

**MANAJEMEN PELAYANAN JASA DENGAN SISTEM “ALL IN”
PADA JAMA’AH IBADAH HAJI DAN UMRAH
DI NUR FAUZI GROUP PURWOKERTO**



IAIN PURWOKERTO

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Purwokerto
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Sarjana Sosial (S.Sos)**

Oleh :

**IZQI DWI ARISTIANI
NIM. 1423104017**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN PENGEMBANGAN MASYARAKAT
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PURWOKERTO**

2018

**MANAJEMEN PELAYANAN JASA DENGAN SISTEM “ALL IN”
PADA JAMA’AH IBADAH HAJI DAN UMRAH DI NUR FAUZI
GROUP PURWOKERTO**

IZQI DWI ARISTIANI

1423104017

ABSTRAK

Kegiatan ibadah haji dan umrah merupakan ibadah yang kompleks, karena melibatkan berbagai pihak dalam pelayanannya, dan membutuhkan persiapan yang matang, seperti biaya, fisik, mental, dan pengetahuan tentang teori haji dan umrah. Banyak aspek penting yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya saat masih di tanah air maupun di tanah suci, seperti dalam pengurusan biaya, dokumen, pemeriksaan kesehatan, bimbingan manasik, transportasi, konsumsi, kesehatan dan akomodasi. Untuk mengurus berbagai keperluan tersebut biasanya para jama’ah haji maupun umrah tidak melakukannya sendiri, melainkan menggunakan jasa dari para penyedia pelayanan haji dan umrah. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam mengenai pelayanan haji dan umrah yang ada pada Lembaga Haji dan Umrah Nur Fauzi Group Purwokerto.

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui dua persoalan pokok. (1) untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan dengan sistem “All In” yang diberikan oleh Nur Fauzi Group. (2) seperti apa faktor pendukung dan penghambat dalam menerapkan sistem pelayanan “All In” di Nur Fauzi Group. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan mengambil lokasi penelitian di Lembaga Haji dan Umrah Nur Fauzi Group Purwokerto. Data-data dalam penelitian berupa data-data kualitatif yang berupa data primer dan data sekunder. Data-data diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data-data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis dengan metode analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Lembaga Haji dan Umrah Nur Fauzi Group menggunakan sistem “All In”, dimana semua keperluan jama’ah dari mulai dokumen sampai keperluan selama di Tanah suci di tanggung oleh pihak Nur Fauzi Group. Pelayanan tersebut meliputi pelayanan administrasi, bimbingan, transportasi, kesehatan, konsumsi dan akomodasi. Untuk menerapkan sistem pelayanan “All In” tersebut pasti terdapat faktor pendukung dan penghambat yang harus diperhatikan oleh Nur Fauzi group. Faktor yang mendukung pelayanan tersebut adalah keramahan dari semua karyawan yang membuat jama’ah merasa nyaman, langganan yang cukup banyak sehingga mampu memberikan rasa kepercayaan dari jama’ah baru, memiliki link atau pihak kerjasama yang cukup sehingga dalam mengurus dokumen jama’ah cepat terselesaikan dan memiliki perwakilan dari berbagai kota (Bumiayu, Purwokerto, Banjarnegara) untuk dapat mengurus keperluan jama’ah yang bertempat tinggal di kota tersebut. Sedangkan faktor yang menghambat dalam pelayanan adalah dokumen jama’ah yang belum lengkap dan lokasi tempat tinggal jama’ah yang terkadang sulit ditemukan ketika penjemputan dalam mengurus persyaratan jama’ah.

