

**MANAJEMEN PELAYANAN WISATA RELIGI  
MAKAM SUNAN GUNUNG JATI DI DESA ASTANA  
KECAMATAN GUNUNG JATI KABUPATEN CIREBON**



**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Sosial (S.Sos)**

**Oleh :**

**RAJABAGUS SALIMUDDIN  
NIM.1617103029**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PURWOKERTO  
2020**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rajabagus Salimuddin

NIM : 1617103029

Jenjang : S-1

Fakultas : Dakwah

Jurusan : Manajemen Dakwah

Prodi : Manajemen Dakwah

Judul Skripsi : **MANAJEMEN PELAYANAN WISATA RELIGI  
MAKAM SUNAN GUNUNG JATI DESA ASTANA  
KECAMATAN GUNUNG JATI KABUPATEN  
CIREBON**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam skripsi ini, diberi tanda Citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat, dan apabila dikemudian hari terbukti saya tidak benar, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 15 Mei 2020

Yang Menyatakan



Rajabagus Salimuddin

NIM.1617103029



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO**

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126  
Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

**PENGESAHAN**

Skripsi Berjudul:

**MANAJEMEN PELAYANAN WISATA RELIGI MAKAM SUNAN  
GUNUNG JATI DESA ASTANA KECAMATAN GUNUNG JATI  
KABUPATEN CIREBON**

yang disusun oleh Saudara: **Rajabagus Salimuddin**, NIM. 1617103045, Program Studi **Manajemen Dakwah** Jurusan **Manajemen Dakwah**, Fakultas **Dakwah**, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, telah diujikan pada tanggal: **04 Juni 2020**, dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Sosial (S.Sos.)** pada sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Pembimbing,

Dr. Nawawi, S.Ag, M.Hum  
NIP 19710508 199803 1 003

Sekretaris Sidang/Penguji II,

Imam Alfi M.Si  
NIP 19860606 201801 1 001

Penguji Utama,

Asyhabuddin, S.S, M.A  
NIP 19750206 200112 1 001

Mengesahkan,  
Tanggal 18 Juni 2020  
Dekan,



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

## NOTA DINAS BIMBINGAN

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Dakwah

IAIN Purwokerto

Di Tempat

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Setelah melakukan Bimbingan, Arahan, dan Koreksi maka saya sampaikan naskah Skripsi Saudara :

Nama : Rajabagus Salimuddin

NIM : 1617103029

Fakultas : Dakwah

Jurusan : Manajemen Dakwah

Prodi : Manajemen Dakwah

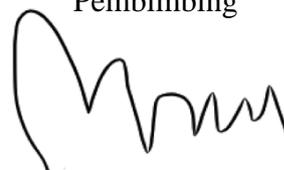
Judul Skripsi : **MANAJEMEN PELAYANAN WISATA RELIGI  
MAKAM SUNAN GUNUNG JATI DESA ASTANA  
KECAMATAN GUNUNG JATI KABUPATEN  
CIREBON**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diujikan kepada Dekan Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto untuk diuji dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Prodi Manajemen Dakwah (S.Sos), demikian atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Purwokerto, 15 Mei 2020

Pembimbing



Dr. Nawawi, M.Hum  
NIP. 197105081998031003

**MANAJEMEN PELAYANAN WISATA RELIGI  
MAKAM SUNAN GUNUNG JATI DI DESA ASTANA  
KECAMATAN GUNUNG JATI KABUPATEN CIREBON**  
**RAJABAGUS SALIMUDDIN**  
**1617103029**

**ABSTRAK**

Wisata Religi merupakan perjalanan spritual dalam mendekatkan kita kepada pencipta alam semesta Allah SWT, dengan melalui perantar kekasih nya yakni waliyulloh. Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati Desa Astana Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon merupakan destinasi wisata religi yang sangat cocok sebagai salah satu tempat ziarah Wali Sanga, Makam Sunan Gunung Jati merupakan tempat peristirahatan salah satu Wali Allah yaitu Sunan Gunung Jati, seorang keturunan Rasulullah SAW yang ke-21 menjadi daya tarik dan keunikan tersendiri bagi para pengunjung. Mendengar makam sunan gunung jati tidak luput dari jumlah peminta-minta dan sebagian orang yang memaksa agar para pengunjung memberikan sebagian uang nya, hal tersebut menimbulkan keresahan pada sektor kenyamanan serta pelayanan. Melihat ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam mengenai Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati Desa Astana Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati Desa Astana Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon, Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan mengambil lokasi penelitian diWisata Religi Makam Sunan Gunung Jati Desa Astana Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon. Data penelitian merupakan Data Kualitatif yang merupakan data Primer dan data Sekunder. Data diperoleh observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang sudah terkumpul kemudian di analisis dengan metode analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati meliputi *Planning, Organizing, Actuating, Controlling* dan Segitiga Pelayanan. Penulis mendapatkan temuan terkait perencanaan yang disusun melalui jangka pendek dan panjang, pembagian tugas yang berbeda penyebutannya, namun tidak mengurangi tupoksinya, diaplikasikan dalam pemberian motivasi oleh juru kunci kepada pengurus makam, serta selalu melakukan pengawasan rutin agar mengetahui situasi dan kondisi di lapangan, dan dijadikan sebagai tolak ukur kesesuaian atau tidak dengan tujuan yang sudah dirumuskan sehingga memiliki bahan untuk terus melakukan evaluasi dan peningkatan. Segitiga Pelayanan sebagai penyempurna proses manajemen pelayanan, pelayanan yang menekankan pada jasa, yaitu dengan cara pengurus makam menyapa, mengarahkan, kemudian membimbing.

**Kata Kunci :***Manajemen Pelayanan, Wisata Religi, Makam Sunan Gunung Jati.*

## **MOTTO**

*“Katakanlah (Muhammad), Berjalanlah Dibumi, Maka Perhatikanlah Bagaimana Allah Memulai Menciptakan Makhluk, kemudian Menjadikan Kejadian Akhir, Sungguh Allah Maha Kuasa Atas Segala Sesuatu (Al-Ankabut ayat 20)”<sup>1</sup>*



---

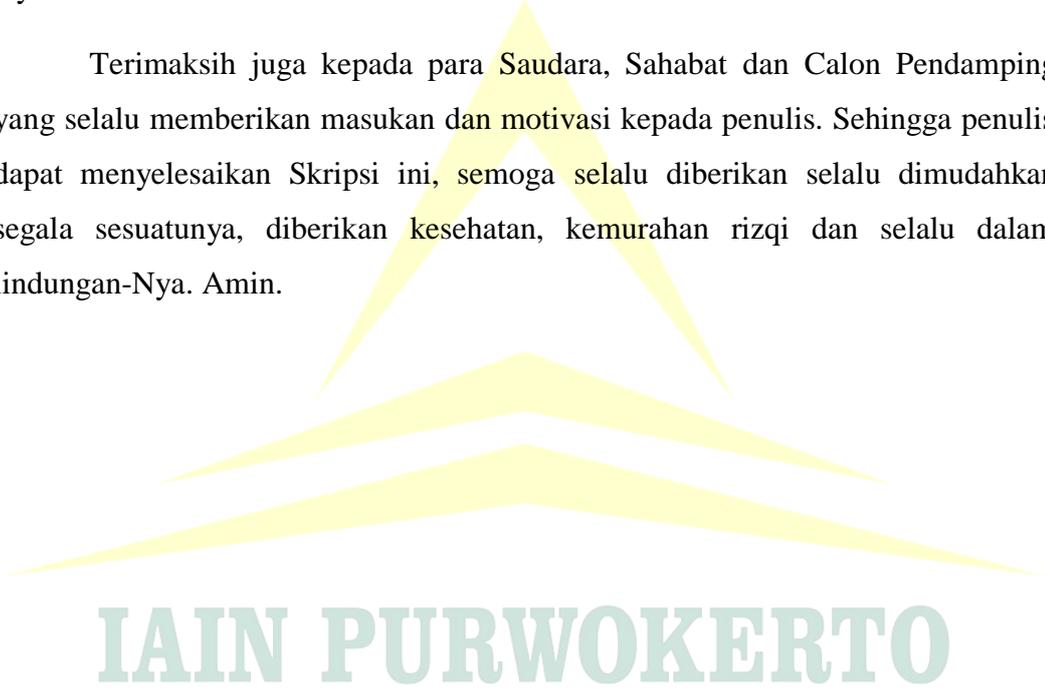
<sup>1</sup>Al-Qur'an Surat Al-Ankabut ayat 20, dan bisa dilihat pada hadist Shahih Bukhari Vol.7 Book 71 hadist ke 632.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW, yang selalu menyertai penulis dalam setiap langkah kebaikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan hati yang tulus buah karya yang sederhana ini penulis persembahkan untuk :

Bapak, Mamah dan Adik, berkat do'a dan dukungan serta keikhlasannya mencurahkan kasih sayang yang tak henti-hentinya kepada putra pertamamu ini, , Semogaselalu diberikan kesehatan, kemurahan rizqi dan selalu dalam lindungannya. Amin.

Terimakasih juga kepada para Saudara, Sahabat dan Calon Pendamping yang selalu memberikan masukan dan motivasi kepada penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini, semoga selalu diberikan selalu dimudahkan segala sesuatunya, diberikan kesehatan, kemurahan rizqi dan selalu dalam lindungannya. Amin.



**IAIN PURWOKERTO**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan *Alhamdulillah*, penulis panjatkan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah pada setiap penciptanya, sehingga dengan bekal kemampuan yang minim penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Tak lupa sholawat serta salam penulis sanjungkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mendidik manusia dari jaman jahiliyah menuju jaman Islamiyah. Dengan selesainya skripsi ini yang berjudul **“Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati di Desa Astana Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon”**.

Penulis menyadari dengan segala kerendahan hati, bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik berupa moril maupun materil. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Dr. MOH. Roqib, M.Ag., Rektor Institut Agama Islam Negeri Purwokerto..
2. Dr. Fauzi M.Ag., Wakil Rektor I Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
3. Dr. Ridwan, M.Ag., Wakil Rektor II Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
4. Dr. Sul Khan Chakim, MM., Wakil Rektor III Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
5. Prof. Dr. H. Abdul Basit, M. Ag., Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Institut Agama Islam Purwokerto.
6. Arsam, M. S. I., Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
7. Dr. Musta'in, M.Si., selaku Penasehat Akademik.
8. Dr. Nawawi, M.Hum., selaku Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan dan masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat pada waktunya dan maksimal.
9. Kedua Orang Tua Tercinta Bapak Drs. Komarudin dan Ibu Sri Yanti.
10. Segenap Dosen dan Civitas Akademik Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.

11. Segenap Dosen dan Civitas Akademik Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
12. Segenap Staff Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
13. Seluruh Pengurus Makam Sunan Gunung Jati Khususnya Bapak Saefulloh..
14. Keluarga Besar Manajemen Dakwah IAIN Purwokerto khususnya angkatan 2016, terimakasih untuk sepenggal pelajaran, perjuangan, dan pengalaman, semoga selalu HARMONI.
15. Keluarga besar komunitas safari religi, Hmps Manajemen dakwah, dan SEMA-F Dakwah, yang sudah menemani berproses dikampus tercinta
16. Keluarga Besar Ponpes Raudhotul 'ulum, saksi hidup menimba ilmu agama selama di Purwokerto.
17. Keluarga Besar Al-Ma'wa dan Teman-teman PPL: Triol, Liza, Anisa, Obi. Dan Temen-temen KKN PAR Angkatan 47, Posko Mbah daryono, Reza, budi, chilmi, Ana, Mamake, mei, pina, silvia, Ucrit, umi, ayo skripsine pada di rampungke.
18. Liza Arviyani beserta Keluarga, yang selalu memberi masukan dan motivasi.
19. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Tak ada kata yang dapat penulis ungkapkan untuk menyampaikan rasa terima kasih,, melainkan hanya do'a semoga amal baik dan segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat imbalan yang lebih dari Allah SWT.

Purwokerto, 11 Mei 2020

Penulis,



Rajabagus Salimuddin

NIM. 1617103029

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN NOTA PEMBIMBING .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Definisi Operasional.....	4
C. Rumusan Masalah .....	10
D. Tujuan Penelitian .....	11
E. Manfaat Penelitian .....	11
F. Tinjauan Pustaka .....	12
G. Sistematika Penulisan.....	15
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Deskripsi Manajemen.....	18
1. Definisi Manajemen.....	18
2. Fungsi Manajemen.....	19
3. Unsur-Unsur Manajemen.....	20
4. Prinsip-prinsip Manajemen.....	22
5. Tujuan Manajemen.....	24
B. Manajemen Pelayanan .....	25
1. Definisi Manajemen Pelayanan.....	25
2. Fungsi Fungsi.....	27

3. Prinsip-prinsip.....	28
4. Karakteristik.....	29
5. Model Segitiga .....	31
C. Deskripsi Wisata Religi.....	33
1. Definisi Wisata Religi.....	33
2. Fungsi.....	35
3. Bentuk-bentuk.....	36
4. Tujuan.....	37
5. Manfaat.....	38
6. Faktor Pendukung dan Penghambat.....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	40
B. Pendekatan Penelitian .....	41
C. Lokasi Penelitian... ..	41
D. Subyek dan Obyek Penelitian .....	42
E. Tehnik Pengumpulan Data.....	43
F. Tehnik Analisis Data.....	46
<b>BAB IV PENYAJIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati .....	49
1. Sejarah Makam Sunan Gunung Jati .....	49
2. Biografi Sunan Gunung Jati.....	51
3. Struktur Kepengurusan.....	53
4. Sarana dan Prasarana.....	57
5. Program.....	58
6. Perkembangan Pengunjung.....	60
B. Pembahasan Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam .....	62
1. Fungsi Manajemen Makam Sunan Gunung Jati .....	62
2. Unsur-Unsur Manajemen.....	76
3. Fungsi Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam.....	81
4. Karakteristik Manajemen Pelayanan.....	83
5. Model Segitiga Pelayanan.....	87

6. Faktor Penghambat dan Pendukung Manajemen Pelayanan ....	90
---	----

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	97
B. Saran.....	98
C. Penutup .....	99

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



## **DAFTAR TABEL**

Tabel I. Struktur Kepengurusan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati.

Tabel II. Program Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati.

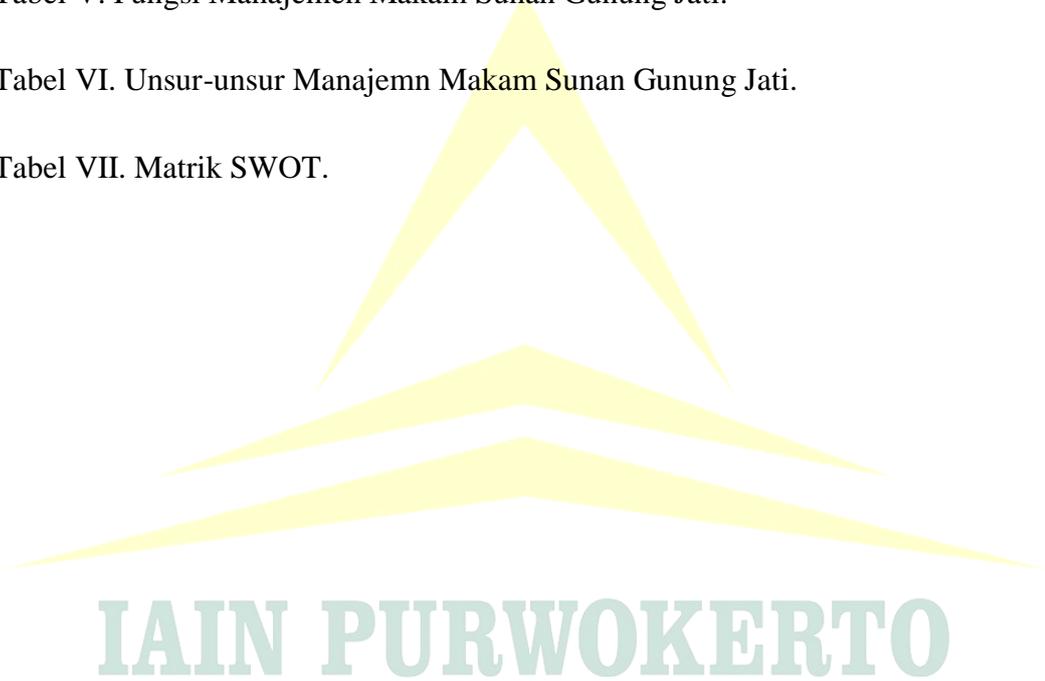
Tabel III. Perkembangan Pengunjung.

Tabel IV. Kegiatan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati.

Tabel V. Fungsi Manajemen Makam Sunan Gunung Jati.

Tabel VI. Unsur-unsur Manajemn Makam Sunan Gunung Jati.

Tabel VII. Matrik SWOT.



**IAIN PURWOKERTO**

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Hasil Wawancara
2. Foto Kegiatan Penelitian
3. Surat Rekomendasi Ijin Penelitian
4. Surat Ijin Penelitian
5. Surat Keterangan Lulus Ujian Proposal
6. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
7. Blangko Bimbingan Skripsi
8. Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
9. Sertifikat



**IAIN PURWOKERTO**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Wisata religi merupakan salah satu jenis produk wisata yang berkaitan erat dengan sisi religius atau keagamaan yang banyak dipahami oleh umat manusia. Wisata religi biasanya dimaknai sebagai kegiatan wisata ke tempat yang memiliki makna khusus bagi umat beragama, biasanya beberapa tempat ibadah yang memiliki kelebihan. Adapun kelebihan ini misalnya dilihat dari sisi sejarah, kesaktian tokohnya, adanya mitos dan legenda mengenai tempat tersebut, ataupun keunikan dan keunggulan arsitektur bangunannya.<sup>1</sup> Wisata Religi biasanya dilakukan oleh banyak orang secara berkelompok atau bergerombol dan perorangan ke tempat-tempat suci ke makam wali atau pemimpin yang diagungkan atau tempat pemakaman tokoh yang dianggap manusia ajaib penuh legenda.<sup>2</sup>

Ziarah Kubur adalah proses untuk mengingatkan kita kepada Sang Pencipta, kepada kematian yang mana setiap orang tanpa terkecuali pasti akan mengalaminya. Yang mana tujuannya untuk mendoakan si mayit dengan bacaan-bacaan pilihan yang terdapat didalam Al-Qur'an, adapun hadis yang diriwayatkan oleh Imam bukhari, bahwasanya Rasulullah Bersabda;

---

<sup>1</sup>Nyoman S. Pendit. *Ilmu Pariwisata sebuah Pengantar Perdana*, (Jakarta: Pradya Paramita, 2002), hal. 42.

<sup>2</sup>Sumandiyo Hadi, *Seni dalam Ritual Agama*, (Yogyakarta: Buku Pustaka, 2006), hal. 299.

كُنْتُ نَهَيْتُكُمْ عَنْ زِيَارَةِ الْقُبُورِ إِلَّا فَزُرُوْهَا فَإِنَّهَا تَرِقُّ الْقُلُوبَ، وَتُدْمِمُ  
الْعَيْنَ، وَتَذَكِّرُ الْآخِرَةَ، وَلَا تَقُولُوا هَجْرًا

”Dahulu aku pernah melarang kalian ziarah kubur, namun (kini) berziarahlah karena ziarah kubur itu melembutkan hati, meneteskan air mata, mengingatkanmu di akherat dan janganlah berkata kotor”.<sup>1</sup>

Dengan demikian, keberadaan makam Sunan Gunung Jati membawa berkahtersendiri khususnya bagi masyarakat disekitar makam Sunan Gunung Jati, sebagai mata pencaharian dalam mencari nafkah dikehidupan sehari-harinya.

