92,5 (A+)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

UIN Antasari Banjarmasin,



Dr. H. Akhmad Sagir, S.Ag., M.Ag
NIP. 19711217 199603 1001

TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. Akhmad Sagir, M.Ag (Ketua)	1.
2. Raden Yani Gusriani, SE., MM (Anggota)	2.
3. Syaipul Hadi, S.IP., MA (Anggota)	3.
4. Nur Falikhah, S.Ant., M.Sc (Notulis)	4.

ABSTRAK

Fatimah. 2020, *Kualitas Pelayanan Terhadap Jemaah Umrah pada PT. Salfany Safanusa*. Skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Pembimbing: (I) Raden Yani Gusriani, SE., MM dan (II) Syaipul Hadi, S.IP., MA.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Jemaah Umrah.

Pelayanan yang optimal akan menciptakan persepsi kepuasan sebagai akibat dari terpenuhinya harapan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk:

- 1) Mengetahui Kualitas Pelayanan Terhadap Jemaah Umrah pada PT. Salfany Safanusa,
- 2) Mengetahui Penyelenggaraan Umrah pada PT. Salfany Safanusa.

Dalam menjawab tujuan tersebut, peneliti menggunakan penelitian lapangan (*field research*) dilakukan pendekatan deskriptif kualitatif. Subjek penelitian ini adalah pimpinan PT. Salfany Safanusa Bapak H. Abu Hanifah, Divisi Operasional dan Layanan Tour PT. Salfany Safanusa Bapak Dody Sulistomo, Bagian Administrasi dan Keuangan Bapak M. Surya Anwari dan jemaah umrah yang melaksanakan umrah pada PT. Salfany Safanusa tahun 2017, 2018, dan 2019. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kuesioner atau angket, dan dokumentasi. Setelah data terkumpul peneliti menggunakan analisis data model Miles dan Huberman.

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik simpulan bahwa pelayanan yang diberikan kepada jemaah umrah seperti bukti fisik/keberwujudan, fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi, daya tanggap, kehandalan, jaminan yang diberikan dan empati karyawan kepada jemaah umrah sudah baik dan bagus, berkualitas juga profesional. Terbukti dengan respon dan kenyamanan juga keamanan yang dialami oleh jemaah umrah, dan beberapa jemaah umrah sudah melakukan umrah beberapa kali dan memilih penyedia jasa pada PT. Salfany Safanusa ini. Namun selebihnya memang ada kelemahan dari PT. Salfany Safanusa ini seperti harga yang relatif lebih tinggi, tidak banyak opsi jadwal keberangkatan, tidak banyak variasi paket yang dipasarkan.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut Nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah SWT Tuhan seluruh sekalian alam, karena berkat rahmat, hidayah dan taufik-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Terhadap Jemaah Umrah pada PT. Salfany Safanusa”. Salawat dan salam semoga selalu tercurah kepada junjungan Nabi SAW, keluarga dan sahabat serta pengikut beliau hingga akhir zaman.

Peneliti menyadari dengan sepenuhnya bahwa dalam penelitian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan arahan serta motivasi dari semua pihak, sehingga penelitian skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati yang tulus dan yang telah memberikan bantuan baik dari segi pikiran dan doa, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. H. Akhmad Sagir, M.Ag, Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Syaipul Hadi, S.IP., MA Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, motivasi serta koreksi hingga terselesaikannya penelitian dan penyusunan skripsi ini.

3. Ibu Raden Yani Gusriani, SE., MM Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, motivasi serta koreksi hingga terselesaikannya penelitian dan penyusunan skripsi ini.
4. Semua Dosen dan Karyawan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama peneliti berstudi di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi ini.
5. Kepala dan Staf Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan layanan yang baik kepada peneliti dalam mendapatkan buku-buku yang diperlukan.
6. Bapak H. Abu Hanifah Pimpinan PT. Salfany Safanusa beserta staf yang mau meluangkan waktunya dan memberikan informasi untuk peneliti, yang banyak membantu dan bersedia direpotkan dalam penelitian ini, peneliti mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya semoga Allah SWT membalas kebaikan bapak dengan pahala berlimpah dan semoga Allah senantiasa melindungi bapak dalam menjalankan tugas.
7. Keluarga besar PT. Salfany Safanusa yang telah memberikan izin, dukungan, bantuan, arahan dan saran kepada peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Keuda orang tua saya bapak dan ibu, saudara dan seluruh keluarga peneliti yang senantiasa memberikan dukungan moril maupun materil dan selalu mendoakan tiada hentinya, serta selalu memberikan motivasi dan dukungan yang tak terhingga dalam penyelesaian skripsi ini.