Kata kunci: Nur Fauzi Group, pelayanan, sistem “All In”.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING.....	iv
ABSTRAK.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR DAN TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Definisi Operasional.....	5
1. Manajemen Pelayanan	5
2. Sistem Pelayanan “All In”	5
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan dan Manfaat	7
1. Tujuan	7
2. Manfaat	7
E. Kajian Pustaka.....	8
F. Sistematika Penulisan	10

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian dan Urgensi Manajemen Bagi Suatu Lembaga.....	12
1. Pengertian Manajemen.....	12
2. Fungsi-fungsi Manajemen.....	14
a. Perencanaan (<i>planning</i>).....	14
b. Pengorganisasian (<i>organizing</i>)	15
c. Penggerakan (<i>actuating</i>)	16
d. Pengawasan (<i>controlling</i>).....	17
3. Tujuan Manajemen.....	18
4. Urgensi Manajemen Bagi Suatu Lembaga.....	19
B. Manajemen Pelayanan Jasa.....	20
1. Pengertian Pelayanan dan Manajemen Pelayanan	20
2. Prinsip Pelayanan Publik.....	21
3. Standar Pelayanan Publik.....	23
C. Pelayanan Jasa Haji dan Umrah.....	24
1. Pengertian Haji dan Umrah	24
2. Syarat Haji dan Umrah.....	27
3. Rukun Haji dan Umrah	30
4. Wajib Haji dan Umrah	36
5. Pelayanan yang dibutuhkan Jama'ah Haji dan Umrah	37
6. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	39

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	43
---------------------------	----

B. Sumber Data	44
1. Data Primer	44
2. Data Sekunder	44
C. Subjek dan Objek Penelitian	45
D. Metode Pengumpulan Data	45
1. Observasi	45
2. Wawancara	46
3. Dokumentasi	46
E. Metode Analisis Data	47

BAB IV GAMBARAN UMUM NUR FAUZI GROUP DAN HASIL

PENELITIAN MANAJEMEN PELAYANAN DENGAN SISTEM

“ALL IN” KEPADA JAMA’AH HAJI DAN UMRAH.....	49
A. Sejarah dan Profil Nur Fauzi Group	49
B. Struktur Organisasi dan Job Deskripsi Nur Fauzi Group	52
C. Data Jama’ah Haji Plus dan Umrah	54
D. Manajemen Pelayanan Jasa	55
1. Sejarah Sistem “All In” di Nur Fauzi Group	55
2. Pelayanan	56
a. Administrasi	56
b. Bimbingan	60
c. Transportasi	62
d. Kesehatan	63
e. Konsumsi	64

f. Akomodasi	65
E. Produk Nur Fauzi Group.....	66
F. Faktor Pendukung dan Hambatan Dalam Menerapkan Sistem “All In”	69
G. Analisis Sistem Pelayanan “All In”	70
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	75
B. Saran.....	76
C. Penutup.....	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



IAIN PURWOKERTO

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 : Data Jama'ah Haji Plus dari Tahun 2016 sampai 2018	54
Tabel 4.2 : Data Jama'ah Umrah dari Tahun 2016 sampai 2018.....	55
Tabel 4.3 : Paket Umrah di Nur Fauzi Group	58
Tabel 4.4 : Produk Umrah di Nur Fauzi Group	67



DAFTAR LAMPIRAN

1. Hasil Wawancara
2. Foto-foto Kegiatan Selama Penelitian
3. Surat Bimbingan Skripsi
4. Blanko atau Kartu Bimbingan Skripsi
5. Surat Ijin Riset Individual
6. Sertifikat Baca Tulis Al-Qur'an dan Praktek Pengamalan Ibadah (BTA/PPI)
7. Sertifikat Kuliah Kerja Nyata (KKN)
8. Sertifikat Praktik Pengalaman Lapangan (PPL)
9. Surat keterangan lulus seminar proposal
10. Surat keterangan lulus ujian komprehensif
11. Transkrip akademik terakhir
12. Sertifikat pengembangan bahasa Arab
13. Sertifikat pengembangan bahasa Inggris
14. Sertifikat ujian aplikasi computer
15. Daftar Riwayat Hidup