Melihat kondisi makam sunan gunung jati dengan adanya peminta-minta yang jumlahnya sangat banyak, Belum lagi melihat beberapa Preman yang berada disekitar kawasan makam yang sering memaksa para peziarah yang datang, alhasil meresahkan peziarah setiap harinya, sehingga hal ini menjadi permasalahan yang harus pengelola waspadai setiap waktunya, dengan harapan agar peziarah selalu merasa nyaman dan khusuk saat berziarah di makam sunan gunung jati. Gasperz berasumsi bahwasanya pelayanan yang baik memenuhi enam dari sepuluh indikator, yakni kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.<sup>2</sup>

Menejemen pengelolaan yang masih bersifat mandiri artinya pengurus Makam Sunan gunung jati secara pengelolaan keseluruhanya masih dikelola

<sup>1</sup>HR. Al-Hakim, (1/ 376), keterangan lengkap pada kitab *Ahkamul Janaa-iz wa Bidha'uha*, Hal. 227-229.

<sup>2</sup>Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*, (Yogyakarta: UGM Press, 2006), hal. 25.

sendiri, baik SDM, sumber dana, dan belum terikat kerjasama dengan lembaga atau pemerintah setempat. Hal ini mengakibatkan proses pelayanan terhambat dan tidak bisa langsung dirasakan oleh setiap pengunjung yang datang. Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan harga kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.<sup>3</sup>

Salah satu kaitannya dengan penelitian yang dikaji oleh penulis yaitu mengenai Manajemen pelayanan yang dilakukan oleh pihak pengelola makam Sunan Gunung Jati dalam melayani peziarahnya, sehingga peziarah yang datang ke makam tersebut merasa nyaman. Seiring dengan berjalannya pelayanan yang ada di makam Sunan Gunung Jati, pengelola dan penyelenggara pelayanan berusaha meningkatkan kedudukan pelayanan bagi para peziarah yang mana pada akhirnya pelayanan tersebut mampu membuat para peziarah betah dan ingin mengunjungi makam Sunan Gunung Jati dikemudian hari lagi. Namun dengan keterbatasan sumber daya manusia, yang tidak seimbang dengan jumlah pengunjung yang datang, sehingga pada kenyataannya proses pelayanan yang dilakukan oleh pengelola makam Sunan Gunung Jati cukup baik namun dengan beberapa catatan yang ada harus dievaluasi secepatnya.

Hal itu terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat sekitar dan khususnya para peziarah makam Sunan Gunung Jati baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media masa, sosial media,

---

<sup>3</sup>Ahmad Batinggi, *Manajerial Pelayanan Umum*, (Jakarta: UT Press, 2000), hal. 15.

dan sarana komunikasi lainnya yang mana menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan dan keamanan saat berziarah dimakam Sunan Gunung Jati. Dari argumen diatas masih banyak yang harus dikoreksi dari pelayanan publik di Indonesia, dan tidak menutup kemungkinan di sekitar makam Sunan Gunung Jati.<sup>4</sup>

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang Makam Sunan Gunung Jati, terlebih pada aspek Manajemen Pelayanan Wisata Religi makam Sunan Gunung Jati. Maka dengan itu peneliti mengambil Judul Skripsi “**Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati di Desa Astana Kecamatan Gunungjati Kabupaten Cirebon.**”

## **B. Definisi Operasional dan Konseptual**

Untuk menghindari kesalah pahaman dalam penafsiran judul, maka perlu sekali adanya Definisi Operasional Dan Konseptual yang mana menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini.<sup>5</sup> Adapun definisi operasional konseptualnya adalah:

### 1. Manajemen Pelayanan

Manajemen berasal dari bahasa latin yaitu dari kata *manus* yang berarti *tangan* dan *agere* yang berarti *melakukan*. Kata-kata itu digabung menjadi *managere* yang artinya *menangani*. *Managere* diterjemahkan ke Bahasa Inggris menjadi *manage* (kata kerja), *management* (kata benda), *manager* untuk orang yang melakukannya, dan *management* diterjemahan

---

<sup>4</sup>Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

<sup>5</sup>Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1998), hal.76.

ke Bahasa Indonesia menjadi manajemen (pengelolaan).<sup>6</sup> Jadi, manajemen itu sendiri merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Sedangkan pengertian manajemen menurut beberapa ahli (tokoh) adalah sebagai berikut:

Terry mengatakan bahwa manajemen adalah pencapaian tujuan yang di tetapkan terlebih dahulu dengan mempergunakan kegiatan orang lain.<sup>7</sup>

Stoner menyebutkan bahwa menejemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.<sup>8</sup>

Sementara, Pelayanan Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.<sup>9</sup>

Selanjutnya A.S. Moenir menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan

---

<sup>6</sup>Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hal. 06.

<sup>7</sup>Siagian, *Manajemen Suatu Pengantar*, (Bandung: P.T Alumni, 1986), hal. 17.

<sup>8</sup>Abdul Choliq, *Pengantar Manajemen*, (Semarang: Rafi sarana Perkasa, 2011), hal. 3.

<sup>9</sup> A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002), Hlm. 26-27.

yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.<sup>10</sup>

Pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut.<sup>11</sup>

Dapat ditarik kesimpulan bahwasanya Dari uraian di atas manajemen pelayanan adalah suatu seni dalam mengatur suatu proses manajemen meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan serta pengawasan dan mengaplikasikan pelayanan kepada pengunjung agar terwujudnya tujuan organisasi dengan baik. Manajemen yang dimaksud dalam hal ini adalah Manajemen pelayanan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati di Desa Astana, Kecamatan Gunung Jati, Kabupaten Cirebon.

## 2. Wisata Religi

Wisata Religi ialah sebuah perjalanan yang ada hubungannya antara manusia dengan Tuhan. Yang mana pada proses perjalanannya dapat sekaligus menikmati keindahan alam, kearifan lokal, bangunan bersejarah, dengan cara menikmati yang berbeda-beda. Para ahli juga menyepakati bahwasanya wisata religi merupakan wisata yang bertujuan untuk memperkaya wawasan keagamaan dan memenuhi dahaga

---

<sup>10</sup> A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*,....., Hlm. 16.

<sup>11</sup> Johannes Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), Hlm. 227.

spiritualnya, agar jiwa-jiwa yang kering, kembali basah oleh hikmah-hikmah religi.<sup>12</sup>

Dalam hal ini, lebih mendekatkan hubungan manusia dengan Sang Maha Kuasa (Hablumminallah). Wisata ini dilakukan oleh banyak orang secara berkelompok atau bergerombol dan perorangan ke tempat-tempat suci, ke pemakaman orang-orang besar atau pemimpin yang diagungkan atau tempat pemakaman tokoh yang dianggap manusia yang mempunyai karomah, yang mana orang biasa tidak mempunyai nya, begitupun kesaktianya, yang mana penuh legenda.<sup>13</sup>

Dalam arti sempit Wisata Religi ialah pergi bersama-sama untuk memperoleh kebahagiaan, untuk mengingat kita kepada kematian, contohnya berziarah kemakam para rasul, wali, dan ulama. Yang mana dalam hal ibadah spiritual untuk mendekatkan diri pada Allah SWT. Maka menurut peneliti makna wisata religi Makam Sunan Gunung Jati, selain lebih cenderung pada wisata religi yang berwawasan spritual juga menambah wawasan dalam hal Managemen Pengelolaan Makamnya sebagai upaya untuk mengembangkan ekonomi masyarakat sekitar, selain itu juga sebagai upaya pula untuk mengingat jasa para pahlawan kita, yang banyak berjasa selama ini.<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup>Imron Arifin, *Penelitian kualitatif dalam ilmu ilmu sosial keagamaan*, (Surabaya: Alimasada Press. 1996), hal. 32.

<sup>13</sup>Nyoman S, pendit. *Ilmu pariwisata sebuah pengantar perdana* (Jakarta: Pradya Paramita, 2002 ), hal. 42.

<sup>14</sup>Nur Agung Rahman. *Potensi dan Pengembangan Gunung Kawi Sebagai Objek Wisata Ziarah di Kabupaten Malang, Tesis*, (Malang: UIN Malang. 2012).

Jadi menurut peneliti wisata religi di Indonesia, pengelolaanya selain mendatangkan devisa, pariwisata juga meningkatkan taraf hidup masyarakat Indonesia, perekonomian masyarakat menjadi meningkat, khususnya pada suatu lingkungan wisata, seperti pada penelitian peneliti yang membahas tentang manajemen wisata religi makam Sunan Gunung Jati. Yang mana dikembangkan melalui pengelolaan wisata religi dimakam-makam, ataupun dalam bentuk situs sejarah, dan lain sebagainya. Pengembangan dalam wisata religi, diharapkan dapat berdampak positif pada sektor-sektor lainnya, sehingga memacu peningkatan individu maupun kelompok, terkait aspek pengetahuan dan pengalaman keagamaan, peningkatan taraf kehidupan masyarakat, tingkat kesejahteraan masyarakat, maupun kesempatan kerja dan pendapatan masyarakat.

### 3. Makam Sunan Gunung Jati

Gunung Jati merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Cirebon, Jawa Barat. Awalnya bernama Cirebon Utara, dan berubah menjadi Kecamatan Gunung Jati pada tahun 2006. Perubahan nama tersebut sebagai ciri adanya situs makam Sunan Gunung Jati yang merupakan salah satu dari Wali Sanga, tepatnya di desa Astana. Gelar Sunan Gunung Jati merupakan gelar yang diberikan oleh masyarakat kepada Syarif Hidayatullah.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup>Mahrus Mawa, *Babad Cirebon*, (Cirebon: Laskar Press, 2010), hal.15.

Komplek Makam Astana Gunung Jati merupakan kompleks makam dengan tokoh utama yaitu Syekh Datu Kahfi dan Syekh Sarif Hidayatullah atau yang sering masyarakat sebut Sunan Gunung Jati. Untuk menuju makam Sunan Gunung Jati dapat ditempuh melalui jalan utama Cirebon-Indramayu, sekitar 600 meter dari pusat kota Cirebon. Untuk menuju area pemakaman peziarah bisa memilih pada pintu utama makam, jika kekanan menuju jalan berundak berplester semen menuju tempat peziarah dibagian atas, sedangkan kekiri ditempat biasanya para peziarah bertawassul. Sebelum memasuki pintu pemakaman peziarah akan melewati dua gapura sebelum memasuki pintu utama pemakaman Sunan Gunung Jati. selanjutnya peziarah akan melakukan pendaftaran dan memilih tempat berziarah diatas dengan melalui anak tangga atau ditempat biasa peziarah mengirim doa. jalan menuju tempat ziarah dibagian atas cukup jauh, peziarah masih harus berjalan sambil melewati anak tangga yang terbuat dari batuan gunung Jati. Setelah berjalan jamaah akan banyak melihat arsitektur yang masih tersusun rapi, dengan dihiasi tembok yang menggunakan mangkok unik yang konon langsung didatangkan dari Cina. Peziarah yang memilih disini biasanya beranggapan agar lebih khusuk ketika berdoa. Sedangkan pada tempat biasanya peziarah akan duduk didepan pintu besar makam, yang mana itu merupakan pintu ketiga menuju pintu yang ke-9 yaitu makam Sunan Gunung Jati. Bangunan makam tersebut berpagar tembok bata yang dibalur semen, dengan dihiasi

kayu jati pada setiap sanggahan pada atapnya. Arsitektur makam yang berbentuk seperti Gunung ini menjadi ciri khas tersendiri

Sejak itulah masyarakat menyebutnya Settana Gunung Jati. Pada akhirnya area gunung jati dijadikan tempat pemakaman terutama makam Syekh Datu Kahfi dan Sunan Gunung Jati, karena penduduk Jawa Barat sendiri sebagian besar berbahasa sunda, maka dari Settana menjadi Astana yang berarti kuburan. Demikianlah kampung pasembangan yang mencakup sekitar area makam Sunan Gunung Jati dan Syekh Datu Kahfi, kemudian pengunjung biasa menamainya Astana Gunung Jati.

Makam Sunan Gunung Jati sendiri Keberadaannya mendapat perhatian khususnya bagi masyarakat Cirebon sendiri maupun pada kota-kota lain, yang mana kunjungan wisatawan atau peziarah setiap bulannya mengalami perubahan yang cukup signifikan alhasil mempunyai dampak ekonomi yang cukup meningkat khususnya bagi masyarakat yang berada di sekeliling Makam dan sekitarnya.<sup>16</sup>

### **C. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas, maka peneliti merumuskan permasalahanya adalah Bagaimana Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati di Desa Astana Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon?

---

<sup>16</sup>Mahrus Mawa, *Babad Cirebon*, (Cirebon: Laskar Press, 2010),hal.15-19.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Untuk Mengetahui Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati di Desa Astana Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

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

Penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat bermanfaat bagi kedepannya yaitu untuk menambah wawasan mengenai Manajemen Pelayanan Wisata Religi, sehingga dapat diminati oleh masyarakat maupun peziarah.

##### **2. Manfaat Akademis**

Dapat menambah pengetahuan kepada mahasiswa khususnya Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto, mampu menambah wawasan keilmuan bagi para pembaca mengenai hal yang berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati.

##### **3. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menunjukkan pertumbuhan dan perkembangan mengenai pelayanan wisata religi, membantu mempublikasikan perkembangan wisata religi makam sunan gunung jati dan menjadi pelajaran serta cerminan bagi penelitian selanjutnya, mengenai Manajemen Pelayanan Wisata Religi.

## **F. Kajian Pustaka**

Kajian Pustaka sering juga disebut dengan teoritis yang mengemukakan teori-teori yang relevan dengan masalah yang diteliti atau kajian yang ada dan tidaknya peneliti yang mirip dengan penelitian yang akan diteliti. Adapun beberapa karya tulis atau penelitian yang hampir memiliki kesamaan dengan penelitian ini adalah :

Salah satu hasil penelitian dari Fahrian Baihaqi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisingo 2015 dengan judul penelitian “Managemen Pengelolaan Objek Daya Tarik (ODTW) Wisata Masjid Agung Jawa Tengah” hal yang melatar belakangi penelitian ini adalah manajemen pengelolaan ODTW Masjid Agung Jawa Tengah serta membahas faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung dalam pengelolaan ODTW Masjid Agung Jawa Tengah. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif sebagai teknik analisa data dan menggunakan pendekatan manajemen. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, interview dan dokumentasi. Penelitian ini yaitu deskriptif yang tidak menggunakan perhitungan, sehingga akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pengelolaan Obyek Daya Tarik Wisata Masjid Agung Jawa Tengah yang menggunakan asas-asas manajemen sebagaimana mestinya serta mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung dalam pengelolaan ODTW Masjid Agung Jawa Tengah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Masjid Agung Jawa Tengah memiliki beberapa Obyek Daya Tarik Wisata yaitu Menara Al-Husna, Payung

raksasa, Bedug raksasa, Al-Qur'an raksasa, dan arsitekturnya yang indah.<sup>17</sup> Kasus penelitian Fahrian Baihaqi, pada pendekatan dan metode pengambilan data nya sama, yaitu deskriptif kualitatif, akan tetapi penelitiannya mengenai manajemen pengelolaan masjid, sementara penelitian yang dilakukan oleh peneliti lebih fokus pada Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati.

Kedua, Skripsi yang ditulis oleh Agustina Angelia Jurusan Teknik Planologi Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Institut Teknologi Malang 2011 dengan judul penelitian "*Arahan Pengembangan Wisata Religi Kegiatan Prosesi Jumad Agung Kota Larantuka*". Adapun hal yang melatar belakangi penelitian ini adalah Prosesi Jumad Agung merupakan ritual tahunan penganut agama Katolik yang masuk dalam lingkaran masa prapaskah yaitu peringatan sengsara dan wafat Tuhan Yesus Kristus yang dirayakan dalam suasana kedukaan sebelum menyambut kebangkitan Tuhan Yesus Kristus. Seluruh umat katolik di seluruh dunia memperingati masa prapaskah begitupula umat katolik di Kota Larantuka. Menariknya bahwa perayaan masa prapaskah di Kota Larantuka memiliki keunikan kegiatan yang tidak dimiliki oleh tempat lain. metode deskriptif eksploratif dan metode pemetaan perilaku (behavior mapping). Motode deskriptif eksploratif menjelaskan tentang potensi kegiatan-kegiatan dalam tradisi prosesi jumad agung, atraksi wisata pendukung kegiatan prosesi jumad agung, serta sarana dan prasarana penunjang kegiatan wisata. Motode

---

<sup>17</sup>Fahrian Baihaqi, "Managemen Pengelolaan Objek Daya Tarik (ODTW) Wisata Masjid Agung Jawa Tengah", *Skripsi*, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisingo 2015. hal.28-40.

pemetaan perilaku menjelaskan tentang pemetaan aktifitas pengunjung. Dari analisa diperoleh rencana pengembangan yang sesuai keinginan pengunjung dan masyarakat sehingga terbentuk arahan pengembangan dengan penambahan atraksi wisata seperti pertunjukan seni dan budaya, wisata belanja; dan pengembangan sarana dan prasarana seperti penginapan yang memanfaatkan rumah-rumah penduduk dan sarana prasarana pendukung dalam atraksi wisata.<sup>18</sup> Penelitian ini berbeda dengan penelitian peneliti jika penelitian ini membahas tentang Kegiatan Prosesi Jumad Agung Di Kota Larantuka pada metode nya menggunakan Deskriptif Kualitatif yang mana subjeknya adalah Penganut Agama Katolik, sementara penelitian peneliti lebih terfokus pada Penganut Agama Islam dan pada pendekatannya peneliti menggunakan pendekatan Kualitatif.

Ketiga, hasil penelitian dari salah satu mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, FSEI, IAIN Syekh Nurjati Cirebon 2017, yang bernama Ridwan Widagdo, yang mana judul penelitiannya adalah "*Dampak Keberadaan Pariwisata Religi terhadap Perkembangan Ekonomi Masyarakat Cirebon*". Hal yang melatar belakangi penelitian ini adalah Industri pariwisata mempunyai peranan penting dalam upaya pembangunan dan pengembangan suatu daerah. Bahkan pada beberapa daerah menunjukkan bahwa industri pariwisata mampu mendongkrak daerah tersebut dari keterbelakangan dan menjadikannya sebagai sumber pendapatan utama. Dampak dari adanya pariwisata yang menguntungkan seperti terciptanya lapangan pekerjaan,

---

<sup>18</sup>Agustina Angelia, "Arahan Pengembangan Wisata Religi Kegiatan Prosesi Jumad Agung Kota Larantuka", *Skripsi*, Jurusan Teknil Planologi Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Institut Teknologi Malang 2011, hal.10-67.

meningkatnya pendapatan, dan meningkatnya keramaian. Sedangkan dampak yang merugikan seperti mahalnya harga barang-barang, rusaknya daerah sekitar dan melunturnya kebudayaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif di mana penulis berusaha mengeksplorasi kedalaman data yang di peroleh dari wawancara dengan Responden sehingga data yang di peroleh menjadi valid untuk di analisis. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa adanya obyek wisata religi memiliki pengaruh yang sangat besar dalam pengembangan usaha untuk meningkatkan ekonomi masyarakat dan peningkatan ekonomi atau penghasilan ini akan terasa cukup signifikan apabila ada moment-moment yang dilakukan oleh pihak pengelola pariwisata.<sup>19</sup> Pada Penelitian ini menggunakan pendekatan yang sama yaitu Kualitatif, akan tetapi pada penelitian peneliti lebih memfokuskan pada Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Penulisan ini terbagi menjadi tiga bagian secara garis besar, yaitu: bagian awal, bagian badab penelitian, dan bagian ketiga atau terakhir. Dalam bagian awal berisi rentang bagian permulaan skripsi yang terdiri dari halaman judul, halaman persembahan, motto, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, dan daftar bagan atau gambar. Bagian kedua berisikan lima bab pembahasan, yakni:

---

<sup>19</sup>Ridwan Widagdo, "Dampak Keberadaan Pariwisata Religi terhadap Perkembangan Ekonomi Masyarakat Cirebon", *Skripsi*, Studi Perbankan Syariah, FSEI, IAIN Syekh Nurjati Cirebon 2017, hal.18-85.