9. Kawan-kawan yang telah membantu dalam penelitian, Jubaidah, Fuzah, dan lain-lain, yang telah menemani saya pada saat wawancara dan penelitian pada PT. Salfany Safanusa.
10. Teman-teman seperjuangan keluarga besar Manajemen Dakwah 2016 yang telah memberikan warna-warni kehidupan di kota Banjarmasin ini, yang selalu memberikan motivasi, dukungan serta pelajaran selama berkuliah di UIN Antasari Banjarmasin.

Dengan kerendahan hati sekali lagi peneliti mengucapkan banyak-banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam segala hal demi suksesnya penelitian skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga Allah SWT memberikan balasan pahala yang berlipat ganda Aamiin Ya Rabbal ‘Alamin.

Peneliti sangat menyadari bahwa penelitian skripsi ini jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membantu dari semua pihak sangat peneliti harapkan demi perbaikan penelitian ini. Peneliti juga berharap semoga apa yang telah tertuang dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin Ya Rabbal ‘Alamin.

Banjarmasin, 7 Desember 2020

Peneliti

MOTTO

*“Mencoba itu tidak sekali
Tapi berkali-kali”*

KATA PERSEMBAHAN

Ya Allah terima kasih atas segala rahmat dan kemudahan yang Engkau berikan kepada hamba, taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta kemudahan yang Engkau berikan, sehingga terselesaikan membuat karya kecil ini. Sujud syukur hamba kepada-Mu, perjalanan panjang yang dulu kurasakan sukar berganti suka ceria dan tawa semua saudara. Salawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Nabi Muhammad SAW. kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang kukasihi dan kusayangi.

Mama dan Abah tercinta

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya ini kepada Mama (Wati) dan Abah (Sraini) yang telah memberikan kasih sayang, secara dukungan, ridho, dan cinta kasih sayang yang tiada terhingga, yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat mama dan abah bahagia karena kusadar selama ini belum bisa membuat lebih. Karena kalian berdua, hidup terasa begitu mudah dan penuh

kebahagiaan. Terima kasih karena selalu menjagaku dalam doa-doa mama dan abah serta selalu mendukungku mengejar impianku.

Kakak dan Adikku

Sebagai tanda terima kasih, aku persembahkan karya kecil ini untuk kakakku Syarwani S. Pd., dan adikku Muhammad Arifin terima kasih sudah membantu, memberikan semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Dosen Pembimbing

Kepada Ibu Raden dan Bapak Syaipul, terima kasih telah sabar membimbing dan memberikan ilmu kepada peneliti selama ini sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Ilmu kedua pembimbing ajarkan insya Allah akan selalu bermanfaat dan peneliti amalkan hingga akhir hayat. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan keberkahan dan perlindungan untuk Bapak dan keluarga.

Teman-teman

Terima kasih kuucapkan kepada teman seperjuangan Manajemen Dakwah 2016, buat sahabatku Herliyanti, ifit, Hilyah, Fuzah, Pidah, Mahli, Fatimah Balangan, Anis, Eneng, Andre, Ican, Restu, Zakir dan sahabatku sejak Tsanawiyah sampai Kuliah

Norhayati, Mahda Lina, Aulia Rizky Fitriani, dan Munawarah serta teman-teman Manajemen Dakwah 2016 yang tidak bisa kusebutkan satu persatu terima kasih sudah memberikan motivasi, nasihat, dukungan yang selalu membuatku semangat dalam menyelesaikan skripsi ini, kalian telah memberikan banyak hal yang tak terlupakan kepadaku, suka cita yang telah terlewati bersama kalian adalah obat pelipur lara hatiku yang selalu menghibur dalam keadaan sedih maupun senang. Aku beruntung mengenal kalian semua.

Setiap waktu yang berjalan akan menjadi masa lalu, setiap masa lalu pasti akan ada cerita, maka dari itu jadilah cerita yang terindah dalam setiap waktunya, agar engkau mengingatnya penuh kebahagiaan.

Hanya sebuah karya dan untaian kata-kata ini yang dapat kupersembahkan kepada kalian semua, Terima kasih beribu terima kasih kuucapkan. Atas segala kekhilafan, kesalahan dan kekuranganku, kurendahkan hati serta menjabat tangan meminta beribu-ribu kata maaf yang tercurah.

Skripsi ini kupersembahkan.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi yang dipakai dalam pedoman penulisan skripsi ini adalah pedoman Transliterasi Arab-Indonesia berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tanggal 22 Januari 1988.