IAIN PURWOKERTO

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap umat muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah dengan menjalankan perintah-perintah Allah dan menjauhi segala larangan-Nya. Salah satu perintah Allah terhadap umat muslim adalah melaksanakan ibadah Haji atau Umrah ke Baitullah sebagaimana firman Allah dalam surat Ali ‘Imran ayat 97 sebagai berikut:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ^ط وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ^ق وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ
الْبَيْتِ مَنْ أُسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ^ج وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ^{١٧}

Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah SWT, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah maha kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.¹ (Surat Ali ‘Imran ayat 97)

Kegiatan ibadah haji dan umrah merupakan ibadah yang kompleks, karena melibatkan berbagai pihak dalam pelayanannya, dan membutuhkan persiapan yang matang, seperti biaya, fisik, mental, dan pengetahuan tentang teori Haji dan Umrah. Banyak aspek penting yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya saat masih di tanah air seperti dalam pengurusan biaya setoran ongkos naik haji (ONH), pengurusan dokumen, pemeriksaan kesehatan, bimbingan manasik (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan).

¹ Departemen Agama RI, Al-‘Aliyy, *Al-Qur’an dan Terjemahannya* (Bandung: Diponegoro, 2005), hlm. 49.

Sementara ketika jama'ah sudah di tanah suci beberapa hal penting yang harus diperhatikan antara lain terkait akomodasi, transportasi, konsumsi, dan pelayanan kesehatan.²

Untuk mengurus berbagai keperluan tersebut biasanya para jama'ah, baik jama'ah haji maupun umrah tidak melakukannya sendiri, melainkan menggunakan jasa dari para penyedia pelayanan Haji dan Umrah. Para jama'ah lalu akan memilih lembaga yang memiliki reputasi yang baik dalam pelayanan dan penyediaan jasa Haji dan Umrah. Dengan demikian, lembaga penyedia harus memperhatikan kualitas pelayanan pada jama'ah, karena akan mempengaruhi kepuasan para jama'ah dalam menunaikan ibadah Haji maupun Umrah.

Salah satu lembaga yang memberikan layanan Haji dan Umrah adalah Asosiasi Bina Haji dan Umrah Nahdlatul Ulama (Asbihu-NU) yang berlokasi di kantor pusat Jl. Jend. Basuki Rahmat No. 12 Kp. Melayu, Jakarta Timur dan mempunyai cabang di tiap-tiap daerah kabupaten dan kota, termasuk Asbihu- NU cabang Purwokerto yang dalam hal ini sebagai tempat peneliti penulis. Asbihu-NU cabang Purwokerto terletak di Desa Karang Pucung Kecamatan Purwokerto Barat, lebih tepatnya di Jl. KH. Wahid Hasyim No. 70 Purwokerto, Jawa Tengah. Yang merupakan wadah berhimpun dan berkumpul para pimpinan KBIH, Travel Haji atau Umrah dan Para Pembimbing Ibadah haji yang berbasis NU. Asosiasi Bina Haji dan Umrah NU ini terbentuk dari hasil musyawarah Pengurus Besar Nahdlatul Ulama (PBNU) melalui

² Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), hlm. 22.

Pengurus Pusat Lembaga Dakwah Nahdlatul Ulama (PP.LDNU) atas kesamaan visi, misi dan tujuan serta keinginan dari kelompok masyarakat yang terdiri dari Pimpinan KBIH, Travel Haji / Umrah dan Pembimbing Ibadah haji yang berbasis Nahdlatul Ulama (NU), yang pada saat itu secara kuantitatif terdapat ± 2000 KBIH. Pimpinan dan pengelola KBIH adalah para Ulama, Kyai, Ustadz, dan Ustadzah yang memiliki basis pembinaan di Pondok Pesantren, Majelis Ta'lim dan Pimpinan Lembaga Pendidikan Islam. Dan 80% nya dikelola oleh keluarga besar Nahdlatul Ulama (NU) dan berbasis Nahdliyin.