BAB I, berupa pendahuluan, latar belakang masalah, definisi operasional dan konseptual, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, Kajian Pustaka, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II, berisi tentang teori manajemen pelayanan yang melatar belakangi tentang Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati, yang berisi tentang : 1) manajemen, yang meliputi: pengertian, fungsi, unsur, prinsip dan tujuan. 2) Pelayanan, yang meliputi: pengertian, fungsi, dan arti lain dari pelayanan. 3) wisata religi, yang meliputi: pengertian, tujuan, fungsi, bentuk-bentuk, dan faktor pendorong dan penghambat.

BAB III, memaparkan mengenai metode penelitian, yaitu: metodologi penelitian, jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, metode pengumpulan data.

BAB IV, memuat laporan hasil penelitian gambaran umum, penyajian data dan analisis data, berupa : 1) sejarah wisata religi makam Sunan Gunung Jati, struktur kepengurusan, sarana prasarana, kegiatan, perkembangan pengunjung, 2) penyajian data dan pembahasan manajemen pelayanan wisata religi makam Sunan Gunung jati meliputi fungsi dan unsur manajemen, 3) pembahasan fungsi pelayanan dan wisata religi, 3) pembahasan wisata religi makam sunan gunung jati.

BAB V, yaitu penutup, dalam bab ini akan disajikan kesimpulan, saran-saran yang merupakan rangkaian dari keseluruhan hasil penelitian secara singkat.

Bagian ketiga skripsi ini merupakan bagian akhir yang didalamnya akan disertakan pula daftar pustaka, daftar riwayat hidup, dan lampiran-lampiran yang mendukung.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Deskripsi Manajemen

##### 1. Definisi Manajemen

Manajemen berasal dari Bahasa Latin *manus* yang berarti tangan dan *agere* (melakukan). Kata-kata itu digabung menjadi *managere* yang artinya menangani. *Managere* diterjemahkan ke Bahasa Inggris *to manage* (kata kerja), *management* (kata benda), dan *manager* untuk orang yang melakukannya. *Management* diterjemahkan ke Bahasa Indonesia menjadi manajemen (pengolahan).<sup>1</sup>

Manajemen merupakan suatu proses yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, mengerakkan dan mengendalikan, yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.<sup>2</sup>

Manajemen dalam arti luas adalah perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan (P3) sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup>Husaini Usman,*Manajemen: Teori, praktik, dan Riset Pendidikan*,Ed 4, (Jakarta:Bumi Aksara, 2013), Hlm. 5.

<sup>2</sup> Malayu S.P. Hasibuan,*Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*,(Jakarta: Bumi Aksara, 2014),Hlm. 3.

<sup>3</sup> Husaini Usman,*Manajemen: Teori, praktik, dan Riset Pendidikan*,Ed 4,....., Hlm. 6.

## 2. Fungsi-Fungsi Manajemen

Menurut Manulang, fungsi-fungsi manajemen adalah serangkaian tahap kegiatan atau pekerjaan sampai akhir tercapainya tujuan kegiatan atau pekerjaan.<sup>4</sup>

Menurut G.R Terry dalam Winardi menyatakan, fungsi-fungsi manajemen adalah serangkaian sub bagian tubuh yang berada di manajemen sehingga bagian-bagian tubuh tersebut dapat melaksanakan fungsi dalam mencapai tujuan organisasi. Fungsi-fungsi manajemen terdiri dari :*Perencanaan (Planning)*, *Pengorganisasian (Organizing)*, *Penggerakan (Actuating)*, *Pengawasan (Controlling)*.

### a. Perencanaan (*Planning*)

*Planning* (perencanaan) ialah penetapan pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh kelompok untuk mencapai tujuan yang digariskan. *Planning* mencakup kegiatan pengambilan keputusan, karena termasuk dalam pemilihan alternatif-alternatif keputusan. Diperlukan kemampuan untuk mengadakan visualisasi dan melihat ke depan guna merumuskan suatu pola dari himpunan tindakan untuk masa mendatang.

### b. Pengorganisasian (*Organizing*)

*Organizing* berasal dari kata *organon* dalam bahasa Yunani yang berarti alat, yaitu proses pengelompokan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan-tujuan dan penugasan setiap kelompok kepada

---

<sup>4</sup> Manullang, *Dasar-dasar Manajemen*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2002), Hlm. 27.

seorang manajer. Pengorganisasian dilakukan untuk menghimpun dan mengatur semua sumber-sumber yang diperlukan, termasuk manusia, sehingga pekerjaan yang dikehendaki dapat dilaksanakan dengan berhasil.

c. Penggerakan (*Actuating*)

Pelaksanaan merupakan usaha menggerakkan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa, hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan bersama.

d. Pengawasan (*Controlling*)

*Controlling* atau pengawasan adalah penemuan dan penerapan cara dan alat untuk menjamin bahwa rencana telah dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.<sup>5</sup>

### 3. Unsur-Unsur Manajemen

Dalam proses manajemen tidak terlepas dengan yang namanya unsur. Adapun unsur manajemen merupakan suatu komponen yang terkandung di dalam suatu hal atau benda, maka unsur-unsur manajemen berarti bahan atau komponen yang terkandung atau berada di dalam unsur-unsur manajemen itu sendiri.<sup>6</sup> Adapun unsur-unsur manajemen menurut Manulang adalah sebagai berikut:

a. Manusia (*man*)

Merupakan sarana penting atau sarana utama setiap manajer untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh setiap individu.

---

<sup>5</sup>G.R Terry, *Asas-Asas Manajemen*, Terjemahan: Winardi, (Bandung: Alumni, 1986), Hlm. 163.

<sup>6</sup>Azhar Arsyad, *Pokok pokok Manajemen*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2002), hal. 17

Sehingga berhasil atau tidaknya manajemen tergantung dari kemampuan manusianya.

b. Bahan (*material*)

Dalam proses pelaksanaan kegiatan, manusia menggunakan material atau bahan, yang mana dijadikan faktor pendukung untuk menjalankan segala aktivitasnya. Oleh karena itu, material merupakan unsur pendukung manajemen dalam pencapaian tujuan.

c. Mesin (*machine*)

Dalam kemajuan teknologi, manusia bukan lagi sebagai pembantu mesin, seperti pada masa lalu sebelum Revolusi Industri terjadi. Bahkan, sebaliknya mesin telah berubah kedudukannya menjadi pembantu manusia. Namun, dengan demikian, manusia sebagai pengelolanya jangan sampai terisolasi dengan adanya kemajuan teknologi. Mesin mempunyai peranan sangat penting agar proses produksi dan pekerjaan berjalan efektif dan efisien.

d. Metode (*method*)

Untuk melakukan kegiatan secara terstruktur dan sistematis, manusia dihadapkan kepada berbagai alternatif metode atau cara menjalankan pekerjaan tersebut sehingga cara yang dilakukannya dapat menjadi sarana atau alat manajemen untuk mencapai tujuan. Jadi metode sendiri merupakan sarana yang vital kaitanya dalam unsur manajemen.

e. Uang (*money*)

Segala bentuk aktivitas kegiatan dalam sebuah lembaga tentu membutuhkan uang untuk operasional kegiatan. Uang sebagai sarana manajemen harus digunakan se-efisien mungkin, selain agar tujuan yang diinginkan tercapai, juga sebagai tolak ukur pengeluaran, agar tidak membengkak, yang mana berlawanan dengan pemasukannya. Kelancaran atau ketidak lancaran proses manajemen, sedikit banyak dipengaruhi oleh pengelolaan keuangan.

f. Pasar (*markets*)

Pasar sangat penting sebagai tolak ukur atau pencapaian tujuan akhir. Tanpa adanya pasar, tidak ada wadah untuk menjual produk atau jasa yang dihasilkan oleh sebuah perusahaan atau organisasi dan itu bisa mengancam keberlangsungan suatu perusahaan atau organisasi.<sup>7</sup>

#### 4. Prinsip-prinsip Manajemen

Dalam kegiatan manajemen yang dilakukan oleh sebuah perusahaan atau lembaga tidak akan terlaksana dan berjalan seperti apa yang diharapkan tanpa memerhatikan prinsip-prinsip manajemen. Adapun prinsip-prinsip manajemen yaitu:

a. Pembagian kerja

Dalam sebuah organisasi ataupun perusahaan tentu didalamnya terdapat pembagian kerja/Proker ini sangat diperlukannya untuk memperlancar jalannya kegiatan-kegiatan yang dikerjakan. Masing-

---

<sup>7</sup>H. Siagian, *Manajemen Suatu Pengantar*, (Bandung: Alumni, 1997), hal. 77.

masing divisi mendapat porsi kerjanya sesuai dengan apa yang sudah di rencanakan, maka akan lebih berhasil karena kerjanya lebih fokus dan konsentrasinya tidak terpecah dengan hal-hal lainnya.

b. Disiplin

Faktor lain yang mempengaruhi sebuah organisasi atau perusahaan, yaitu Disiplin. Ketaatan kepada peraturan yang telah diberikan dan disepakati bersama dan kesadaran kepada seluruh orang-orang yang beraktivitas dalam kegiatan manajemen yang tinggi tentang tanggung jawab yang diembanya dan tugas-tugas yang telah diberikan amat menentukan keberhasilan manajemen.

c. Kesatuan perintah (unity of command)

Dalam kegiatan manajemen diperlukan adanya kesatuan perintah. Guna untuk menghindari kesimpangsiuran kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan.

d. Kesatuan arah

Kesepakatan tentang arah tujuan merupakan hal yang mengikat dalam melaksanakan kegiatan manajemen untuk menghindari perselisihan, agar dapat mendapatkan hasil sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan bersama.

e. Kepentingan bersama di atas kepentingan pribadi

Kepentingan tiap-tiap anggota diperhatikan, akan tetapi tujuan bersama adalah yang palingdiutamakan daripada kepentingan pribadi. Hal ini agar target yang sudah direncanakan tercapai.

f. Rantai berjenjang dan rentang kendali

Manajemen dilakukan bertingkat-tingkat dan merupakan mata rantai yang berjenjang. Rentang kendali suatu manajemen yang sebaiknya terbatas pada tingkat di bawahnya. Hal ini biasanya menghasilkan efektivitas yang tinggi (Azhar, 2002: 22).<sup>8</sup>

## 5. Tujuan Manajemen

Didalam suatu organisasi atau perusahaan pasti memiliki tujuan yang jelas. Karena manajemen merupakan suatu hal yang vital dalam suatu organisasi. Tujuan dari diberlakukannya proses manajemen di dalam sebuah organisasi atau lembaga antara lain:

- a. Menjalankan serta mengevaluasi strategi yang telah direncanakan, agar dapat berjalan secara efisien dan efektif.
- b. Melakukan peninjauan kembali terhadap implementasi fungsi manajemen serta kinerja para anggota dalam melakukan tugasnya.
- c. Memperbaharui strategi pelaksanaan fungsi manajemen agar tetap dapat mencapai target jika dalam pelaksanaannya ditemukan tantangan-tantangan tertentu.
- d. Melakukan peninjauan kembali terhadap hal-hal yang membuat berkembang serta ancaman pada organisasi atau lembaga tersebut.
- e. Merancang inovasi yang dapat meningkatkan efektivitas kinerja para anggota yang juga berimbas pada tercapainya tujuan dan sasaran organisasi.

---

<sup>8</sup>Azhar Arsyad, *Pokok pokok Manajemen*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2002), hal. 22.

G.R. Tarry mengklasifikasikan tujuan menurut tingkatan yang ada dalam suatu organisasi sebagai berikut. Pada hierarki organisasi puncak dan pemberian tujuan untuk seluruh aktivitas merupakan tujuan pokok. Dibawahnya, tetapi erat hubungannya dengan tujuan pokok adalah tujuan yang mendeskripsikan tujuan bagian atau kesatuan organisasi tertentu. Tujuan bagian tersebut memiliki tujuan kelompok dibawahnya, yang dengan cara sama dideskripsikan dengan tujuan kesatuan, dan akhirnya dalam tujuan individu.<sup>9</sup>

## **B. Deskripsi Manajemen Pelayanan**

### **1. Definisi Manajemen Pelayanan**

Manajemen sebagai proses yang khas dan terdiri dari tindakan-tindakan seperti perencanaan, pengorganisasian, pengaktifan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.<sup>10</sup>

A.S. Moenir mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.”<sup>11</sup>

Sedangkan Menurut Gronross pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba)

---

<sup>9</sup>B. Siswanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005), hal. 12.

<sup>10</sup>Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*,....., Hlm. 3.

<sup>11</sup> A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*,....., Hlm. 26-27.

yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan.<sup>12</sup>

Sementara itu Purnama mengemukakan pengertian manajemen pelayanan sebagai cara melayani, menyiapkan atau menjamin keperluan seseorang atau sekelompok orang, melayani adalah meladeni atau membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya.<sup>13</sup>

Manajemen Pelayanan berdasarkan kamus besar bahasa Indonesia memiliki kata dasar “layan” yang artinya 1) perihal atau cara melayani; 2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa; 3) Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.<sup>14</sup> Secara konseptual manajemen pelayanan menurut Norman adalah proses sosial dan manajemen merupakan kemampuan untuk mengarahkan proses-proses sosial.<sup>15</sup>

Berdasarkan keterangan tentang pengertian manajemen dan pelayanan di atas, manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengoordinasikan, mengimplementasikan rencana dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan atau suatu usaha melayani, memfasilitasi, menjamin, atau

---

<sup>12</sup>Ratminto & Atik, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2016), Hal. 2-5.

<sup>13</sup>Purnama, *Manajemen Kualitas: Prespektif Global*, (Jogjakarta: Ekonisia, 2006), hal. 43.

<sup>14</sup>Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), Cet Ke- III, hal. 646.

<sup>15</sup>Levine Norman, *Pelayanan Jasa*, edisi ke-2, (Jogjakarta: Gajahmada, 1991), hal. 26.

menyiapkan keperluan seseorang atau sekelompok orang yang dimaksudkan untuk memenuhi harapan pelanggan atau pengguna.<sup>16</sup>

## 2. Fungsi Manajemen Pelayanan

Jika pada manajemen pelayanan definisinya adalah suatu usaha melayani, memfasilitasi, menjamin, atau menyiapkan keperluan seseorang atau sekelompok orang yang dimaksudkan untuk memenuhi harapan pelanggan atau pengguna. Maka fungsi manajemen pelayanan disini adalah bagaimana cara memfasilitasi kebutuhan pelanggan, salah satunya dengan menggunakan sarana dan prasarana yang dalam suatu tempat itu. Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- c. Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin.
- d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- e. Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.

---

<sup>16</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), Hlm. 4.

- g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Oleh sebab itu, peran sarana pelayanan cukup penting disamping unsur manusianya. Upaya meningkatkan produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan suatu anggota pemerintah maupun swasta kepada masyarakat atau kliennya harus pula dikaitkan dengan pengetahuan dan keterampilan para anggota tersebut. Artinya rendahnya produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan seorang pegawai tidak semata-mata disebabkan oleh tindakan dan perilaku yang disfungsi akan tetapi sangat mungkin karena tingkat pengetahuan dan keterampilan yang tidak sesuai dengan tugas yang dipegang olehnya.<sup>17</sup>

### 3. Prinsip-Prinsip Manajemen Pelayanan

Layanan publik merupakan hak masyarakat yang dalam pelaksanaannya pada dasarnya mengandung prinsip-prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan.<sup>18</sup>

Berikut adalah prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik meliputi :

- a. Kepastian hukum, adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.

<sup>17</sup>A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*,....., Hlm. 118-119.

<sup>18</sup>Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, (Bandung: Refika Aditama, 2012), Hlm. 12.

- b. Keterbukaan, bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- c. Partisipatif, untuk mendorong peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- d. Akuntabilitas, bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. Kepentingan umum, bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- f. Profesionalisme, bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- g. Kesamaan hak, bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- h. Keseimbangan hak dan kewajiban, bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.<sup>19</sup>

#### **4. Karakteristik Manajemen Pelayanan**

Manajemen Pelayanan memiliki sejumlah karakteristik yang membedakan dengan aspek-aspek lainnya. Terkait dengan hal tersebut,

---

<sup>19</sup>Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, (Bandung: Refika Aditama, 2012), Hlm. 12.

Fitzsimmons menyebutkan adanya lima karakteristik manajemen pelayanan, yaitu :

a. Arti pelanggan dalam proses pelayanan

Kehadiran pelanggan sebagai partisipan dalam proses pelayanan membutuhkan sebuah perhatian untuk mendesain fasilitas. Kondisi yang demikian tidak ditemukan pada perusahaan manufaktur yang tradisional. Kehadiran secara fisik pelanggan di sekitar fasilitas pelayanan tidak dibutuhkan oleh perusahaan-perusahaan manufaktur.

b. Kejadian pada waktu yang bersamaan (*simultaneity*)

Fakta bahwa pelayanan dibuat untuk digunakan secara bersamaan, sehingga pelayanan tidak disimpan. Ketidakmampuan untuk menyimpan pelayanan ini menghalangi penggunaan strategi manufaktur tradisional dalam melakukan penyimpanan untuk teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik mengantisipasi fluktuasi permintaan.

c. Pelayanan langsung digunakan dan habis (*service perishability*)

Pelayanan merupakan komoditas yang cepat habis. Hal ini dapat dilihat pada tempat duduk pesawat yang habis, tidak muatnya ruangan rumah sakit atau hotel. Pada masing-masing kasus telah menyebabkan kehilangan peluang.

d. Tidak berwujud (*intangibility*)

Pelayanan adalah produk pikiran yang berupa ide dan konsep. Oleh karena itu, inovasi pelayanan tidak bisa dipatenkan. Untuk

mempertahankan keuntungan dari konsep pelayanan yang baru, perusahaan harus melakukan perluasan secepatnya dan mendahului pesaing.

e. Beragam (*heterogeneity*)

Kombinasi dari sifat tidak berwujud pelayanan dan pelanggan sebagai partisipan dalam penyampaian sistem pelayanan menghasilkan pelayanan yang beragam dari konsumen ke konsumen. Interaksi antarkonsumen dan pegawai yang memberikan pelayanan menciptakan kemungkinan pengalaman kerja manusia yang lebih lengkap.<sup>20</sup>

## 5. Model Segitiga Pelayanan (Service Triangle)

Menurut Albrecht dan Zemke dalam Ratminto dan Atik Service Triangle adalah suatu model interaktif manajemen pelayanan yang menghubungkan perusahaan dengan pelanggannya. Model tersebut terdiri dari 3 elemen yaitu Strategi Pelayanan (*Service Strategy*) Merupakan Strategi untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan, selanjutnya Sumber Daya Pemberi jasa (*Service People*) adalah orang yang berinteraksi langsung maupun tidak langsung dengan pelanggan dan Sistem Pelayanan (*Service System*) adalah sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan dalam melayani pelanggan.<sup>21</sup> Kemudian Rangkuti menyebutkan jasa merupakan pemberian kinerja pelayanan yang kasat mata dari satu pihak

---

<sup>20</sup>Taufiqurokhman & Evi Satispi, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, (Tangerang: UMJ Press, 2018), Hlm. 97-98.

<sup>21</sup>Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2005), Hlm. 40-47.

kepada pihak lain. Sukses atau tidaknya industri jasa tergantung sejauh mana perusahaan mengolah ketiga aspek antara lain:

- a. Janji perusahaan mengenai jasa yang akan disampaikan kepada pelanggan
- b. Kemampuan untuk membuat karyawan mampu memenuhi janji tersebut
- c. Kemampuan karyawan untuk menyampaikan janji tersebut kepada para pelanggan.

Ketiga aspek diatas merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Rangkuti juga menyebutkan bahwa model kesatuan dari ketiga aspek itu juga disebut sebagai segitiga pelayanan. Segitiga pelayanan adalah suatu model interaktif manajemen yang mencerminkan antara perusahaan dengan pelangganya. Model tersebut terdiri dari tiga elemen yakni; Strategi layanan (*service strategi*), Sumber daya Manusia yang memberikan layanan (*service people*) dan sistem layanan (*service system*) dengan pelanggan sebagai titik pusatnya.