1. ا	: A	16. ط	: Th
2. ب	: B	17. ظ	: Zh
3. ت	: T	18. ع	: ‘
4. ث	: Ts	19. غ	: Gh
5. ج	: J	20. ف	: F
6. ح	: H	21. ق	: Q
7. خ	: Kh	22. ك	: K
8. د	: D	23. ل	: L
9. ذ	: Dz	24. م	: M
10. ر	: R	25. ن	: N
11. ز	: Z	26. و	: W
12. س	: S	27. ه	: H
13. ش	: Sy	28. ء	: ‘
14. ص	: Sh	29. ي	: Y
15. ض	: Dh		

Mad dan Diftong:

1. Fathah Panjang : \bar{A}/\bar{a}
2. Kasrah Panjang : \bar{I}/\bar{i}

3. Dhammah Panjang : Ū/ ū
 4. Aw : أُ
 5. Ay : أَي:

Catatan :

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap

Misalnya: رَبَّنَا ditulis *rabbanā*.

2. Vokal Panjang (*mad*):

Fathah (baris atas) ditulis **ā**, *kasrah* (baris di bawah) ditulis **ī** serta *dhammah* (baris depan) ditulis dengan **ū**. Misalnya: الْقَارِعَةُ ditulis *al-qāri'ah*, الْمَسَاكِينِ ditulis *al-masākīn*, الْمُفْلِحُونَ ditulis *al-muflihūn*.

3. Kata sanding *alif + lam*

Bila diikuti dengan huruf qamariyah ditulis **al**, misalnya: الْكٰفِرُونَ ditulis *al-kāfirūn*. Sedangkan, bila diikuti oleh huruf syamsiyah, huruf *lam* diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya: الرِّجَالِ ditulis *ar-rijāl*.

4. *Ta'marbutah*

Bila terletak diakhir kalimat, ditulis **h**, misalnya: الْبَقْرَةَ ditulis *al-baqarah*. Bila ditengah kalimat ditulis **t**, misalnya: الزَّكَاةُ الْمَالِ ditulis *zakāt al-māl*, atau سُورَةُ النَّسَاءِ ditulis surat an-Nīsā.

5. Penulisan kata dalam kalimat dilakukan menurut tulisannya, misalnya: وَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ ditulis *wahuwakhairar-Rāziqīn*.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
MOTTO	ix
KATA PERSEMBAHAN	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GRAFIK	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Definisi Operasional.....	9
F. Penelitian Terdahulu.....	12
G. Sistematika Penulisan	13
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kualitas Pelayanan dan Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam	15
B. Jemaah dan Umrah.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	36
B. Subjek dan Objek Penelitian	37
C. Lokasi Penelitian.....	38
D. Data dan Sumber Data	38
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Pengecekan Keabsahan Data	41
G. Analisis Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	
1. Gambaran Umum PT. Salfany Safanusa.....	45
2. Gambaran Pelaksanaan Umrah pada PT. Salfany Safanusa	73
3. Kualitas Pelayanan Terhadap Jemaah Umrah pada PT. Salfany Safanusa	83

B. Pembahasan	
1. Analisis Gambaran Pelaksanaan Umrah pada PT. Salfany Safanusa	
.....	88
2. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Jemaah Umrah pada PT.	
Salfany Safanusa	91
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan.....	110
B. Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA	112
DAFTAR LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Penelitian Terdahulu	13
TABEL 4.1 Tingkat Pendidikan Karyawan PT. Salfany Safanusa	64
TABEL 4.2 Jumlah Karyawan Perdepartemen	64
TABEL 4.3 Jumlah Karyawan Berdasarkan <i>Skill</i>	64
TABEL 4.4 Paket Umrah Salfany Safanusa Tour 1441 H.....	66

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Tahun Berangkat Umrah	93
Grafik 4.2 Kondisi Peralatan dan Perlengkapan.....	93
Grafik 4.3 Transportasi	94
Grafik 4.4 Akomodasi dan Hotel.....	94
Grafik 4.5 Kantor Pelayanan	95
Grafik 4.6 Penampilan Karyawan.....	95
Grafik 4.7 Respon Karyawan	96
Grafik 4.8 Pelayanan yang diberikan.....	97
Grafik 4.9 Pendataan.....	97
Grafik 4.10 Pembimbing	98
Grafik 4.11 Kesehatan dan Obat-obatan	98
Grafik 4.12 Penyampaian Informasi	99
Grafik 4.13 Pelayanan Administrasi	100
Grafik 4.14 Kesiapan Karyawan.....	100
Grafik 4.15 Respon Karyawan apabila ada Komplain atau Keluhan	101
Grafik 4.16 Asuransi/Perlindungan	102
Grafik 4.17 Penanganan Keluhan	102
Grafik 4.18 Kepastian Waktu Keberangkatan.....	103
Grafik 4.19 Bimbingan Umrah.....	103
Grafik 4.20 Pelayanan tidak Memandang Status Sosial	104
Grafik 4.21 Karyawan Memahami Kebutuhan Jemaah Umrah	105
Grafik 4.22 Perhatian Karyawan kepada Jemaah Umrah	105
Grafik 4.23 Inisiatif Karyawan dalam Memberikan Pelayanan	106
Grafik 4.24 Penggunaan Travel Salfany Safanusa	107