Sejak beroperasi sebagai lembaga perjalanan Haji dan Umrah pada tahun 2009-2010, Asbihu-NU mengalami perkembangan dan berbagai penginovasian pelayanan meskipun terkadang adanya pasang surut adanya usaha. Data yang menunjukkan adanya pasang surut untuk jama'ah umrah yang pertama kali di berangkatkan berjumlah 30 jama'ah, kemudian mengalami penurunan ketika pemberangkatan kedua yaitu berjumlah satu orang jama'ah, namun hal tersebut tidak memupus semangat organisasi jasa sehingga terciptalah sistem dan inovasi pelayanan yang lebih baik dari sisi akomodasi transportasi hingga bimbingan dan pembinaan jama'ah. Namun pada tahun 2016 Asbihu-NU Purwokerto berganti nama menjadi "Nur Fauzi Group" yang diambil dari nama suami pemilik lembaga. Pergantian nama dilakukan karena adanya sistem pelayanan yang berbeda dari Nur Fauzi group. Akan tetapi, pergantian nama tersebut tidak mengubah kedudukan lembaga karena masih dalam satu naungan dengan lembaga Asbihu-NU.

Saat ini karyawan Nur Fauzi Group berjumlah 12 orang, yang terdiri dari 4 orang berada di bidang administrasi dan transportasi, 6 orang berada di bidang perekrutan jama'ah dan 2 orang lainnya di bidang bimbingan dan pembinaan jama'ah. Dengan pendidikan lulusan dari berbagai universitas dan pengalaman-pengalaman yang dimiliki oleh karyawan membuat Asbihu-NU bisa memberikan pelayanan yang profesional pada para konsumennya.

Nur Fauzi Group adalah Lembaga Haji dan Umrah yang menggunakan sistem "*All In*" dalam pelayanan jasa untuk pemberangkatan ibadah Haji dan Umrah. Dimana dalam sistem tersebut lembaga bertanggung jawab penuh pada administrasi, bimbingan ibadah, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan pelayanan kesehatan. Jama'ah hanya menyiapkan fisik dan waktu saja untuk membantu dalam mengurusnya. Jama'ah tidak perlu khawatir jika ada kekurangan atau kesalahan pada data-data yang dibutuhkan, karena akan langsung di urus oleh pihak lembaga. Walaupun hanya dengan menggunakan sumber daya manusia yang terbatas dalam sistem pelayanan ini, tetapi sistem pelayanan ini sangat diterapkan dengan baik dan dapat dipercaya para jama'ah sehingga Nur Fauzi Group mampu memberangkatkan jama'ah umrah maksimal dua kali dalam setiap bulannya.

Pelayanan dengan sistem "*All In*" memberi kemudahan bagi jama'ah untuk pemberangkatan ibadah haji dan umrah, sehingga ini menjadi daya tarik tersendiri untuk para jama'ah yang tidak mempunyai banyak waktu untuk mengurus semua berkas dan langkah persyaratan untuk pemberangkatan Ibadah Haji plus ataupun Umrah. Namun di sisi lain tidak terlepas dari

hambatan-hambatan dalam menerapkan sistem “*All In*”. Misalnya dalam pembuatan paspor yaitu tidak adanya tanggal lahir di buku nikah karena menggunakan buku nikah versi lama yang biasanya hanya mencantumkan umur pemilik buku, hal ini menjadi salah satu hambatan untuk pihak lembaga saat mengurus persyaratan dalam pembuatan paspor.

Berdasarkan Uraian di atas Nur Fauzi Group merupakan Lembaga Jasa Haji dan Umrah yang di nilai bagus dalam sistem pelayanan, terbukti dengan peningkatan jumlah jama'ahnya, untuk itu penulis tertarik untuk meneliti dengan lanjut mengenai manajemen pelayanan jasa dengan sistem “*All In*” di lembaga Nur Fauzi Group.