IAIN PURWOKERTO



Kegagalan disatu sisi akan mengakibatkan kegagalan juga pada sisi lain. Masing-masing komponen mempunyai tugas yang berbeda, seperti Perusahaan statusnya sebagai Fasilitator terhadap karyawan, Karyawan

sendiri sebagai penyampai jasa yaitu sebuah pelayanan dan Pelanggan adalah penerima jasa pelayanan tersebut.<sup>22</sup>

## C. Deskripsi Wisata Religi

### 1. Definisi Wisata Religi

Pendit menjelaskan bahwa, wisata religi atau wisata pilgrim sedikit banyak dikaitkan dengan adat istiadat, agama dan kepercayaan umat atau kelompok dalam masyarakat. Kegiatan wisata ini banyak dilakukan oleh perorangan atau rombongan ke tempat-tempat suci, maupun ke makam-makam orang besar atau pemimpin yang diagungkan, ke bukit atau gunung yang dianggap keramat, dan tempat-tempat pemakaman tokoh pemimpin sebagai manusia ajaib penuh legenda.<sup>23</sup>

Menurut Abbudin Nata Wisata religi adalah perjalanan keagamaan yang ditujukan untuk memenuhi dahaga spiritual, agar jiwa yang kering kembali basah oleh hikmah-hikmah religi. Objek wisata religi memilikicakupan yang sangat luas, meliputi setiap tempat yang bisa menggairahkan cita rasa religiusitas yang bersangkutan, dengan wisata religi, yang bersangkutan dapat memperkaya wawasan dan pengalaman keagamaan serta memperdalam rasa spiritual.<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup>Freedy Rangkuti, *Measuring Customer satisfaction*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006), Hlm. 28.

<sup>23</sup>Nyoman S Pendit, *Ilmu Pariwisata*, (Jakarta: Pradnya Paramita, 2006) Lihat dalam Muhammad Fahrizal Anwar, dkk. "Analisis Dampak Pengembangan Wisata Religi Makam Sunan Maulana Malik Ibrahim dalam Kehidupan Sosial dan Ekonomi Masyarakat Sekitar (Studi pada Kelurahan Gapurosukolilo Kabupaten Gresik)" Hlm. 188.

<sup>24</sup>Abbudin Nata, *Pemikiran Para Tokoh tentang Pendidikan Islam*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000). Lihat dalam Wahyuni Islamiyah, "Studi Eksploratif Tentang Faktor-Faktor Pendukung Pengembangan Kawasan Wisata Religi Makam KH. Abdurrahman Wahid (Gus Dur) di Kabupaten Jombang" Hlm. 5

Wisata religi menurut Turner dalam Andrian Franklin adalah perjalanan yang berbeda dari sehari-hari, dunia kerja, dan rumah untuk menuju ke situs suci tertentu yang diformalkan, diakui, dan dikelola oleh agama-agama besar.<sup>25</sup>

Menurut Annarizki, Wisata religi dengan mengunjungi makam keramat sudah menjadi bagian dalam tradisi masyarakat Indonesia sejak lama. Religi atau sistem kepercayaan dan bahasa merupakan salah satu budaya, kesenian, sistem pengetahuan, perlengkapan hidup, dan mata pencaharian. Untuk menjalankan aktivitas kebudayaan memerlukan komunikasi. Ziarah merupakan proses menjalankan kebudayaan dengan menggunakan bahasa, yaitu membaca doa dan berzikir. Dengan demikian, proses komunikasi dengan menggunakan bahasa ialah sebagai proses budaya; melakukan ziarah dengan melakukan zikir, berdoa, dan menabur bunga merupakan manifestasi komunikasi sebagai proses beribadah.<sup>26</sup>

Gagas Ulung dalam tulisan Silvia Handayani memberi pendapat bahwa wisata religi dapat dilakukan dengan mengunjungi tempat-tempat

---

<sup>25</sup>Andrian Franklin, *Tourism: An Introduction*. (California: SAGE Publications, 2003). Lihat dalam WahyuniIslamiyah, "Studi Eksploratif Tentang Faktor-Faktor Pendukung Pengembangan Kawasan Wisata Religi Makam KH. Abdurrahman Wahid (Gus Dur) di Kabupaten Jombang" Hlm. 5.

<sup>26</sup>Annisarizki, Media Suahya, "Manajemen Wisata Religious Kesultanan Banten (Bauran Komunikasi Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Wisatawan)". *Nyimak Journal of Communication*. Volume 2, No 2, P-ISSN 2580-3808, E-ISSN 2580-3832 (Banten: Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik dan Ilmu Hukum Universitas Serang Raya Banten, 2018). Hlm. 190. Diambil dari: <http://research.net> Diakses tanggal 19 Desember 2019. Jam 19:00 WIB.

peninggalansejarah Islam ataupun berziarah ke makam-makam paraulama, kyai ataupun tokoh-tokoh masyarakat.<sup>27</sup>

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa wisata religi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang, baik itu ke makam, candi ataupun ketempat-tempat yang mempunyai ciri khas/sejarah pada tempat tersebut. Bisa kita kaitkan wisata religi suatu proses berkunjung atau kirim do'a, di makam-makam aulia atau orang-orang yang berpengaruh pada daerah itu, contohnya seperti ulama, kyai atau tokoh-tokoh masyarakat yang dianggap mempunyai kelebihan tersendiri. Adapun Wisata religi sendiribertujuan untuk memenuhi dahaga spiritual sehingga bisa menggairahkan cita rasa religiusitas dan memperdalam keimanan untuk mengingat kepada Allah SWT.

## **2. Fungsi Wisata Religi**

Wisata religi dilakukan dalam rangka mengambil ibrah atau pelajaran dan ciptaan Allah atau sejarah peradaban manusia untuk membuka hati sehingga menumbuhkan kesadaran bahwa hidup di dunia ini tidak kekal. Wisata pada hakikatnya adalah perjalanan untuk menyaksikan tanda-tanda kekuasaan Allah, implementasinya dalam wisata kaitannya dengan proses dakwah dengan menanamkan kepercayaan akan

---

<sup>27</sup>Lihat dalam Silvia Handayani, "Strategi Pemerintah Daerah dalam Mengembangkan Potensi Wisata Religi Berbasis Sektoral (*Sectoral Based*) (studi pada Makam Presiden RI Ke-4 K.H Abdurrahman Wahid Kabupaten Jombang)". *Skripsi*. (Malang: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMM, 2017). Hlm. 50. Diambil dari: <http://eprints.umm.ac.id>. Diakses tanggal 22Desember 2019. Jam 08:13 WIB.

adanya tanda-tanda kebesaran Allah sebagai bukti ditunjukkan berupa ayat-ayat dalam Al Qur'an. Fungsi wisata religi antara lain:

- a. Untuk aktivitas luar dan didalam ruanganperorangan atau kolektif, untuk memberikan kesegaran, semangat hidup baik jasmani maupun rohani.
- b. Sebagai tempat ibadah, sholat, dzikir, dan berdoa.
- c. Sebagai salah satu aktivitas keagamaan.
- d. Sebagai salah satu tujuan wisata-wisata umat Islam.
- e. Sebagai aktivitas kemasyarakatan.
- f. Untuk melakukan ketenangan lahir dan batin.
- g. Sebagai peningkatan kualitas manusia dan pengajarannya (ibroh).<sup>28</sup>

### 3. Bentuk-Bentuk Wisata Religi

Wisata religi dimaknai sebagai kegiatanwisata ke tempat yang memiliki makna khusus, biasanya berupa tempat yang memilikimakna khusus.

- a. Sebagai tempat pusat keagamaan dimana digunakanuntuk beribadah sholat, I'tikaf, adzan dan iqomah.
- b. Makam dalam tradisi Jawa, tempat yang mengandung kesakralan makam dalam bahasa Jawa merupakan penyebutan yang lebih tinggi (hormat) pesarean, sebuah kata benda yang berasal dan sare, (tidur). Dalam pandangan tradisional, makam merupakan tempat peristirahatan.

---

<sup>28</sup>Nyoman S Pedit, *Ilmu Pariwisata*, (Jakarta: Pradnya Paramita, 2006)''Hlm. 38.

- c. Candi sebagai unsur pada jaman purba yang kemudian kedudukannya digantikan oleh makam.<sup>29</sup>

#### 4. Tujuan Wisata Religi

Ziarah bukan hanya panggilan agama, tapi juga panggilan kemanusiaan. Adapun tujuan ziarah atau wisata religi yaitu:

- a. Menurut Ruslan tujuan wisata religi mempunyai makna yang dapat dijadikan pedoman untuk menyampaikan syiar islam di seluruh dunia, dijadikan sebagai pelajaran untuk mengingat ke-Esaan Allah. Mengajak dan menuntun manusia supaya tidak tersesat kepada syirik atau mengarah kepada kekufuran.<sup>30</sup>
- b. Abidin menyebutkan bahwa tujuan ziarah kubur adalah Islam mensyariatkan ziarah kubur untuk mengambil pelajaran dan mengingatkan akan kehidupan akhirat dengan syarat tidak melakukan perbuatan yang membuat Allah murka, seperti minta restu dan doa dari orang yang meninggal, Mengambil manfaat dengan mengingat kematian orang-orang yang sudah wafat dijadikannya pelajaran bagi orang yang hidup bahwa kita akan mengalami seperti apa yang mereka alami yaitu kematian, Orang yang meninggal diziarahi agar

---

<sup>29</sup>Nyoman S Pendit, *Ilmu Pariwisata*, (Jakarta: Pradnya Paramita, 2006), Hlm. 45.

<sup>30</sup>Arifin Ruslan, *Ziarah Wali Spiritual Sepanjang Masa*, (Yogyakarta: Pustaka Timur, 2007). Lihat dalam Ahsana Mustika Ati, *Pengelolaan Wisata Religi (Studi Kasus Makam Sunan Hadiwijaya Untuk Pengembangan Dakwah)*. Skripsi. (Semarang: Fakultas Dakwah, IAIN Walisongo Semarang, 2011). Hlm. 34. Diakses tanggal 20 Desember 2019. Jam 19:47 WIB.

memperoleh manfaat dengan ucapan doa dan salam oleh para peziarah tersebut dan mendapatkan ampunan.<sup>31</sup>

- c. Dengan mengunjungi makam atau berziarah, maka diharapkan ada kesadaran baru yang masuk dalam benak kesadaran peziarah sehingga memunculkan kekuatan baru dalam beragama. Dengan ini ziarah akan memberikan arah, motivasi dan akhirnya tumbuh kesadaran secara penuh untuk patuh, tunduk dan menjalankan kuasa Ilahi.<sup>32</sup>

## 5. Manfaat Wisata Religi

Islam memberikan kesempatan kepada umatnya untuk berwisata religi agar dari sana tumbuh kesadaran akan kesementaraan hidup di dunia. Dengan berziarah atau berwisata religi diharapkan tumbuh interopeksi diri. Adapun manfaat dari wisata religi yaitu:

- a. Mengingat kematian Sebagai manusia kita akan ingat mati, dari kesadaran itu diharapkan mendapatkan dorongan untuk mempersiapkan bekal bagi kehidupan setelah mati, dan akan menambah keimanan sehari-hari seperti shalatnya menjadi rajin, sedekahnya bertambah banyak, suka menolong fakir miskin, dan peduli kepada anak yatim.
- b. Menambah amal shaleh Sebagai manusia dapat mengambil keteladanan dari Rasulullah, para sahabat, alim ulama, para wali Allah, dan orang-orang shaleh lainnya, sudah tentu banyak sifat, sikap, dan

---

<sup>31</sup>Abidin, Slamet Moh Suyono, *Fiqih Ibadah*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 1991). Lihat dalam Ahsana Mustika Ati, *Pengelolaan Wisata Religi (Studi Kasus Makam Sunan Hadiwijaya Untuk Pengembangan Dakwah)*, Hlm. 34-35.

<sup>32</sup>Siti Fatimah, "*Strategi Pengembangan objek Daya Tarik Wisata Religi (Studi Kasus di Makam Mbah Mudzakir Sayung Demak)*" Hlm. 38.

tindakan yang ditiru, dari kekhusyukan shalatnya, sikap adilnya, suka mengaji, suka menulis, suka menolong sesama, dan hal baik lainnya dapat ditiru manusia untuk menambah iman serta ketaqwaan kepada Allah SWT.<sup>33</sup>

## **6. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati**

Faktor pendukung ini menjadi kekuatan tersendiri pada wisata religi makam sunan gunung jati. Faktor pendukung ini berasal dari faktor internal dan eksternal. Berbicara tentang faktor pendukung pastinya terdapat pula faktor penghambatnya didalam suatu manajemen itu sendiri.

Dari semua faktor pendukung dan penghambat dapat diketahui melalui berbagai macam pendekatan. Adapun cara pendekatan yang akan digunakan penulis pada penelitian ini yaitu dengan pendekatan analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, threats*).

Menurut Sun Tzi yang dikutip oleh Freddy Rangkuti konsep pendekatan analisis SWOT adalah konsep analisis yang sangat sederhana dan membantu dalam memenangkan pertempuran yakni dengan cara mengetahui kekuatan dan kelemahan lawan.<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup>Nyoman S Pendit, *Ilmu Pariwisata*, (Jakarta: Pradnya Paramita, 2006). Hlm. 50.

<sup>34</sup>Fredy Rangkuti, *Analisis SWOT Tehnik Membedah Kasus Bisnis*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997), hal.2.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field reseacrh*) yang bersifat kualitatif. Maksud istilah adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan cara statistik atau dengan cara kuantifikasi. Penelitian dengan pendekatan kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dengan menggunakan logika ilmiah.<sup>1</sup> Artinya penelitian jenis kualitatif ini dapat menunjukkan pada penelitian tentang kehidupan, masyarakat, sejarah, tingkah laku, pergerakan-pergerakan sosial, atau hubungan kekerabatan.

Penelitian ini disusun menggunakan jenis penelitian kualitatif, yang mana penelitian ini didasarkan pada kejadian yang ada dilapangan yang edukatif dinamis. Adapun sifat dari penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berdasarkan data-data yang berkenaan dengan situasi yang terjadi dan pandangan yang mewabah di dalam masyarakat. Dengan penelitian kualitatif, penelitian ini dapat membedah fenomena yang diamati peneliti dilapangan sehingga penelitian ini dapat menggambarkan, menjabarkan dan mengeksplorasi berbagai temuan di lapangan.

---

<sup>1</sup>Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif : Teori Dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hlm. 80

Penelitian ini menjabarkan suatu fenomena atau kejadian yang didukung dengan adanya data-data yang diperoleh oleh peneliti di lapangan yaitu pada Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati.

## **B. Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif disini, menggunakan pendekatan studi fenomenologi. Fenomenologi adalah sebuah teori sekaligus sebuah metode. Makna fenomenologi adalah realitas tampak, fenomena yang tampak adalah refleksi dari realitas yang tidak berdiri sendiri.<sup>2</sup>

Menurut Edmund Husserl menjelaskan bahwa fenomenologi adalah sesuatu yang harus dipahami dan bersifat dinamis. Menurutnya juga fenomenologi adalah sesuatu yang berdimensi sejarah, bahwa dikatakan suatu fenomena karena memiliki keterkaitan dengan riwayat individual manusia juga manusia secara keseluruhan.<sup>3</sup> Artinya dikatakan fenomenologi karena ada suatu hal yang mewabah atau adanya mobilitas banyak orang, dari berbagai daerah pergi ke suatu tempat.

## **C. Lokasi Penelitian**

Dalam pelaksanaan penelitian wisata religi ini penulis mengambil lokasi di Makam Sunan Gunung jati atau peziarah kenal dengan makam Syarif Hidayatullah. Tepatnya di Desa Astana Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon Provinsi Jawa Barat. Makam ini secara khusus dikelola oleh juru kunci yang masih memiliki garis keturunan dengan Sunan Gunung Jati,

---

<sup>2</sup>Margaret M. Poloma, *Sosiologi Kontemporer*, (Jakarta: Pt. Raja Grovindo Persada, 2013), hlm.302

<sup>3</sup>O. Hasbiyansyah, "Pendekatan Fenomenologi : Pengantar Praktik Penelitian Dalam Ilmu Sosial Dan Komikasi", *Jurnal Mediator*, Vol. 9, No. 1 Juni 2008, Hlm. 165

adapun pengelolaan wisata religi pada makam ini secara penuh dikelola oleh pengelola makam Sunan Gunung Jati sendiri atau Raja yang masih satu keturunan dengan Sunan Gunung Jati.

Peneliti memiliki alasan yang kuat untuk melakukan penelitian di lokasi ini karena, Manajemen Pelayanan Wisata Religi ini dalam melayani peziarah dilakukan dengan cukup baik. Ketersediannya pihak pengelola makam Sunan Gunung Jati dengan peneliti untuk bekerja dan membantu peneliti dengan memberikan data dan informasi yang dibutuhkan guna kelancaran penelitian ini.

#### **D. Subyek dan Objek Penelitian**

Adapun subjek dan objek dalam penelitian ini adalah :

##### **1. Subyek**

Subyek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti yakni orang menjawab pertanyaan penulis, baik pertanyaan tertulis maupun lisan dengan kata lain adalah informan. Adapun yang menjadi subyek pada penelitian ini adalah Bapak Saefulloh selaku juru kunci, Bapak Muhamad Jirjis selaku Pembimbing atau Guide dan Bapak Hasan selaku menjaga dan mengawasi komplek makam Sunan Gunung Jati, Bapak Rizal, Bapak Dodi, dan Bapak Imam selaku pengunjung wisata religi makam sunan gunung jati.

## 2. Objek

Objek penelitian ini adalah manajemen pelayanan wisata religi dalam melayani peziarah di Makam Sunan Gunung Jati di Desa Astana, Kecamatan Gunung Jati, Kabupaten Cirebon.

### E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskripsi berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang atau pelaku yang diamati, sebagaimana yang dikemukakan oleh Lexy Moelong.<sup>4</sup> Untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian, penulis menggunakan beberapa metode yakni :

#### 1. Metode Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap perilaku atau keadaan objek sasaran.<sup>5</sup> Menurut psikologik, observasi meliputi kegiatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan panca indra.<sup>6</sup> Mudah-mudahan, Metode observasi adalah teknik pengamatan untuk belajar tentang perilaku makna dari perilaku tersebut. Hal ini dikarenakan pengamat tidak bisa mengikuti kegiatan sepenuhnya menjadi orang dalam. Metode ini digunakan untuk mengetahui kondisi lingkungan daerah sekitar tersebut

---

<sup>4</sup>Lexy J Moelong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2012), hlm 3

<sup>5</sup>Abdurrahman Fathoni, *Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006), hlm.104

<sup>6</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hlm. 107

dan fenomena yang terjadi pada keunikan wisata religi yang dikenal sampe mancanegara. Tidak jarang peneliti harus memainkan peran selayaknya yang dilakukan oleh subjek peneliti, pada situasi yang sama atau berbeda.

Peneliti akan melakukan observasi dengan cara datang langsung ke tempat yang diteliti yaitu makam Sunan Gunung Jati. Metode ini dilakukan untuk melihat dan mengetahui aktifitas pengelola makam dalam melayani para peziarah yang datang sehingga diharapkan peneliti dapat mendapatkan data yang valid.

## 2. Metode Wawancara.

Wawancara adalah sebuah percakapan antara dua orang atau lebih, yang pertanyaannya diajukan oleh peneliti kepada subjek atau sekelompok subjek penelitian untuk dijawab.<sup>7</sup>Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah.<sup>8</sup>Ditinjau dari segi cara untuk mengadakan pendekatan, wawancara dibedakan menjadi dua macam, yaitu :

- a. Wawancara langsung, ialah wawancara yang dilakukan secara tatap muka. Dalam cara ini pewawancara langsung bertatap muka dengan pihak yang akan diwawancarai.
- b. Wawancara tidak langsung, ialah wawancara yang dilakukan bukan secara tatap muka melainkan melalui saluran komunikasi jarak jauh, misalnya melalui telpon, radio dan sebagainya.

---

<sup>7</sup>Sudar Wabdabun, *Menjadi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Setia, 2002), hlm. 130

<sup>8</sup>Abdurrahman Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta : Pt Rineka Cipta 2006), hlm. 104

Dalam penelitian ini penulis menggunakan wawancara semiterstruktur yaitu gabungan antara wawancara terstruktur dan tidak terstruktur.<sup>9</sup> Hal ini akan peneliti lakukan untuk bisa mendapatkan informasi lebih lengkap terkait manajemen pelayanan wisata religi pada makam tersebut. Awalnya peneliti menanyakan beberapa pertanyaan yang sudah terstruktur kemudian diperdalam dengan mengorek keterangan lebih lanjut. Sedangkan pertanyaan yang diajukan berupa pertanyaan yang diperlukan dalam penelitian ini. Wawancara ini digunakan untuk memperoleh data yang mendalam tentang Manajemen Pelayanan wisata religi makam Sunan Gunung Jati di Desa Astana, Kecamatan Gunung Jati, Kabupaten Cirebon. Wawancara ini dilakukan secara langsung dengan Juru Kunci dan pengunjung atau peziarah makam Sunan Gunung Jati, tujuannya agar peneliti mendapatkan informasi secara akurat dan tepat. Sebelum melakukan wawancara peneliti sudah membuat daftar pertanyaan secara sistematis untuk dijadikan acuan informasi yang akan digali atau diperlukan. Peneliti juga dapat menggunakan alat bantu seperti handphone, kamera, tape recorder atau benda-benda lain yang dapat membantu kelancaran proses wawancara.

### 3. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu metode yang digunakan untuk mengetahui data tentang hal-hal atau variable yang berbetuk tulisan,

---

<sup>9</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*....., hlm. 183

gambar atau karya-karya monumental.<sup>10</sup> Menurut sugiyono, dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara.

Metode dokumentasi adalah metode yang mengacu pada data-data berupa catatan, buku, surat kabar, prasasti atau notulen rapat dan lain sebagainya. Metode ini dilakukan untuk mengumpulkan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian, seperti arsip-arsip atau prasasti. Teknik metode dokumentasi diawali dengan menghimpun, memilih dan mengkategorikan dokumen sesuai dengan data yang dibutuhkan dalam penelitian.

Tujuan proses dokumentasi ini dilakukan untuk mendukung dan mempertegas dari data-data yang ada sebelumnya.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Menurut Patton yang dimaksud analisis data adalah proses mengatur uraian data, mengorganisasikan kedalam satu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Dengan demikian, metode analisis data dan penulisan digunakan untuk menganalisis data-data yang penulis peroleh baik melalui observasi maupun dokumentasi.<sup>11</sup>

Adapun analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu setelah ada data yang berkaitan dengan penelitian, maka disusun dan diklasifikasikan dengan menggunakan data-data yang

---

<sup>10</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Bin Aksara, 1996), Hlm.239

<sup>11</sup>Lexy J. Meloeng, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta, Grafindo Persada, 1999), hlm.

diperoleh untuk menggambarkan jawaban dari permasalahan yang telah dirumuskan.<sup>12</sup>

Adapun langkah-langkah penelitian kualitatif :

1. Observasi. Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Observasi atau pengamatan dapat di definisikan sebagai perhatian terhadap kejadian, gejala atau sesuatu.<sup>13</sup> Teknik ini dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis bahan-bahan atau data-data dari lingkungan makam Sunan Gunung Jati.
2. Eksplorasi, yaitu mengumpulkan data berdasarkan fokus penelitian yang sudah jelas.
3. Memberi check, yaitu mengumpulkan data berdasarkan laporan sementara kepada responden atau kepada pembimbing.<sup>14</sup>

Kemudian data yang telah dikumpulkan dipilih-pilih dan dikelompokan sesuai rincian masalahnya masing-masing lalu data tersebut dihubungkan satu sama lainnya dengan menggunakan proses berfikir deduktif-induktif.

Berfikir deduktif atau berfikir rasional adalah sebagian dari berfikir ilmiah.<sup>15</sup> Dalam logika deduktif, menarik suatu kesimpulan dimulai dari pernyataan umum menuju pernyataan khusus dengan menggunakan penalaran. Berfikir induktif adalah berangkat dari data yang khusus atau peristiwa-

---

<sup>12</sup>Moh. Karisam, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*, (Malang: UIN-Maliki Press, 2010), hlm. 250

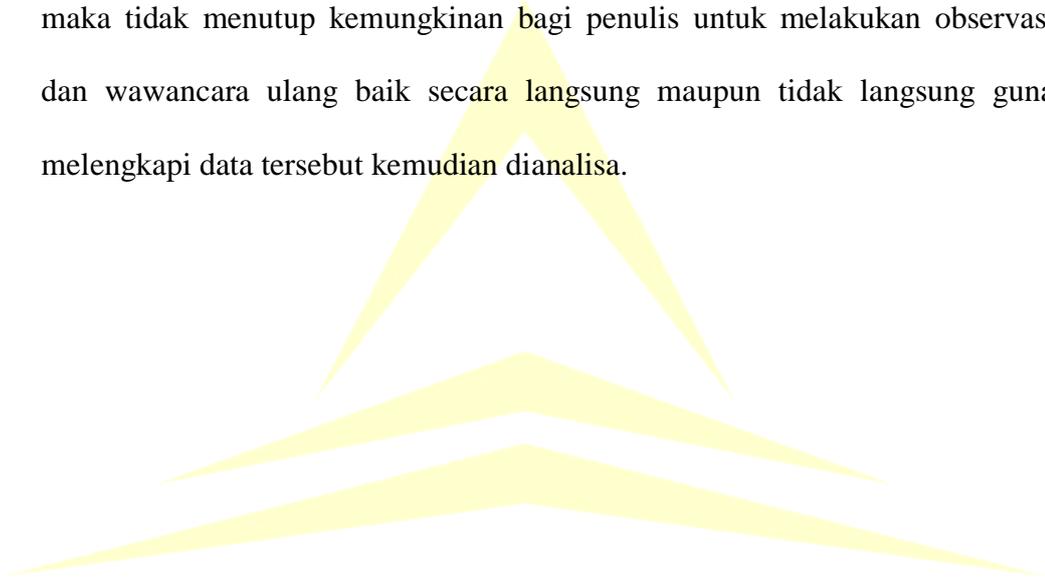
<sup>13</sup>Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, (jakarta: rajawali pers, 2012),hlm.37

<sup>14</sup>Husaini Umam, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 83

<sup>15</sup>Nana Sudjana, *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*, (Bandung: CV. Sinar Baru, 1988), hlm. 7

peristiwa yang konkrit, kemudian dari fakta-fakta yang khusus itu ditarik generalisasi yang mempunyai sifat umum. Cara berfikir ini digunakan untuk menguraikan pendapat atau hasil yang bersifat khusus agar menjadi umum, sehingga akan memperjelas dan mempermudah penulis dalam mengambil kesimpulan.

Dalam tahap ini penulis melakukan evaluasi dan koreksi terhadap data yang ada. Jika ternyata kemudian terdapat kekurangan atau ketinggalan data, maka tidak menutup kemungkinan bagi penulis untuk melakukan observasi dan wawancara ulang baik secara langsung maupun tidak langsung guna melengkapi data tersebut kemudian dianalisa.



**IAIN PURWOKERTO**

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Makam Sunan Gunung Jati

##### 1. Sejarah Makam Sunan Gunung Jati

Komplek makam Sunan Gunung Jati terletak di Desa Astana, Kecamatan Gunung Jati, Kabupaten Cirebon, Jawa Barat. Tepatnya pada Cirebon Utara, jalur pantura penghubung antara Cirebon dengan Indramayu. Dari kota Cirebon sendiri berjarak sekitar 5km, yang mana pada titik kordinat 06° 40' 256" Lintang Selatan dan 108° 33' 563" Bujur Timur. Sementara luas kompleks pemakaman sendiri ± 36.350 Ha, yang terdiri dari 23.010 Ha tanah desa, dan 13.340 Ha tanah keraton. Sedangkan batas wilayah kompleks makam dari sebelah utara adalah desa Kalisapu, sebelah timur Persawahan, sebelah selatan desa Jatimerta, dan sebelah barat jalan raya Pantura.<sup>1</sup>

Lingkungan pada kompleks makam sendiri dulu merupakan sebuah Hutan Jati, atau sering disebut dengan Alas Konda. Sedangkan pada Geomorfologinya merupakan dataran yang bergelombang. Komplek Makam Astana Gunung Jati merupakan kompleks makam dengan tokoh utama yaitu Syekh Datu Kahfi dan Syekh Sarif Hidayatullah atau yang sering masyarakat sebut Sunan Gunung Jati. Untuk menuju makam Sunan

---

<sup>1</sup>Mahrus Mawa, *Babad Cirebon*, (Cirebon: Laskar Press, 2010),hal.13-20.

Gunung Jati dapat ditempuh melalui jalan utama Cirebon-Indramayu, sekitar 600 meter dari pusat kota Cirebon.

“Untuk menuju area pemakaman peziarah bisa memilih pada pintu utama makam, jika kekanan menuju jalan berundak berplester semen menuju tempat peziarah dibagian atas, sedangkan kekiri ditempat biasanya para peziarah bertawassul. Sebelum memasuki pintu pemakaman peziarah akan melewati dua gapura sebelum memasuki pintu utama pemakaman Sunan Gunung Jati”.<sup>2</sup>

Selanjutnya peziarah akan melakukan pendaftaran dan memilih tempat berziarah diatas dengan melalui anak tangga atau ditempat biasa peziarah mengirim doa. jalan menuju tempat ziarah dibagian atas cukup jauh, peziarah masih harus berjalan sambil melewati anak tangga yang terbuat dari batuan gunung Jati. Setelah berjalan jamaah akan banyak melihat arsitektur yang masih tersusun rapi, dengan dihiasi tembok yang menggunakan mangkok unik yang konon langsung didatangkan dari Cina. Peziarah yang memilih disini biasanya beranggapan agar lebih khusuk ketika berdoa. Sedangkan pada tempat biasanya peziarah akan duduk didepan pintu besar makam, yang mana itu merupakan pintu ketiga menuju pintu yang ke-9 yaitu makam Sunan Gunung Jati. Bangunan makam tersebut berpagar tembok bata yang dibalur semen, dengan dihiasi kayu jati pada setiap sanggahan pada atapnya. Arsitektur makam yang berbentuk seperti Gunung ini menjadi ciri khas tersendiri. Bapak saefulloh selaku juru kunci menceritakan:

“Pada sisi timur disebrang jalan terdapat makam Syekh Dzatul Kahfi, yang mana terdapat Goa Garba Iman, ditempat ini pula Syekh Datu Kahfi pernah bertapa, mengajarkan murid-muridnya agama

---

<sup>2</sup>Wawancara dengan Bapak Saefulloh selaku Juru kunci pada tanggal 24 Januari 2020.

islam, mengenal sejarah bahwa pada permulaan abad ke-15 agama islam sudah berkembang di pulau Jawa”.<sup>3</sup>

Demikian dengan santri yang akan keluar selalu menyebutnya ”*Settana*”<sup>4</sup>, maka sejak itulah masyarakat menyebutnya Settana Gunung Jati. Pada akhirnya area gunung jati dijadikan tempat pemakaman terutama makam Syekh Datu Kahfi dan Sunan Gunung Jati, karena penduduk Jawa Barat sendiri sebagian besar berbahasa sunda, maka dari Settana menjadi Astana yang berarti kuburan. Demikianlah kampung pasembangan yang mencakup sekitar area makam Sunan Gunung Jati dan Syekh Datu Kahfi, kemudian pengunjung biasa menamainya Astana Gunung Jati.<sup>5</sup>

## 2. Biografi Sunan Gunung Jati<sup>6</sup>

Sunan Gunung Jati atau Syarif Hidayatullah atau Sayyid Al-Kamil, lahir skitar tahun 1448 Masehi, putra dari pasangan Syarif Abdullah Umdatuddin (Pangeran Cakrabuana) dengan Nyai Rara Santang, seorang putri dari Maharaja Sri Baduga Prabu Siliwangi dari Kerajaan Padjajaran. Sunan Gunung Jati dengan didampingi oleh seorang istrinya Nyai Mertasinga menyebar agama islam ditanah jawa atau yang sering masyarakat pada umumnya menyebut wali sanga, tepatnya ditanah cirebon yakni daerah pesisir utara laut jawa. Sunan Gunung Jati sendiri dikenal dengan tokoh yang memiliki karomah dan pengaruh cukup besar

---

<sup>3</sup>Wawancara dengan Bapak Saefulloh selaku Juru kunci pada tanggal 24 Januari 2020.

<sup>4</sup>Settana merupakan arti agar santri yang sudah keluar memegang erat segala sesuatu yang pernah diperoleh di perguruan tersebut.

<sup>5</sup>Mahrus Mawa, *Babad Cirebon*, (Cirebon: Laskar Press, 2010), hal.13-20.

<sup>6</sup>Wawancara dengan Bapak Saefulloh selaku Juru kunci pada tanggal 24 Januari 2020.

khususnya bagi daerah Cirebon dan sekitarnya, Beliau adalah seorang yang mempunyai garis cukup dekat dari Rasulullah SAW.

Syarif Hidayatullah sejak kecil sudah dijanjikan Ayahnya untuk memimpin kerajaan, namun Sunan Gunung jati menolak dengan alasan ingin menyebarkan agama islam ditanah jawa. Sejarah Wali Sanga berkaitan dengan penyebaran dakwah Islami di tanah Jawa. Berkat jeri payah perjuangan para wali ini tercatat dengan tinta emas. Dendandidukung penuh oleh kesultanan Demak Bintoro, dengan demikian Agama Islam kemudian dianut oleh sebagian besar masyarakat Jawa, mulai dari perkotaan, pedesaan, dan pegunungan. Wali Sanga di dalam menyebarkan ajaran agama Islam di tanah Jawa ini wali sanga tidak begitu saja melangkah, melainkan mereka sudah memikirkan dengan sebaik mungkin serta menggunakan taktik dan strategi yang sudah diperhitungkan, dengan pertimbangan-pertimbangan yang matang, sehingga agama Islam disampaikan kepada rakyat dapat diterima dengan mudah, penuh keharmonisan, melainkan bukan dengan tekanan keterpaksaan.

Islam masuk di Indonesia, khususnya di daerah Cirebon, pada tahun 1302 M di pantai Pulau Jawa yang sekarang disebut Cirebon, Pada tahun 1479 M.

Dari waktu ke waktu penyebutanya berubah dari caruban, carbon dan menjadi cerbon, alasanya disana merupakan singgahnya para pedagang, dan banyaknya agama seperti islam, tionghoa, hingga banyak suku, adat seperti jawa dan sunda.

Pangeran Cakrabuana sebagai penguasa Cirebon yang bersemayam di Kraton Pakungwati Cirebon menyerahkan kekuasaannya kepada Sunan Gunung Jati (Sinuhun Jati Purba) seorang kemenakan dan menantu Pangeran Cakrabuana dari Ibu Ratu Mas Rara Santang yang bersuamikan seorang Sultan Mesir yang bernama Makhmud Syarif Abdullah, seorang keturunan ke-27 dari Nabi Muhammad SAW, mempunyai sesorang putra dan putri dari istrinya Nyai Mertasinga yakni Raden Mas Maulana Hasanuddin dan Ratu Wulung Ayu. Kemudian Sunan Gunung Jati Wafat pada 19 September 1569 dengan usia 121 tahun dimakamkan di Gunung Sembung atau sekarang peziarah kenal dengan Gunung Jati.

### **3. Struktur Kepengurusan Makam Sunan Gunung Jati<sup>7</sup>**

Pada umumnya struktur kepengurusan dalam organisasi atau lembaga lainnya biasanya terdapat penasehat, ketua, sekretaris, sampai pada anggota devisi-devisinya. Namun dengan demikian, sangat berbeda dengan struktur kepengurusan makam di sunan gunung jati. Makam gunung jati sendiri di kelola murni oleh pengelola makam, yaitu berdasarkan garis keturunan dari Adipati Keling, yaitu orang kepercayaan sunan gunung jati pada saat itu.

Dapat kita lihat sistem kepengurusan disini sangat berbeda, sistem kepengurusannya masih melestarikan budaya bahkan nama sebutanya sesuai dengan leluhurnya sebelumnya. Dari nama kenama mempunyai golongan yang mana tugas nya berbeda, diukur dengan cara seberapa lama

---

<sup>7</sup>Wawancara dengan Bapak Saefulloh selaku Juru kunci pada tanggal 24 Januari 2020.

pengabdian mereka di kompleks makam sunan gunung jati tersebut.

Adapun nama-nama tersebut antara lain:

a. Juru kunci (Jeneng)

Adalah pengelola utama makam sunan gunung jati, yang memantau segala kegiatan sehari-hari pengurus makam sunan gunung jati, atau dalam jabatan struktural organisasi kita sering sebut dengan Ketua umum.

b. Bekel Sepuh dan Bekel Anom

Apabila dalam struktur organisasi pada umumnya adalah sekertaris dan bendahara, tugasnya saling berdampingan, kadang bekel sepuh bertugas sebagai sekertaris atau bendara begitupun sebaliknya. Sedangkan tugas pada makam sunan gunung jati sendiri yaitu melaporkon segala pemasukan dan pengeluaran keuangan, kepada Juru kunci.

c. Juru Mudhi dan Juru Batu

Mereka adalah pengurus makam, yang salah satu tugasnya melayani tamu-tamu penting yang datang dan keperluan sosial terkait makam sunan gunung jati. Atau dalam struktur organisasi pada umumnya adalah Bidang Humas.

d. Pejangkaran dan Sultan Jamaludin

Salah satu tugasnya hampir sama dengan bidang Event Organizer, yaitu menjaga, mengawasi, dan merancang segala kegiatan rutin yang biasa pengelola laksanakan.

e. Panembahan Anom dan Kanoman

Mempunyai tugas pokok memberikan pelayanan dan mengawasi didalam wilayah makam, atau diluar makam sunan gunung jati. Pada struktur organisasi pada umumnya hampir sama dengan Bidang Keamanan.

f. Penanggapan

Mengurusi segala keperluan makam sunan gunung jati, selain itu juga mendampingi bekel anom. Atau bisa di ibaratkan kaki tangannya bekel anom dan bekel sepuh. Salah satu tugas pokoknya memberi wangi-wangian setiap hari senin di kompleks makam sunan gunung jati.

g. Kedongmalang

Adalah nahkoda atau kordinator yang bertugas mengurus segala keperluan dapur, terkait makanan sehari-hari para pengurus makam dengan ditemani, Kadipaten Sepuh, Kadipaten Anom, nyai sepuh dan nyai anom. Dengan sebutan struktur organisasi pada umumnya yaitu bidang Konsumsi.

Kegiatan harian yang dilakukan oleh pengelola yaitu pertama membersihkan, menjaga, merawat dan mengontrol Makam Sunan gunung jati sehingga para peziarah bisa merasa nyaman dalam berkunjung atau melakukan ziarah di Makam sunangunung jati.

Kedua melayani peziarah atau wisatawan yang berkunjung di Makam Sunan Gunung Jati dengan cara melayani untuk mengisi daftar hadir dan tidak dipaksakan untuk membayar infaq, menjadi guide para

peziarah atau wisatawan sehingga peziarah dan wisatawan yang membutuhkan informasi lebih tentang sejarah sunangunung jati.