B. Definisi Operasional

Agar tidak ada kerancuan dan kesalah fahaman dalam pemaknaan terhadap apa yang akan disampaikan penulis, maka penulis akan memfokuskan penelitiannya pada uraian kata berikut:

1. Manajemen Pelayanan

Menurut George R. Terry, manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan/penggerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.³

³Malayu, S.P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 3.

Manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.⁴

Dalam penelitian ini, penulis memaknai manajemen pelayanan sebagai serangkaian aktivitas atau dikatakan sebuah manajemen proses, yaitu sisi manajemen mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.⁵

2. Sistem pelayanan “All In”

Sistem pelayanan “All In” adalah sistem pelayanan jasa yang diterapkan oleh Nur Fauzi Group pada para jama’ah ibadah haji dan umrah yang meliputi administrasi, bimbingan ibadah, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan pelayanan kesehatan.

Jadi, yang penulis maksud dengan Manajemen Pelayanan dengan Sistem “All In” pada Jama’ah Ibadah Haji dan Umrah di Nur Fauzi Group Purwokerto adalah kegiatan yang dilakukan oleh pihak Nur Fauzi Group dalam mengatur pelayanan jasa yang meliputi administrasi, bimbingan ibadah, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan layanan kesehatan dengan sistem “All In” pada setiap jama’ah yang akan melakukan perjalanan ibadah Haji atau Umrah. Sistem ini dilakukan pada saat di tanah air

⁴ Ratminto & Atik Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 2-4.

⁵ A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), Cet. Ket-4, hlm. 186.

maupun di tanah suci. Sehingga akan membantu jama'ah dalam kelancaran baik sebelum pemberangkatan, maupun saat di tanah suci.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan manajemen pelayanan jasa dengan sistem “*All In*” pada jama'ah haji dan umrah di Nur Fauzi Group?
2. Apa faktor yang mendukung & menghambat Nur Fauzi Group dalam menerapkan pelayanan dengan sistem “*All In*” pada jama'ahnya?

D. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan
 - a. Untuk mengetahui manajemen pelayanan jasa dengan sistem “*All In*” pada jama'ah haji dan umrah di Nur Fauzi Group.
 - b. Untuk mengetahui faktor yang mendukung dan menghambat Nur Fauzi Group dalam menerapkan sistem pelayanan jasa dengan sistem “*All In*” pada jama'ahnya.

2. Manfaat

Berdasarkan tujuan tersebut penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun secara praktis.

- a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah bagi pengembangan ilmu pengetahuan di masa depan serta memberikan

wawasan yang khususnya terkait dalam manajemen pelayanan ibadah haji dan umrah serta menjadi bahan literature pengembangan ilmu manajemen pada umumnya.

b. Manfaat Praktis

Dapat dijadikan acuan oleh Nur Fauzi Group dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji dan umrah dimasa yang akan datang. Serta untuk meningkatkan kemampuan penulis dalam melakukan penelitian manajemen pelayanan yang efektif dan efisien pada suatu organisasi atau lembaga dalam mencapai suatu tujuannya.

E. Kajian Pustaka

Pembahasan tentang ibadah haji dan umrah dalam tinjauan manajemen pelayanan jasa telah banyak dijadikan tema penulisan skripsi. Demi menghindari terjadinya kesamaan terhadap penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka penulis mengadakan penelusuran terhadap penelitian yang telah ada dan penulis mencoba menelaah beberapa literatur yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan penulis lakukan, diantaranya:

Pertama, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Haji Mandiri Terhadap Kepuasan Jama'ah Haji Tahun 2007 Kota Semarang" yang telah diteliti oleh Lutfi Maharani Mahasiswa Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang pada tahun 2009. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan haji mandiri, untuk mengetahui kepuasan jama'ah haji tahun 2007 kota Semarang, dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan haji terhadap kepuasan jama'ah haji tahun 2007 kota Semarang.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif. Data-data yang dikumpulkan dari responden dengan menggunakan angket, teknik analisisnya dengan menggunakan analisis korelasi product moment, sedangkan untuk menguji hipotesisnya menggunakan rumus regresi satu predictor dengan skor kasar.⁶