Kegiatan itu semua dilakukan setiap hari 24 jam, dengan cara pergantian jadwal penjagaan oleh semua pengurus, sehingga peziarah atau wisatawan bisa mendapatkan pelayanan ketika berziarah ke Makam sunan gunung jati walaupun pada malam hari.

Adapun pembagiannya yaitu dari 9 kelompok masing-masing mempunyai tugas selama 2 minggu, biasanya pada kamis malam jumat, yang nanti laporannya akan disetorkan, kemudian dilanjutkan kepada kelompok selanjutnya yang menjaga makam sunan gunung jati.

Tabel I

Struktur Kepengurusan dan Tugas pokok pengurus Makam Sunan Gunung jati

No	Nama/Jabatan	Tugas Pokok
1.	Juru kunci (Ketua umum).	memantau segala kegiatan sehari-hari pengurus makam sunan gunung jati.
2.	Bekel Sepuh dan Bekel Anom (sekretaris bedahara)	melaporkan segala pemasukan dan pengeluaran keuangan.
3.	Juru Mudi dan Juru Batu (Humas)	melayani tamu-tamu penting yang datang dan keperluan social
4.	Pejangkaran dan sultan Jamaludin (EO)	merancang segala kegiatan rutin yang biasa pengelola laksanakan.
5.	Panembahan anom dan kanoman (Keamanan)	memberikan pelayanan dan mengawasi didalam wilayah makam, atau diluar makam.
6.	Penanggapan (Perkap)	kaki tangannya bekel anom dan bekel sepuh dan wangi-wangian setiap hari senin di komplek makam.
7.	Kedongmalang (Pengurus)	mengurusi segala keperluan didapur, terkait makanan sehari-hari para pengurus makam dan lainlain.

#### 4. Sarana dan Prasarana Makam Sunan Gunung Jati<sup>8</sup>

Untuk mendukung rasa kenyamanan dan keamanan peziarah yang datang ke makam sunan gunung jati perlu didukung dengan sarana dan prasarana internal dan eksternal yang memadai. Adapun sarana dan prasarana yang terdapat di makam sunan gunung jati sebagai berikut:

##### a. Sarana Dan Prasarana Internal

Sarana dan prasarana dalam suatu tempat wisata religi merupakan salah satu faktor pendukung, adanya pelayanan yang diberikan pengelola makam, sehingga dapat meningkatkan kenyamanan dan ke khusuk an dalam berwisata religi. Adapun sarana dan prasana yang terdapat dalam makam sunan gunung jati seperti; masjid, tempa wudhu, rak sepatu/sandal, toilet, alat sholat, sumber air minum, pendopo/aula tempat istirahat, dan guide selama berada diwilayah makam Sunan Gunung Jati.

##### b. Sarana Dan Prasarana Eksternal

Untuk meningkatkan kebutuhan para peziarah, dan mensejahterakan ekonomi masyarakat disekitar makam sunan gunung jati, pengelola memberikan fasilitas diluar wilayah makam, harapanya agar para peziarah tetap merasa nyaman dan puas saat berziarah dimakam sunan gunung jati. Salah satunya yaitu; tempat parkir kendaraan pribadi maupun bus pariwisata yang luas, kamar mandi/toilet, Aula/tempat istirahat, dan pusat oleh-oleh khas Cirebon.

---

<sup>8</sup>Wawancara dengan Bapak Jirjis selaku pembimbing/guide, pada tanggal 24 Januari 2020.

## 5. Program Makam Sunan Gunung Jati<sup>9</sup>

Dalam suatu tempat wisata religi pasti mempunyai agenda rutin, termasuk wisata religi makam sunan gunung jati ini mempunyai beberapa kegiatan rutin, baik itu rutin yang dilakukan setiap hari, setiap bulan, bahkan setiap tahunnya. Yang mana tujuan utamanya adalah bersyukur atas nikmat kesehatan dan rezeki yang Allah SWT berikan, selain itu menjadi daya tarik sendiri bagi para peziarah dengan tetap menjaga kearifan lokalnya.

Adapun agenda makam sunan gunung jati antara lain:

### a. Program Harian

Para pengurus makam Sunan Gunung Jati seperti biasa melayani, membersihkan, menjaga dan merawat Makam Sunan gunung jati.

### b. Program Mingguan

Sama dengan kegiatan harian bedanya terdapat rutinan rapat pengurus makam, pada setiap malam jum'at dan laporan keuangan setiap 2 minggu.

### c. Program Bulanan

Sementara agenda bulanan makam sunan gunung jati seperti merenovasi bangunan yang sudah tidak layak seperti pengecatan ulang dan lain-lain. Kegiatan lainnya seperti kliwonan yang berisi

---

<sup>9</sup>Wawancara dengan Bapak Hasan selaku penjaga dan pengawas, pada tanggal 24 Januari 2020.

bacaan tahlil dilaksanakan pada hari kamis malam jum'at kliwon di serambi Makam Sunan Gunung Jati.

d. Program Tahunan

Acara tahunan menjadi kegiatan yang ditunggu-tunggu para peziarah dan masyarakat yang berada di area makam dan sekitarnya, karena selain banyaknya peziarah yang datang, juga menjadi ikon dan daya tarik sendiri bagi para pengunjungnya. Adapun kegiatan tahunan makam sunan gunung jati seperti; Maulid Nabi Muhammad SAW, Sya'banan (sedekah bumi), syawal (sunatan santunan anak yatim, fakir miskin dan dhu'afa), dan tanggal 21 setiap Ramadhan pencucian benda-benda peninggalan.

Tabel II

Program Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati

No	Program/kegiatan	Keterangan
1.	Program Harian	Pengurus makam sunan gunung jati seperti biasa melayani, membersihkan, menjaga dan merawat Makam Sunan gunung jati.
2.	Program Mingguan	Rutinan rapat pengurus makam, pada setiap malam jum'at dan laporan keuangan setiap 2 minggu.
3.	Program Bulanan	merenovasi bangunan yang sudah tidak layak seperti pengecatan ulang dan lain-lain. Kegiatan lainnya seperti kliwonan yang berisi bacaan tahlil dilaksanakan pada hari kamis malam jum'at kliwon di serambi Makam Sunan Gunung Jati
4.	Program Tahunan	Maulid Nabi Muhammad SAW, Sya'banan (sedekah bumi), syawal (sunatan santunan anak yatim, fakir miskin dan dhu'afa), dan tanggal 21 setiap Ramadhan pencucian benda-benda peninggalan.

## **6. Perkembangan Pengunjung Wisata Religi di Makam Sunan Gunung Jati<sup>10</sup>**

Perkembangan pengunjung wisata per-hari diperkirakan pengunjung mencapai 100-5000 orang per- hari, peziarah terbanyak biasanya di hari jumat sampai minggu atau dihari libur bisa mencapai 5000. Bahkan peziarah kebanyakan dari luar kota. Untuk menangani pengunjung atau peziarah yang banyak, pengelola melakukan sistem pergantian dalam melaksanakan tahlil dan juga mengatur parkir dan lalu lintas di jalan raya karena tempat untuk tahlil terbatas dan tempat parkir kadang membludak dan harus silih bergantian.

Pengelola wisata religi Makam Sunan Gunung Jati mengatur untuk bergantian supaya peziarah yang sedang melaksanakan tahlil dan do'a bisa lebih khusyuk dan nyaman. Sedangkan peziarah yang sedang menunggu dan ingin beristirahat di berikan tempat sendiri di pendopo/aula supaya peziarah bisa teratur dan tidak mengganggu peziarah yang lain.

Maksud dan tujuan peziarah ke makam Sunan Gunung Jati sangat beragam. Tujuan paling utama adalah menziarahi kekasih Allah yaitu Makam Sunan gunung jati (Waliyullah), dan mengetahui sejarah serta silsilah Sunan gunung jati dengan maksud mendekati diri kepada Allah SWT atau mencari rahmatnya dengan mendo'akan dan mendapatkan berkah semata-mata karena Allah SWT.

---

<sup>10</sup>Wawancara dengan Bapak Hasan selaku penjaga dan pengawas, pada tanggal 24 Januari 2020.

Banyaknya wisatawan atau peziarah yang datang ke makam Sunan gunung jati dari dalam kota maupun dari luar kota bahkan dari luar provinsi, menjadi kebiasaan tersendiri bagi para pengelola makam sunan gunung jati. Peziarah yang datang mempunyai maksud dan tujuannya masing-masing, tujuan pada umumnya peziarah mendo'akan arwah beliau agar diterima di sisi-Nya. Sekaligus bentuk kecintaan kita kepada waliyulloh penyebar agama Islam yang telah berjasa menyebarkan Islam dan membimbing Umat Islam ditanah jawa. Kemudian mereka meminta kepada Allah agar hajatnya dikabulkan, melalui wasilah Syekh Sunan gunung jati dengan alasan karena beliau adalah kekasih Allah dan merupakan keturunan Nabi Muhammad SAW.

Pihak pengelola makam sunan gunung jati selalu mengupayakan untuk menjaga dan memelihara makam, supaya para peziarah yang datang ke makam merasa nyaman, dan khusuk saat berziarah. Sehingga para peziarah dapat kembali berziarah ke makam sunan gunung jati. Pengelola makam sunan gunung jati akan selalu mengupayakan, serta selalu meningkatkan agar pelayanan dan sarana prasarana dapat lebih baik.

Tabel III

## Perkembangan Pengunjung

Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati.

No.	Waktu	Jumlah Peziarah
1.	Hari Biasa	Jumlah pengunjung kisaran 500-3000 peziarah.
2.	Hari Libur	Jumlah pengunjung kisaran 1000-5000 peziarah.

## **D. Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati**

### **1. Fungsi Manajemen Makam Sunan Gunung Jati**

Penulis menggunakan fungsi manajemen menurut G.R Terry, adapun fungsi manajemen nya sebagai berikut:

#### **a. Perencanaan (*Planning*)**

Perencanaan merupakan tahap awal dalam sebuah kegiatan manajemen. Perencanaan digunakan untuk menentukan atau mempersiapkan langkah-langkah yang akan diambil oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Pihak pengelola makam dalam pengelolaan Makam Sunan gunung jati juga menggunakan fungsi manajemen, yaitumenggunakan Perencanaan Program Kerja jangka Pendek dan Perencanaan Program Kerja jangka Panjang.

Program Kerja jangka Pendek, Misalnya melaksanakan agenda rutin rapat/musyawarah dalam 2 minggu sekali,dengan pembahasan utama adalah pelayanan,contoh nya penambahan rak sandal/sepatu, tempat wudhu, lahan parkir dan penambahan aula/pendopo sebagai sarana istirahat peziarah. Selain itu, dalam rapat rutin para pengelola makam sunan gunung jati juga membahas tentang kondisi komplek makam, apa saja yang perlu direnovasi atau dikembangkan, contohnya seperti pengecatan atau perbaikan makam yang memang sudah tidak layak lagi. Setelah itu pembahasan mengenai agenda tahunan yang mana perlu persiapan matang, salah satunya seperti pada bulan Maulid ada santunan dan bulan Sya'ban ada sedekah bum. Kemudian,

keputusan semuanya akan dilakukan oleh juru kunci, dengan berkordinasi bersama pihak keraton. Seperti diungkapkan oleh Bapak Saefulloh selaku juru kunci makam sunan gunung jati:

“Dalam merencanakan kegiatan jangka pendek, kami pihak pengelola biasanya mengadakan sebuah rapat/kumpulansetiap 2 minggu sekali, pembahasan utama biasanya kami adakan perbaikan terkait bangunan-bangunan makam yang sudah berusia, penambahan atau perbaikan lainnya yang mendukung pelayanan bagi peziarah, seperti penambahan rak sepatu, pendopo, tempat wudhu dan sarana ibadah namun kami selalu melihat keadaan disekitar terlebih dahulu. Setelah itu, biasanya kami membahas kegiatan terdekat atau hari-hari besar, seperti maulid atau khaul, selain itu kami juga membahas kegiatan harian, kegiatan mingguan, kegiatan bulanan, kegiatan tahunan dan kendala- kendala yang ada. Adapun sumber dana yang kami gunakan murni berasal dari infaq dan kotak amal yang berada disekitar makam sunan gunung jati”.<sup>11</sup>

Sedangkan Program Kerja Jangka Panjang, pihak Pengelola makam salah satunya ingin memanfaatkan lahan yang ada di dekat lahan parkir, yang mana akan di bangun Gedung Rusunawa dan komplek pedagang. Yang mana Bangunan Rusunawa tersebut akan dijadikan tempat tinggal sementara bagi para peminta-minta yang berada disekitar komplek makam sunan gunung jati. Dengan diberikan pelatihan agar suatu saat tidak kembali ke profesi dulunya. Selanjutnya penambahan komplek pusat oleh-oleh akan di alokasikan untuk para warga masyarakat yang berada di sekitar komplek makam sunan gunung jati.

Seperti diungkapkan oleh Bapak Saefulloh selaku juru kunci makam sunan gunung jati:

---

<sup>11</sup>Wawancara dengan Bapak Saefulloh selaku Juru kunci pada tanggal 24 Januari 2020.

“rencana jangka panjang kami dari pengelola makam sih ingin kami membangun gedung rusunawa untuk para pengemis dan komplek dagang, sebagai ladang bisnis masyarakat sini saja, ya semoga ada rezekinya”.<sup>12</sup>

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan bapak Saefulloh, dapat dipahami sistem perencanaan yang digunakan oleh pihak pengelola Makam Sunan gunung jati dapat dilihat saat rapat pengurus. Adapun rencana- rencana kegiatan yang dilakukan sehari-hari oleh pihak pengurus makam sebagai berikut:

- 1) Kegiatan harian : melayani, membersihkan, menjaga dan merawat Makam Sunan gunung jati.
- 2) Kegiatan mingguan : sama dengan kegiatan harian bedanya terdapat rutinan rapat pengurus makam, pada setiap malam jum'at.
- 3) Kegiatan bulanan : membersihkan, menjaga, merawat dan mengontrol Makam Sunan Gunung Jati serta ada kegiatan kliwonan yang berisi bacaan tahlil dilaksanan pada hari kamis malam jum'at kliwon.
- 4) Kegiatan tahunan : maulid nabi muhammad SAW, sya'ban (sedekah bumi), dan syawal (sunatan santunan anak yatim, fakir miskin dan dhu'afa).

Pengelola makam sunan gunung jati melihat semakin banyaknya peziarah yang datang, maka pihak pengelola memutuskan untuk memperluas lahan parkir serta meningkatkan pelayanan serta fasilitas di sekitar makam sunan gunung jati, yang mana rencananya

---

<sup>12</sup>Wawancara dengan Bapak Saefulloh selaku Juru kunci pada tanggal 24 Januari 2020.

lahan parkir yang ada diperlebar dan penambahan fasilitas seperti toilet, tempat istirahat peziarah disekitar makam sunan gunung jati.

Tabel IV

## Kegiatan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati

No	Program/kegiatan	Keterangan
1.	Program Harian	Pengurus makam sunan gunung jati seperti biasa melayani, membersihkan, menjaga dan merawat Makam Sunan gunung jati.
2.	Program Mingguan	Rutinan rapat pengurus makam,pada setiap malam jum'at dan laporan keuangan setiap 2 minggu.
3.	Program Bulanan	merenovasi bangunan yang sudah tidak layak seperti pengecatan ulang dan lain-lain. Kegiatan lainnya seperti kliwonan yang berisi bacaan tahlil dilaksanan pada hari kamis malam jum'at kliwon di serambi Makam Sunan Gunung Jati
4.	Program Tahunan	Maulid Nabi Muhammad SAW, Sya'banan (sedekah bumi), syawal (sunatan santunan anak yatim, fakir miskin dan dhu'afa), dan tanggal 21 setiap Ramadhan pencucian benda-benda peninggalan.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Dalam melaksanakan kegiatan atau acara di Makam Sunan gunung jati tersebut di bawah koordinasi juru kunci yang paling senior.

Sehingga dalam setiap menjalankan program kerja ataupun mengadakan kegiatan yang berhubungan dengan Makam Sunan gunung jati harus mendapat persetujuan dari pihak Keraton. Setelah perencanaan dibuat, langkah selanjutnya yaitu pengorganisasian atau pembagian tugas. Pengorganisasian yang dimaksud disini digunakan untuk mengelompokkan orang-orang sesuai dengan tugasnya masing-

masing guna mengelola wisata religi Makam Sunan Gunung Jati sehingga mendapatkan hasil yang maksimal dan dapat dirasakan oleh para peziarah yang mengunjungi makam sunan gunung jati. Seperti yang dikatakan Bapak Saefulloh:

“Di sini untuk kepengurusan seluruhnya masih dibawah kerajaan, yaitu dari keraton kasepuhan, namun didalam makam sunan gunung jati sudah ada Kepala juru kunci, bekel sepuh, bekel anom, dan masih banyak lagi, sesuai dengan tugasnya masing-masing dimana akan mempermudah kami untuk melaksanakan tugas bahkan tinggal menjalankan tugas saja, karena tidak perlu membuat struktur organisasi atau panitia lagi”.<sup>13</sup>

Berdasarkan pernyataan bapak Saefulloh diatas Struktu kepengurusan di makam sunan gunung jati sangat berbeda pada umumnya Misalnya seperti Juru Kunci (*Jeneng*) itu sebagai ketua, Bekel Sepuh dan Bekel Anom mempunyai tugas seperti halnya sekretaris dan bendahara mencatat dan mengeluarkan seluruh pengeluaran dan pemasukan makam sunan gunung jati, Juru mudhi dan juru batu, melayani tamu-tamu penting yang datang dan keperluan sosial, selanjutnya Pejangkaran dan Sultan Jamaludin bertugas merancang segala kegiatan rutin yang biasa pengelola laksanakan dan seterusnya seperti panembahan anom dan Kanoman yang mana semuanya mempunyai tugas dan wewenang yang berbeda, lain hal nya dengan melayani peziarah itu sudah termasuk tugas pokok semuanya.

---

<sup>13</sup>Wawancara dengan Bapak Saefulloh selaku Juru kunci pada tanggal 24 Januari 2020.

Dengan adanya struktur organisasi Makam Sunan Gunung Jati meskipun tidak tertulis ini bertujuan agar pelaksanaan program kerja yang telah direncanakan bisa berjalan dengan sesuai, karena sudah ada pembagian tugas yang jelas. Hal tersebut dilakukan agar pengelolaan yang ada di makam Sunan gunung jati mendapatkan hasil yang maksimal sehingga sesuai target yang direncanakan. Adapun tugas-tugas pengurus makam Sunan gunung jati sebagai berikut:

1) Raja atau Ratu (Penasehat)

Menjaga dan memastikan pelaksanaan program kerja dan kegiatan rutin pengelola makam sunan gunung jati berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Memberikan masukan kepada ketua pengelola makam dalam menentukan program atau kegiatan rutin. Memberikan saran dan masukan kepada ketua pengelola makam dalam melaksanakan program kerja. Melakukan pengawasan dan memberikan rekomendasi kepada seluruh pengurus dalam hal pelayanan dan memberikan motivasi kepada para pengurus makam.

2) Pangeran atau Keturunan Keraton (Pembina)

Menerima laporan pelaksana kegiatan dari pengurus. Memberikan teguran dan masukan terhadap laporan dan pelaksanaan kegiatan yang tidak sesuai dengan kesepakatan bersama pengurus makam. Memberikan arahan dan nasehat kepada

pengurus serta pembenahan terkait program kerja yang sudah di musyawarahkan sebelumnya.

3) Juru Kunci (Ketua)

Memberikan nasehat dan saran kepada pengurus makam. Mengawasi proses kegiatan-kegiatan yang sedang dilaksanakan pengurus makam. Melakukan penilaian terhadap kepada pengurus-pengurus makam dalam melakukan kegiatan. memutuskan keputusan rapat, yang sudah di musyawarohkan bersama. Dapat memberhentikan sementara pengurus makam bila sewaktu-waktu terjadi masalah.