Kedua, “Penerapan Fungsi-fungsi Manajemen Dakwah dalam Meningkatkan Pelayanan Kebutuhan Spiritual Jama’ah di Masjid Agung Kendal” yang telah diteliti oleh Yuni Indrawati Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah pada tahun 2008. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk pelayanan kebutuhan spiritual jama’ah di Masjid Agung Kendal. Untuk mengetahui penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam meningkatkan pelayanan kebutuhan spiritual jama’ah di Masjid Agung Kendal. Dalam penelitian ini menggambarkan secara detail mengenai manajemen dakwah yang dilakukan di Masjid Agung Kendal dalam upaya meningkatkan pelayanan kebutuhan spiritual jama’ah, dan mengupas pada kekurangan, kendala serta kelebihan yang bertujuan untuk mengungkapkan permasalahan yang kemudian dicari solusinya dengan mempertimbangkan realita yang ada dilingkungan Masjid Agung Kendal.⁷

Ketiga, “Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang”. Skripsi yang

⁶ Lutfi, Maharani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Haji Mandiri Terhadap Kepuasan Jama’ah Haji Tahun 2007 Kota Semarang”, *Skripsi* (Semarang: 2007), eprints.walisongo.ac.id, diakses pada tanggal, 26 September 2017.

⁷ Yuni, Indrawati, “Penerapan Fungsi-fungsi Manajemen Dakwah Dalam Meningkatkan Pelayanan Kebutuhan Spiritual Jama’ah Di Masjid Agung Kendal”, *Skripsi* (Jakarta: 2008), eprints.walisongo.ac.id, diakses pada tanggal 26 September 2017.

telah disusun oleh Adnin Mufattahah Mahasiswa Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang Tahun 2009. Skripsi ini menjelaskan tentang Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama Kota Semarang dalam menyelenggarakan bimbingan ibadah haji baik bimbingan pasca ibadah haji selalu menerapkan fungsi-fungsi manajemen di dalam pengelolaannya. Hal ini terbukti, KBIH NU Kota Semarang selalu membuat perencanaan di setiap kegiatan, baik bimbingan di tanah air maupun bimbingan di tanah suci.⁸

Berdasarkan dari apa yang telah dikemukakan di atas, jika dilihat dari subjek dan objeknya belum ada yang membahas secara khusus mengenai pelayanan jasa dengan sistem “All In” pada jama’ah ibadah haji dan umrah. Sehingga, penelitian ini perlu dilakukan untuk mengetahui lebih mendalam tentang pelayanan jasa dengan sistem “All In” pada jama’ah haji dan umrah di Nur Fauzi Group serta berbagai faktor pendukung dan penghambat Nur Fauzi Group dalam menerapkan pelayanan dengan sistem “All In” pada jama’ah ibadah haji dan umrah.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam memahami skripsi ini, penulis akan memaparkan tentang sistematika yang terbagi menjadi lima bab, dengan perincian sebagai berikut:

⁸ Adnan, Mufattahah, *”Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haki (KBIH) NU Kota Semarang”*, Skripsi (Semarang: 2009), eprints.walisongo.ac.id, diakses pada tanggal 26 September 2017.

Bab I Pendahuluan, menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, definisi operasional, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori, menguraikan tentang manajemen pelayanan ibadah haji dan umrah meliputi: (1) pengertian dan urgensi manajemen bagi suatu lembaga, yang terdiri dari: a. pengertian manajemen, b. fungsi-fungsi manajemen, c. tujuan manajemen, d. urgensi manajemen bagi suatu lembaga. (2) manajemen pelayanan jasa, yang terdiri dari: a. pengertian pelayanan dan manajemen pelayanan, b. prinsip pelayanan publik, c. standar pelayanan publik. (3) definisi haji dan umrah, yang terdiri dari: a. pengertian haji dan umrah, b. syarat haji dan umrah, c. rukun haji dan umrah, c. wajib haji dan umrah.