4) Bekel Sepuh (Wakil Ketua)

Mewakili ketua pengelola apabila berhalangan sesuai dengan kebijaksanaan yang telah ditetapkan. Melaksanakan dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas-tugas sesuai dengan bidang/urusan yang ditugaskan oleh ketua pengelola. Membantu ketua pengelola dalam melaksanakan tugas-tugas yang sudah ditetapkan. Melaksanakan tugas-tugas lain yang ditentukan oleh ketua pengelola makam.

5) Bekel Sepuh (Sekretaris)

Melakukan pencatatan-pencatatan yang diperlakukan dari ketua. Membuat surat-surat yang diperlukan untuk penunjang kegiatan. Membuat laporan pertanggung jawaban kegiatan-kegiatan kepanitiaan.

6) Bekel Anom (Bendahara)

Menyimpan dan mengeluarkan uang sesuai kebutuhan Makam Sunan gunung jati. Membukukan segala penerimaan uang maupun pengeluaran serta mencatat segala bentuk pengeluaran dan pemasukanya. Meminta persetujuan pengurus dan ketua sebelum mengeluarkan uang. Membuat laporan pertanggung jawaban keuangan.

7) Juru Mudhi dan Juru Batu

Mereka adalah pengurus makam, yang salah satu tugasnya melayani tamu-tamu penting yang datang dan keperluan sosial terkait makam sunan gunung jati. Atau dalam struktur organisasi pada umumnya adalah Bidang Humas.

8) Pejangkaran dan Sultan Jamaludin

Salah satu tugasnya hampir sama dengan bidang Event Organizer, yaitu merancang segala kegiatan rutin yang biasa pengelola laksanakan.

9) Panembahan Anom dan Kanoman

Mempunyai tugas pokok memberikan pelayanan dan mengawasi didalam wilayah makam, atau diluar makam sunan gunung jati. Pada struktur organisasi pada umumnya hampir sama dengan Bidang Keamanan.

## 10) Penanggapan

Mengurusi segala keperluan makam sunan gunung jati, selain itu juga mendampingi bekel anom. Atau bisa di ibaratkan kaki tangan nya bekel anom dan bekel sepuh. Salah satu tugas pokoknya memberi wangi-wangian setiap hari senin di kompleks makam sunan gunung jati.

## 11) Kedongmalang

Adalah nahkoda atau kordinator yang bertugas mengurus segala keperluan didapur, terkait makanan sehari-hari para pengurus makam dengan ditemani, Kadipaten Sepuh, Kadipaten Anom, nyai sepuh dan nyai anom. Dengan sebutan struktur organisasi pada umumnya yaitu bidang Konsumsi.

Tabel V

Struktur Kepengurusan dan Tugas pokok  
pengurus Makam Sunan Gunung jati

No	Nama/Jabatan	Tugas Pokok
1.	Raja dan Ratu (Penasehat)	memastikan pelaksanaan program kerja, Memberikan masukan dan pengawasan dan memberikan rekomendasi kepada pengelola makam
2.	Pangeran atau Keturunan Keraton (Pembina)	Memberikan arahan dan nasehat kepada pengurus serta pembenahan terkait program kerja yang sudah di musyawarahkan
3.	Juru kunci (Ketua umum).	memantau segala kegiatan sehari-hari pengurus makam sunan gunung jati.
4.	Bekel Sepuh (sekretaris)	Mencatat segala pengeluaran dan pemasukan makam.
5.	Bekel Anom (bedahara)	menyimpan dan mengeluarkan uang sesuai kebutuhan makam.
6.	Juru Mudi dan Juru Batu	melayani tamu-tamu penting yang

	(Humas)	datang dan keperluan social
7.	Pejangkaran dan sultan Jamaludin (EO)	merancang segala kegiatan rutin yang biasa pengelola laksanakan.
8.	Panembahan anom dan kanoman (Keamanan)	memberikan pelayanan dan mengawasi didalam wilayah makam, atau diluar makam.
9.	Penanggapan (Perkap)	kaki tangan nya bekel anom dan bekel sepuh dan wangi-wangian setiap hari senin di kompleks makam.
10.	Kedongmalang (Pengurus)	mengurusi segala keperluan didapur, terkait makanan sehari-hari para pengurus makam dan lainlain.

c. Penggerakkan (*Actuating*)

Langkah-langkah berikutnya setelah perencanaan dan pengorganisasian seluruh komponen yang ada dalam pengelolaan Makam Sunan Gunung Jati yang dilakukan selanjutnya adalah penggerakan. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak saefulloh:

“Di sini dalam melakukan penggerakkan, kami sebelumnya selalu memberikan motivasi, selain sebagai pacuan agar lebih semangat juga agar proses pelaksanaan tugas dapat berjalan dengan baik sesuai dengan tugasnya masing-masing dan pelayanan yang diberikan dapat dirasakan oleh peziarah.”<sup>14</sup>

Penggerakkan di sini merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh pihak pengelola yaitu juru kuni (*jeneng*) untuk menggerakkan pengurus dalam mengelola makam Sunan Gunung Jati sebagai tempat wisata religi agar apa yang telah direncanakan bisa berjalan dengan lancar dan sesuai apa yang diharapkan. Adapun kegiatan di dalam fungsi penggerakan, yaitu:

<sup>14</sup>Wawancara dengan Bapak Saefulloh selaku Juru kunci pada tanggal 24 Januari 2020.

- 1) Dorongan (motivating) dari para petinggi keraton adalah menggerakkan orang dengan memberikan rangsangan yang baik, alasannya agar pengelola lebih semangat dan menimbulkan kemauan bekerja dengan baik.
- 2) Pimpinan, seperti Juru Kunci (leading) adalah memberikan bimbingan dengan contoh tauladan.
- 3) Perintah/Pengarahan (directing) adalah memberikan pengarahan dengan petunjuk yang benar, jelas dan tepat.
- 4) Pelayanan, pelayanan disini adalah proses penggerakan kepada para peziarah agar merasa nyaman dan khusuk ketika berziarah, serta bisa memfasilitasi apa yang di inginkan oleh peziarah tersebut. Misalnya, menjadi guide, atau memimpin ketika tahlil dan menjadi fasilitator penjelas bagi jamaah yang ingin bertanya seputar sejarah dan komplek makam Sunan Gunung jati.

Proses Penggerakan yang dilakukan oleh pihak pengelola Makam Sunan Gunung Jati yakni Juru Kunci salah satu caranya dengan memberikan dorongan dan motivasi, yang mana tujuannya agar para pengurus makam bisa lebih semangat lagi, dalam melayani pengunjung, sehingga pengunjung dapat merasakannya. Seperti yang dikatakan Bapak Jirjis:

“pada saat peziarah datang para pengurus makam langsung mengarahkan ke meja registrasi, menanyakan barang kali membutuhkan pembimbing imam tahlil atau ada kepentingan lain”<sup>15</sup>.

---

<sup>15</sup>Wawancara dengan Bapak Jirjis selaku pembimbing/guide, pada tanggal 24 Januari 2020.

Melalui proses pelayanan diatas Terbukti saat pengunjung data langsung diarahkan ke meja registrasi lalu menawarkan apakah membutuhkan jasa guide sebagai imam tahlil atau memberikan informasi yang lebih lengkap, seputar makam sunan gunung jati. Menjadi cara ampuh pengelola makam untuk meningkatkan pelayanan. Cara ini terbukti, setiap harinya wisata religi makam sunan gunung jati tidak pernah sepi dari pengunjung dan pasti ada yang menggunakan jasa guide atau pembimbing.

Kegiatan sehari-hari yang dilakukan oleh para pengelola makam yaitu pertama membersihkan, menjaga, merawat dan mengontrol Makam Sunan gunung jati sehingga para peziarah bisa merasa nyaman dalam berkunjung atau melakukan ziarah di Makam sunan gunung jati.

Kedua melayani peziarah atau wisatawan yang berkunjung di Makam Sunan Gunung Jati dengan cara melayani untuk mengisi daftar hadir dan tidak dipaksakan untuk membayar infaq, menjadi guide para peziarah atau wisatawan sehingga peziarah dan wisatawan yang membutuhkan informasi lebih tentang sejarah sunan gunung jati.

“Kegiatan itu semua dilakukan setiap hari 24 jam, dengan cara pergantian jadwal penjagaan oleh semua pengurus makam yang terjadwal dalam 2 minggu itu, sehingga peziarah atau wisatawan bisa mendapatkan pelayanan ketika berziarah ke Makam sunan gunung jati walaupun pada malam hari”.<sup>16</sup>

Adapun pembagiannya yaitu dari 9 kelompok masing-masing mempunyai tugas selama 2 minggu, biasanya pada Kamis malam

---

<sup>16</sup>Wawancara dengan Bapak Hasan selaku penjaga dan Pengawas, pada tanggal 24 Januari 2020.

jumat, yang nanti laporanya akan disetorkan, kemudian dilanjutkan kepada kelompok selanjutnya yang menjaga makam sunan gunung jati.

Tahap penggerakan ini tidak bisa ditinggalkan dalam proses manajemen di Makam Sunan Gunung Jati, karena pada tahap ini adalah tahap penentu segala yang telah direncanakan bisa tercapai atau terwujud sesuai dengan target yang diinginkan. Tahap penggerakan pada pengelolaan Makam Sunan Gunung Jati merupakan tahap pembuktian kinerja para pengurus makam dalam melaksanakan tugas yang telah ditentukan dalam pengorganisasian.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan merupakan tahap akhir dalam proses manajemen. Pengawasan di sini berfungsi untuk mengawasi setiap kegiatan maupun program kerja yang dilaksanakan, agar terlaksana dengan lancar dan sesuai yang diinginkan. Pengawasan dilakukan langsung oleh pihak pengelola Makam Sunan Gunung Jati. Contohnya ketika ada pekerja yang sedang melakukan pembangunan di area makam, Bapak Saefulloh terjun langsung untuk mengawasi sejauh mana para pekerja melaksanakan tugasnya yang telah dilakukan dan apa saja yang menjadi kekurangannya. Selain itu Juru kunci juga biasanya Mengawasi para pengelola yang sedang bertugas seperti menjadi guide melayani para peziarah, dan ada juga yang terkadang menjadi imam tahlil. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Saefulloh:

“Biasanya saya (juru kunci) terjun langsung untuk mengawasi atau memantau para pekerja yang sedang mengerjakan pembangunan atau perbaikan makam dan ada yang sedang menjadi imam tahlil, dengan ini saya bisa mengetahui kalau ada kekurangan atau apa yang dibutuhkan para pekerja. Dengan cara mengawasi langsung saya juga bisa mengetahui, apakah tugas-tugas yang telah diberikan dijalankan dengan sesuai atau tidak.”<sup>17</sup>

Pengawasan juru kunci dalam jadwal tugas pengurus makam setiap kelompok yaitu 2 minggu, juru kunci sendiri rutin setiap minggu dalam mengawasi manajemen pelayanan wisata religi Makam Sunan gunung jati, dilakukan selama kegiatan dilaksanakan maupun setelah kegiatan dilaksanakan. Selama kegiatan dilaksanakan, pengawasan bertujuan agar berjalan sesuai dengan yang direncanakan. Sedangkan pengawasan yang dilakukan setelah kegiatan selesai dilakukan bersifat evaluasi, baik itu evaluasi jangka pendek maupun jangka pendek, evaluasi jangka pendek setiap 2 minggu sekali, bersamaan dengan pelaporan keuangan, pembahasan mengenai pembangunan khususnya yang berada disekitar wilayah komplek, dan peningkatan pelayanan terkait penambahan fasilitas yang memang sangat dibutuhkan peziarah, misalnya penambahan Rak Sandal/Sepatu, alat sholat dan area wudhu. Sedangkan evaluasi jangka panjang pembahasan mengenai pengembangan sarana dan prasarana yang bersifat eksternal, contohnya seperti rencana akan dibangun Rusunawa dan komplek pedagang, dibahas pada saat rapat tahunan, yang manabertujuan untuk mengetahui kekurangan selama kegiatan berlangsung.

---

<sup>17</sup>Wawancara dengan Bapak Saefulloh selaku Juru kunci pada tanggal 24 Januari 2020

Tabel VI

## Fungsi Manajemen Makam Sunan Gunung Jati

No	Fungsi Manajemen	Keterangan
1.	Perencanaan	Perencanaan disini melibatkan seluruh pengelola makam dan biasanya ada pihak keraton juga. Semua perencanaan yang bersifat umum dan khusus terkait pembangunan-pembangunan disekitar makam sunan gunung jati.
2.	Pengorganisasian	Dalam pengorganisasian disini melibatkan semua pengurus makam Sunan Gunung Jati. Melaksanakan program sesuai dengan tugas nya masing-masing. Pembahasan yang berkaitan dengan pembangunan makam Sunan Gunung Jati.
3.	Penggerakan	Dari segi penggerakan disini pihak juru kunci selalu memberikan motivasi-motivasi yang mengarah agar pengurus makam Sunan gunung Jati lebih semangat lagi dalam melayani para peziarah.
4.	Pengawasan	Proses pengawasan selalu dipantau langsung oleh juru kunci, biasanya mengawasi para pekerja yang sedang melakukan pembangunan disekitar makam, maupun kepada pengurus makam Sunan Gunung Jati.

## 2. Unsur-Unsur Manajemen Makam Sunan Gunung Jati

Unsur-unsur manajemen yang dikemukakan oleh Manulang, unsur manajemen terdiri dari 6 unsur atau sering dikenal dengan 6M, yakni *man*, *money*, *machine*, *methods*, *material* dan *market*.<sup>18</sup>

Adapun unsur-unsur manajemen yang ada pada Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati :

<sup>18</sup>Agustini, *Pengelolaan Dan Unsur-Unsur Manajemen*, (Jakarta : Citra Pustaka, 2013), Hlm. 61

a. *Man* (manusia)

Manusia atau yang sering disebut dengan sumber daya manusia menjadi unsur utama yang ada dalam sebuah manajemen. Dengan adanya manusia, manajemen ini dapat berjalan. Manajemen wisata religi makam sunan gunung jati juga memerlukan adanya sumber daya manusia sebagai proses kelancaran Pelayanan, seperti yang dituturkan bapak Rizal selaku pengunjung makam sunan gunung jati sebagai berikut;

“Adanya pengurus makam Sunan Gunung Jati memberikan banyak informasi baru bagi kami para peziarah, pelayanannya pun ramah, santai, sehingga pengunjung tidak bosan ziarah disini”<sup>19</sup>.

Dari segi SDM, Manajemen Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati memang belum begitu maksimal, dalam melayani pengunjung hanya berdasarkan pengalaman, namun dengan demikian proses pelayanan yang dilakukan tidak berkurang sedikitpun. Dengan selalu menjadi fasilitator peziarah disetiap peziarah membutuhkan.

b. *Machine* (Mesin/Teknologi)

Pemanfaatan teknologi saat ini sangat berpengaruh besar, dalam peningkatan peziarah setiap pekanya, dengan semakin banyak peziarah yang datang menanyakan sejarah sunan gunung jati, silsilahnya, sampai pada peneliti-peneliti yang ingin melakukan observasi atau

---

<sup>19</sup>Wawancara dengan Bapak Rizal rombongan dari tegal pengunjung pada tanggal 25 Januari 2020

pendakatan terkait makam sunan gunung jati. Seperti yang dikatakan bapak Imam;

“Alhamdulillah berkat sering komunikasi dengan pihak pengurus makam, sebagai pengunjung biasanya menanyakan pada bulan ini misal ada acara apa disini, informasinya jadi lebih mudah.”<sup>20</sup>

Untuk penggunaan teknologi sebagai sarana khusus Wisata Religi makam gunung jati tidak digunakan secara maksimal. Sarana pemanfaatan teknologi masih bersifat umum, untuk mengekspos kegiatan-kegiatan yang biasanya ada pada setiap tahunnya yang mana menjadi potensi wisata religi makam sunan gunung jati tersendiri.

c. *Money* (Uang)

Dalam proses manajemen, uang menjadi unsur pendukung yang sangat berpengaruh, selain untuk kenyamanan peziarah uang juga dapat meningkatkan pelayanan saat berziarah.

“Sumber dana disini murni dari sumbangan para peziarah yang datang, terkadang ada donatur juga yang memberikan rezekinya, ya mungkin ini menjadi penghambat perkembangan fasilitas dan lain-lain.”<sup>21</sup>

Sumber keuangan pada wisata religi makam sunan gunung jati ini murni dari dana para peziarah yang datang dimakam sunan gunung jati. Selain dari kotak-kotak yang ada di sepanjang jalan makam sunan gunung jati, pengelola makam juga menerima donatur pada setiap tahunnya.

---

<sup>20</sup>Wawancara dengan Bapak Imam rombongan dari Banten selaku pengunjung Makam Sunan Gunung Jati, pada tanggal 25 Januari 2020.

<sup>21</sup>Wawancara dengan Bapak Saefulloh selaku juru kunci makam sunan gunung jati pada tanggal 24 januari 2020.

“saya baru tahu setelah tanya-tanya barusan bahwa wisata religi makam Sunan Gunung Jati, sumber keuangannya murni dari para pengunjung yang kesini, orang yang memaksa diluar komplek makam Sunan Gunung Jati yang kadang meminta sumbangan ternyata bukan bagian dari pengurus makam, tak lain seperti preman disini”<sup>22</sup>

Tingginya titik kesadaran pengunjung dalam membantu pengelolaan dana bantuan, terutama dana atau uang yang sering diberikan di kotak amal adalah uang untuk menunjang pembangunan fasilitas wisata religi makam Sunan Gunung Jati.

d. *Methods* (Cara)

Untuk mencapai suatu target diperlukan beberapa cara atau jalan. Manajemen pelayanan wisata religi makam sunan gunung jati, memilih cara memaksimalkan fasilitas yang ada dan melayani para peziarah dengan semaksimal mungkin agar pelayanan yang diberikan dapat dirasakan pengunjung contohnya seperti menjadi guide, penambahan aula tempat istirahat, Rak sandal/sepatu, dan perlengkapan ibadah.

“pada saat kemari, saya biasanya hanya dengan keluarga, kemudian yang menjadi imam tahlil adalah dari pengurus makam, saya juga ditunjukkan hal-hal yang belum saya dan keluarga ketahui sebelumnya, ini salah satu pelayanan yang belum tentu ada ditempat lain, ya ada rasa kenyamanan sendiri disitu”<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup>Wawancara dengan Bapak Rizal rombongan dari Tegal, selaku peziarah makam sunan gunung jati padatanggal 25 Januari 2020.

<sup>23</sup>Wawancara dengan Bapak Dodi dari Kuningan selaku peziarah makam sunan gunung jati padatanggal 25 Januari 2020.

Hal ini, menjadikan makam sunan gunung jati sebagai wisata religi yang mempunyai proses pelayanan yang berbeda, meskipun dengan cara sederhana, namun mempunyai kesan yang berbeda-beda pada setiap pengunjungnya. Melihat wisata religi makam sunan gunung jati terkenal dengan Peminta-minta nya, namun dengan demikian para pengelola tetap berusaha agar para pengunjung tetap nyaman saat berziarah di makam sunan gunung jati. Dengan cara ini pula, makam sunan gunung jati menjadi memiliki daya tarik sendiri bagi setiap pengunjungnya.

e. *Materials* (Bahan)

Pada makam sunan gunung jati sendiri bukan sebuah usaha perusahaan/pabrik, yang mana tidak memerlukan properti atau bahan untuk diolah.

f. *Markets* (Pasar)

Target pasar atau sasaran dari wisata religi makam sunan gunung jati ini tentunya masyarakat umum dan para peziarah khususnya.

“peziarah yang datang biasanya mempunyai hajatnya masing-masing, dan biasanya ketika hajatnya qobul maka peziarah itu akan kembali, ada juga yang berkunjung hanya karena ingin meneliti sejarah, arsitektur bangunan, beda-beda intinya”<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup>Wawancara dengan Bapak Jirjis, selaku Pembimbing/Guide pada tanggal 24 januari 2020.