Bab III Metode Penelitian, menguraikan tentang pendekatan penelitian, sumber data, subjek dan objek penelitian, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

Bab IV Pembahasan dan analisis, menguraikan tentang Manajemen Pelayanan dengan Sistem “*All In*” pada Jama’ah Ibadah Haji dan Umrah di Nur Fauzi Group meliputi: (1) profil (2) visi dan misi (3) struktur organisasi (4) data jama’ah haji plus dan umrah (5) manajemen pelayanan jasa, (6) sejarah “*All In*” di Nur Fauzi group (7) produk-produk (8) faktor pendukung dan penghambat (9) analisis Nur Fauzi Group dalam menerapkan pelayanan jasa dengan sistem “*All In*” pada jama’ahnya.

Bab V Penutup, bab ini berisi tentang kesimpulan hasil penelitian, saran-saran dan penutup.



BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan pada pembahasan sebelumnya, maka penulis berkesimpulan bahwa sistem pelayanan “All In” di Nur Fauzi Group meliputi, (1) administrasi, yaitu pelayanan untuk mengurus dan melengkapi dokumen-dokumen para jama’ah dalam pembuatan pasport, kartu kuning (suntik meningitis), dan visa, (2) bimbingan, yaitu pelayanan dengan kegiatan manasik yang diberikan oleh Nur Fauzi Group untuk jama’ah sebelum pemberangkatan dan bimbingan selama beribadah di tanah suci, (3) transportasi, yaitu pelayanan untuk antar jemput jama’ah untuk pembuatan pasport dan suntik meningitis sebelum pemberangkatan, mengantar jama’ah ke bandara untuk pemberangkatan dengan pesawat dan pelayanan transportasi selama di tanah suci, (4) kesehatan, yaitu pelayanan kesehatan dengan memberikan suntik vaksin meningitis untuk meningkatkan daya tahan tubuh dan terantisipasi dari berbagai penyakit dan menyediakan dokter dan perawat untuk mendampingi jama’ah saat di tanah suci, (5) konsumsi, yaitu pelayanan konsumsi dengan menyediakan makan saat pembuatan pasport dan suntik meningitis, memilih menu makanan saat di tanah suci, dan (6) akomodasi, yaitu pelayanan akomodasi dengan menyediakan hotel untuk tempat menginap jama’ah selama berada di tanah suci.

Faktor pendukung dan penghambat lembaga merupakan barometer untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan semula oleh pihak pengelola. Faktor pendukung pada Nur Fauzi Group ada pada pelayanan

kepada jama'ah meliputi fasilitas-fasilitas yang diberikan kepada jama'ah seperti kepengurusan dokumen yang ditanggung penuh oleh pihak lembaga dan jenis hotel berbintang, pesawat yang digunakan untuk pemberangkatan, dan keramahan setiap divisi dalam melayani jama'ah. Sedangkan faktor yang menghambat adalah banyaknya dokumen jama'ah yang kurang lengkap dan lokasi tempat tinggal jama'ah yang terkadang sulit ditemukan pada saat penjemputan untuk mengurus persyaratan jama'ah.

B. Saran

Tanpa mengurangi keberhasilan Nur Fauzi Group dan bukan bermaksud mencari kekurangan, tetapi semata-mata bermaksud untuk pengembangan dan peningkatan mutu pelayanan ke depan. Maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan kaitannya dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Mengadakan controlling serta mengevaluasi sistem yang sedang dijalankan dengan tujuan agar pelayanan perjalanan Haji Plus dan Umrah ke depannya lebih baik lagi.
2. Menerapkan strategi pemasaran untuk mempertahankan jumlah jama'ah disetiap pemberangkatannya.
3. Lebih bersikap adil dalam pemilihan kamar hotel untuk jama'ah.
4. Lembaga harus lebih maksimal dalam masalah kualitas pelayanan untuk meningkatkan pelayanan agar dapat bersaing dengan lembaga-lembaga lain.

5. Diharapkan adanya perkembangan dan pembaharuan riset mengenai manajemen menggunakan teori Philip Kotler, sehingga mahasiswa atau peneliti yang akan melakukan riset bisa menemukan hasil kajian yang baru.
6. Perkembangan dan pembaharuan riset mengenai manajemen yang bersifat digital bagi mahasiswa, dengan begitu peneliti yang akan melakukan riset bisa menemukan hasil kajian yang baru sesuai dengan perkembangan teknologi digital.

C. Penutup

Segala puji syukur Alhamdulillah rabbil'alamina kepada Allah SWT. Bahwa dengan curahan taufik dan hidayah-Nya semata, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan-kekurangannya dan masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu kritik dan saran serta tegur sapa dari berbagai pihak akan penulis terima dengan lapang dada untuk perbaikan dan peningkatan di masa mendatang.

Dengan do'a dan harapan semoga skripsi yang sederhana ini hendaknya bermanfaat bagi penulis dan pembaca, dan jika terdapat kesalahan dalam pembahasan ini semoga Allah melimpahkan ampunan-Nya. Amin.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Aziz, Abdul dan Kustini, 2007, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Daryanto, 2014, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media.
- Departemen Agama RI, 2005, *Al-‘Aliyy, Al-Qur’an dan Terjemahanny*, Bandung: Diponegoro.
- Departemen Agama RI, 2006, *Modul Pembelajaran Manasik Haji*, Jakarta: Jendral Penyelenggara Ibadah Haji.
- Hadi, Sutrisno, 2004, *Metodologi Research*, Yogyakarta.
- Hasbiyullah, 2013, *Fiqh dan Ushul Fiqh*, Bandung: PT. Remaja Rosda karya.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2014, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Jakarta: BumiAksara.
- Herdiansyah, Haris, 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Imam, Jazuli, 2014, *Buku Pintar Haji dan Umrah*, Yogyakarta: ArRuzz
- Karyoto, 2016, *Dasar-dasar Manajemen*, Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Kashmir, 2005, *Etika Costumer Service*, Jakarta: PT. Raja GravindoPersada.
- Moenir, 1995, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: BumiAksara.
- Moleong, Lexy, J, 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. RemajaRosdakarya.
- R. Terry, George, 1993. *Prinsip-prinsip Manajemen, terj. J. Smith D. F. M*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Rasyad Saleh, Abdul, 1993, *ManajemenDakwah Islam*, Jakarta: BulanBintang.
- Ratminto & Winarsih, AtikSepti, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: PustakaPelajar.

Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Tim Penyusun, 2012, *Panduan Penulisan Skripsi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto*, Purwokerto: Penerbit STAIN Press.

Wahyu Ilahi, Munir, 2006, *Manajemen Dakwah*, Jakarta:

Zaini, Muctarom, 1996, *Dasar-dasar Manajemen*, Yogyakarta: Al-Amin Press.

Skripsi

Indrawati, Yuni, 2008, *Penerapan Fungsi-fungsi Manajemen Dakwah Dalam Meningkatkan Pelayanan Kebutuhan Spiritual Jama'ah Di Masjid Agung Kendal*, Skripsi. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah. Diakses pada tanggal, 26 September 2017.

Maharani, Lutfi, 2007, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Haji Mandiri Terhadap Kepuasan Jama'ah Haji Tahun 2007 Kota Semarang*, Skripsi. (Semarang: UIN Walisongo Diakses pada tanggal, 26 September 2017.

Mufattahah, Adnan, 2009, *Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haki (KBIH) NU Kota Semarang*, Skripsi. (Semarang: UIN Walisongo. Diakses pada tanggal, 26 September 2017.

Internet

<http://asbi-hu-nu.com/visi-misi-dan-tujuan>. Di akses pada tanggal 1 Februari 2018.

IAIN PURWOKERTO