Karena makam Sunan Gunung Jati ini memiliki potensi yang luar biasa, ada wisata budaya, wisata religi, dan wisata sejarah. Jadi pengunjung yang datang juga membawa motif yang berbeda-beda.

Tabel VII

## Unsur-Unsur Manajemen Makam Sunan Gunung jati

No	Unsur Manajemen	Keterangan
1.	<i>Man</i> (manusia)	Sumber daya manusia makam Sunan Gunung Jati sebagai proses penting dalam Melayani peziarah, masih mengandalkan pengalaman. Hal ini masih menjadi proses peyempurnaan.
2.	<i>Machine</i> (mesin/teknologi)	Belum terdapat media khusus untuk mempromosikan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati. Pemanfaatan teknologi masih mengandalkan para peziarah yang datang melakukan penelitian.
3.	<i>Money</i> (uang)	Pengelolaan keuangan Makam makam sunan gunung jati dikelola sendiri, berdasarkan hasil dari shodaqoh peziarah.
4.	<i>Methods</i> (cara)	Proses Pelayanan dilakukan dengan cara memanfaatkan fasilitas dan mejadi guide bagi setiap peziarah yang membutuhkan.
5.	<i>Materials</i> (bahan)	Makam sunan gunung jati bukan bergerak di bidang manufaktur. Sehingga unsur material tidak masuk didalamnya.
6.	<i>Markets</i> (pasar)	Masyarakat pada umumnya, dan peziarah, serta pengunjung yang ingin melakukan kajian lebih dalam terkait makam sunan gunung jati.

### 3. Fungsi Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati<sup>25</sup>

Fungsi manajemen pelayanan disini adalah bagaimana cara memfasilitasi kebutuhan pelanggan, salah satunya dengan menggunakan sarana dan prasarana yang dalam suatu tempat. Sarana pelayanan yang

<sup>25</sup>Wawancara dengan Bapak Saefulloh selaku Juru kunci pada tanggal 24 Januari 2020 .

dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan para peziarah makam sunan gunung jati.

Untuk mendukung rasa kenyamanan dan keamanan peziarah yang datang ke makam sunan gunung jati perlu didukung dengan sarana dan prasarana internal dan eksternal yang memadai. Adapun sarana dan prasarana yang terdapat di makam sunan gunung jati sebagai berikut:

a. Sarana Dan Prasarana Internal

Sarana dan prasarana dalam suatu tempat wisata religi merupakan salah satu faktor pendukung, adanya pelayanan yang diberikan pengelola makam, sehingga dapat meningkatkan kenyamanan dan ke khusukan dalam berwisata religi. Adapun sarana dan prasana yang terdapat dalam makam sunan gunung jati seperti; masjid, tempa wudhu, rak sepatu/sandal, toilet, alat sholat, sumber air minum, pendopo/aula tempat istirahat, dan guide selama berada diwilayah makam sunan gunung jati.

b. Sarana Dan Prasarana Eksternal

Untuk meningkatkan kebutuhan para peziarah, dan mensejahterakan ekonomi masyarakat disekitar makam Sunan Gunung Jati, pengelola memberikan fasilitas diluar wilayah makam, harapanya agar para peziarah tetap merasa nyaman dan puas saat berziarah dimakam sunan gunung jati. Salah satunya yaitu; tempat parkir

kendaraan pribadi maupun bus pariwisata yang luas, kamar mandi/toilet, Aula/tempat istirahat, dan pusat oleh-oleh khas. Selain itu rencana pengelola makam Sunan Gunung Jati juga ingin mendirikan gedung Rusunawa dan kompleks pedagang, guna untuk memindahkan jumlah pengemis yang meresahkan peziarah dan kompleks pedagang untuk warga masyarakat sekitar makam Sunan Gunung Jati.

Oleh sebab itu, peran sarana dan prasarana dalam proses manajemen pelayanan cukup penting disamping unsur manusianya. Upaya meningkatkan produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan oleh pengurus makam sunan gunung jati kepada setiap pengunjung yang datang.

Dengan demikian peneliti menyimpulkan bahwasanya proses fungsi pelayanan pada Makam Sunan Gunung Jati sudah berjalan dengan maksimal, dengan memanfaatkan fasilitas yang ada dan memanfaatkan keterampilan pada setiap individu pengurus makam sunan gunung jati untuk melayani dengan sebaik mungkin peziarah yang datang pada setiap waktunya.

#### **4. Karakteristik Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati**

Fitzsimmons menyebutkan adanya lima karakteristik manajemen pelayanan<sup>26</sup>, yaitu :

---

<sup>26</sup>Taufiqurokhman& Evi Satispi,*Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, (Tangerang: UMJ Press, 2018), Hlm. 97-98.

a. Arti pelanggan dalam proses pelayanan

Kehadiran pelanggan sebagai partisipan dalam proses pelayanan membutuhkan sebuah perhatian untuk mendesain fasilitas. Maksudnya adalah si pelanggan atau peziarah membutuhkan perhatian yaitu sebuah pelayanan. Seperti halnya pelayanan yang diberikan pengurus pada makam sunan gunung jati:

“pelayanan yang diberikan pengelola makam sunan gunung jati salah satunya memberikan layanan seperti; menyediakan guide, pendopo tempat istirahat, rak sepatu sumber air, tempat wudhu, lahan parkir yang dekat, guna untuk memanjakan para pengunjung makam sunan gunung jati”<sup>27</sup>.

Bentuk-bentuk pelayanan yang terdapat dalam makam Sunan Gunung Jati memang tidak jauh berbeda dengan tempat lain. Namun dengan Fasilitas seperti memberikan Guide, aula/pendopo, sumber air, tempat wudhu dan lahan parkir yang dekat dengan tempat wisata religi makam Sunan Gunung Jati.

b. Kejadian pada waktu yang bersamaan (simultaneity)

Fakta bahwa pelayanan dibuat untuk digunakan secara bersamaan, sehingga pelayanan tidak disimpan. Contohnya pelayanan yang ada di Makam sunan gunung jati, seperti Aula tempat istirahat, lahan parkir, tempat wudhu dan tempat rak sandal atau sepatu, seperti yang di katakan Bapak Imam selaku peziarah makam Sunan Gunung jati :

---

<sup>27</sup>Wawancara dengan Bapak Jirjis selaku pembimbing/guide pada tanggal 24 Januari 2020.

“fasilitas yang disediakan pengelola makam sunan gunung jati yang dapat kami rasakan salah satunya lahan parkir yang dekat dengan makam, tersedia rak sandal, sumber air minum dan tempat wudhu yang dekat dan gratis”.<sup>28</sup>

Pelayanan yang diberikan setiap tempat berbeda, seperti pada makam sunan gunung jati, menyiapkan segala kebutuhan, demi keamanan dan kenyamanan para pengunjung.

c. Pelayanan langsung digunakan dan habis (*service perishability*)

Pelayanan merupakan komoditas yang cepat habis, Hal ini dapat dilihat pada tempat duduk pesawat yang habis, tidak muatnya ruangan rumah sakit atau hotel. Pada masing-masing kasus telah menyebabkan kehilangan peluang. Seperti dalam wisata religi makam gunung jati contohnya, kita harus bergantian, untuk mendapatkan pelayanan yang diberikan pengelola, mengingat keterbatasan jumlah pengurus yang ada, seperti yang dikatakan, Bapak Rizal selaku pengunjung :

“kadang kita harus sabar untuk menikmati pelayanan dari pengurus, karena melihat jumlah pengurus makam dengan peziarah yang datang memang tidak seimbang”.<sup>29</sup>

Melihat Jumlah Pengunjung yang banyak, dan jumlah pengurus yang sedikit, menjadikan proses pelayanan tidak seimbang, cara pengurus sendiri biasanya memindahkan pengunjung agar beristirahat dulu menunggu, pengurus makam yang lain.

---

<sup>28</sup>Wawancara dengan Bapak Imam rombongan dari Banten, selaku peziarah makam sunan gunung jati pada tanggal 25 Januari 2020.

<sup>29</sup>Wawancara dengan Bapak Rizal rombongan dari Tegal selaku Peziarah pada makam sunan gunung jati tanggal 25 Januari 2020.

d. Tidak berwujud (*intangibility*)

Pelayanan adalah produk pikiran yang berupa ide dan konsep. Oleh karena itu, inovasi pelayanan tidak bisa dipatenkan. Contohnya pelayanan yang diberikan pengelola Makam sunan gunung jati, dengan memberi pelayanan menjadi guide, imam tahlil, dan terkadang pengurus memberikan pesangon kepada pengunjung yang memang benar-benar membutuhkan. Cara ini menjadi bentuk pelayanan yang unik dan belum tentu didapatkan di tempat lain.

“Berawal dari permintaan para pengunjung makam sunan gunung jati, akhirnya memberikan layanan seperti guide, dengan inovasi yang berbeda-beda, sesuai dengan kemampuan guide para pengurus makam sunan gunung jati. Selain itu, inovasi lain pengelola makam memberikan layanan kepada pengunjung yaitu dengan cara memberikan pesangon ketika peziarah kehabisan dana untuk kembali pulang ke kampung halamannya”<sup>30</sup>.

Pelayanan demikian memang terlihat begitu sederhana, namun dengan proses pelayanan seperti ini, menjadi ciri khas dan daya tarik sendiri. Sehingga mempunyai kesan yang berbeda-beda dalam hati pengunjung.

e. Beragam (*heterogeneity*)

Kombinasi dari sifat tidak berwujud pelayanan dan pelanggan sebagai partisipan dalam penyampaian sistem pelayanan menghasilkan pelayanan yang beragam dari konsumen ke konsumen.

“Dengan keterbatasan jumlah guide yang ada dimakam sunan gunung jati, tidak jarang para peziarah mendapat

---

<sup>30</sup>Wawancara dengan Bapak Hasan selaku penjaga dan pengawas pada tanggal 24 Januari 2020.

informasi dari para peziarah juga yang notabene nya sudah pernah melakukan kontak dengan juru kunci, namun pastinya dengan informasi yang kurang lengkap, berbeda dengan tanya langsung dengan para pengelola makam sunan Gunung Jati”.<sup>31</sup>

Dengan keterbatasan pengurus yang ada, tidak jarang para pengunjung yang sudah menikmati pelayanan seperti guide ini kemudian berbagi informasi yang didapat kepada teman atau kerabatnya.

Dengan melihat pelayanan yang di kemukakan oleh Fitzsimmons, maka Karakteristik pada proses manajemen pelayanan wisata religi makam sunan gunung jati, dari beberapa aspek diatas, semuanya terealisasi, yang artinya manajemen pelayanan yang ada dimakam sunan gunung jati sudah dilaksanakan dengan sebaik mungkin.

## 5. Model Segitiga Pelayanan

Segitiga pelayanan yang dikemukakan Rangkuti adalah suatu model interaktif manajemen yang mencerminkan antara perusahaan dengan pelanggannya. Segitiga pelayanan yang dimaksud adalah Perusahaan, SDM/Karyawan, dan Pelanggan. Perusahaan statusnya sebagai Fasilitator terhadap karyawan, Karyawan sendiri sebagai penyampai jasa yaitu sebuah pelayanan dan Pelanggan adalah penerima jasa pelayanan tersebut.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup>Wawancara dengan Bapak Saefulloh selaku Juru kunci pada tanggal 24 Januari 2020.

<sup>32</sup>Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama: 2006), hal. 28.

Model Segitiga Pelayanan dalam wisata religi makam sunan Gunung jati secara tidak langsung sudah terlaksana. Terbukti Perusahaan yang di maksud disini adalah makam sunan Gunung jati, SDM/Karyawan adalah Para Pengurus makam sunan gunung jati dan Pelanggan nya adalah para pengunjung atau peziarah.



Wisata religi makam sunan gunung jati disini sebagai (*Service Strategi*), perancang strategi untuk memberikan pelayanan kepada pengunjung dengan cara memberikan Fasilitas kepada karyawan yaitu pengurus makam, contohnya seperti sarana dan prasarana, dan jasa pembimbing atau Guide.

Kemudian Pengurus Makam sebagai (*Service People*) penyampai jasa pelayanan atau orang yang berinteraksi langsung dengan pelanggan, contoh pada wisata religi makam sunan gunung jati dengan Cara menyapa, mengarahkan, dan membimbing apabila dibutuhkan.

Selanjutnya Pengunjung sebagai (*Service Sistem*), penerima Fasilitas pelayanan tersebut. Bentuk pelayanan yang paling ditekankan pengurus makam sunan gunung jati salah satunya pada bidang jasa yaitu dengancara menyapa para pengunjung yang datang, kemudian mengarahkan pengunjung untuk melakukan registrasi, setelah itu pengurus

menawarkan kepada pengunjung apakah membutuhkan pelayanan Berupa guide atau pembimbing salah satunya untuk memimpin tahlil dan memberikan beberapa informasi seputar makam sunan gunung jati. Seperti yang dituturkan juru kunci makam Bapak Saefulloh:

“kami menyediakan beberapa fasilitas dan pelayanan yang ada disini salah satunya untuk kebutuhan peziarah, yang kami tekankan pada pelayanan jasa, caranya yaitudengan menyapa peziarah kemudian mengarahkan kemeja administrasi, selanjutnya menanyakankepada para peziarah, apabila membtuhkan pembimbing kita siap melayani, jika tidak kami hanya mengarahkan saja”.<sup>33</sup>

Dengan melihat ini, pada wisata religi makam Sunan Gunung Jati secara tidak langsung sudah menerapkan model segitiga pelayanan. Adapun hasil dari bentuk pelayanan yang diberikan pengurus kepada pengunjung yaitu berupa jasa dengan cara Menyapa, Mengarahkan, kemudian Membimbing.

Tabel IV

Model Segitiga Pelyanan Wisata Religi Makam Sunan Guung Jati

No	Indikator	Keterangan
1.	Perusahaan (Wisata Religi makam Sunan Gunung Jati)	Statusnya adalah sebagai Fasilitator terhadap Karyawan/Pengurus makam dengan baik. Menyediakan sarana dan prasarana.
2.	Karyawan (Pengurus Makam)	Penyampai jasa Pelayanan kepada Karyawan/ Pengunjung.
3.	Pelanggan (Pengunjung Makam)	Penerima Jasa Pelayanan yang diberikan oleh Karyawan/Pengurus makam.
	<b>Hasil Proses Pelayanan</b>	Menyapa, Mengarahkan, dan memberikan Bimbingan.

<sup>33</sup>Wawancara dengan Bapak Saefulloh selaku juru kunci pada 24 Januari 2020.

## 6. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati

Dalam manajemen wisata religi tentu ada faktor pendukung baik dari faktor internal maupun eksternal. Begitu juga sebaliknya tidak semua faktor yang ada bersifat mendukung. Termasuk dalam Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati, untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dibutuhkan suatu pendekatan untuk menganalisis. Menurut Sun Tzu dalam prinsipnya dalam memenangkan pertempuran yakni dengan cara mengetahui kekuatan dan kelemahan lawan.<sup>34</sup> Kekuatan dan kelemahan dapat diketahui salah satunya dengan cara pendekatan analisis SWOT. Adapun faktor pendukung dalam proses Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati.

“Faktor pendukung yang dimiliki makam sunan gunung jati adalah daya tarik tokohnya yaitu Kanjeng Sunan Gunung Jati, yang memiliki garis keturunan dengan Rosulullah SAW, nilai sejarah, lokasi yang cukup strategis, tempat ibadahnya yang insyallah selalu terjaga kebersihannya, sebenarnya peziarah tidak dipungut biaya, tingkat pelayanan yang diberikan.”<sup>35</sup>

a. Faktor Pendukung pada manajemen pelayanan wisata religi makam

Sunan Gunung Jati adalah :

- 1) Sunan Gunung Jati merupakan tokoh penyebar agama Islam yang sangat berpengaruh, selain sebagai ulama yang mempunyai sanad langsung dengan Nabi Muhammad SAW.

---

<sup>34</sup>Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997), Hlm. 2

<sup>35</sup>Wawancara dengan Bapak Saefulloh selaku Juru kunci pada tanggal 24 Januari 2020.

- 2) Arsitektur, relief dan tata bangunan yang masih terjaga, sehingga memungkinkan bagi para peneliti untuk melakukan Observasi lebih dalam lagi.
  - 3) Lokasi Wisata Makam Sunan Gunung Jati, yang strategis pada akses jalan utama pantura dan mudah di jangkau dengan mudah dan dapat ditempuh baik dengan menggunakan kendaraan besar maupun kecil.
  - 4) Para peziarah sebenarnya tidak dipungut biaya ketika masuk kedalam kawasan wisata religi makam sunan Gunung jati. Karena peziarah tidak wajib mengeluarkan uang yang harus dikeluarkan, melainkan dengan cara pengelola makam menyediakan kotak amal, bagi para peziarah yang ingin meluangkan rezekinya.
  - 5) Banyaknya peziarah yang datang ke makam sunan gunung jati, menjadi salah satu faktor kelancaran menejemen pelayanan makam sunan gunung jati, yang mana proses pembangunan keseluruhan wisata makam sunan gunung jati bersal penuh dari dana yang diberikan peziarah pada setiap kotak amal.
  - 6) Tingkat kesadaran pengurus makam sunan gunung jati, dengan mementingkan kenyamanan dan pelayanan peziarah menjadi hal yang perlu diapresiasi.
- b. Faktor Penghambat manajemen pelayanan wisata religi makam Sunan Gunung Jati, adalah :

- 1) Jumlah pengemis yang menjadi keresahan setiap peziarah yang datang ke makam sunan gunung jati, sehingga hal ini menjadi tolak ukur pelayanan yang kurang baik bagi pengelola makam sunan gunung jati.
- 2) Masih terdapat Preman-Preman yang mana sering memaksa peziarah agar memberikan uangnya ke dalam kotak amal. Hal ini menjadi imbas tolak ukur kenyamanan dan pelayanan pengelola pihak makam sunan gunung jati terganggu.
- 3) Bangunan makam yang berada pada lingkungan penduduk, sehingga sulit mengembangkan fasilitas didalamnya.
- 4) Sumber dana yang dikelola hanya bersumber pada satu, yaitu dari kotak amal yang diberikan para peziarah, sehingga menghambat proses pengembangan pada area makam Sunan Gunung jati.
- 5) Keterbatasan Sumber Daya Manusia yang tidak seimbang dengan jumlah peziarah yang datang, sehingga peziarah tidak bisa merasakan pelayanan maksimal yang diberikan oleh pengurus makam Sunan Gunung Jati.
- 6) Pengelolaan masih dikelola secara pribadi oleh pihak pengurus makam sehingga proses pengembangan sedikit terhambat.

Tabel IX

## Matrik SWOT

Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati.

No.	Faktor Internal	Faktor Eksternal
	<b><i>Strength (kekuatan)</i></b>	<b><i>Opportunity (peluang)</i></b>
1.	Sunan Gunung Jati merupakan tokoh penyebar agama islam yang sangat berpengaruh, selain sebagai ulama yang mempunyai keturunan atau sanad yang langsung dengan Nabi Muhammad SAW.	Nilai sejarah tokoh makam sunan gunung jati. Kemudahan bagi peziarah untuk menuju lokasi makam sunan gunung jati. Banyaknya peziarah yang datang kelokasi makam sunan gunung jati.
2.	Arsitektur, relief dan tata bangunan yang masih terjaga, sehingga dapat memungkinkan bagi para peneliti untuk melakukan Observasi lebih dalam lagi.	Penyebaran informasi makam sunan gunung jati dari mulut ke mulut. Pada makam sunan gunung jati sudah ada struktur kepengurusan sejak dulu.
3.	Lokasi Wisata Makam Sunan Gunung Jati, yang strategis pada akses jalan utama pantura dan mudah di jangkau dengan mudah dan dapat ditempuh baik dengan menggunakan kendaraan besar maupun kecil.	
4.	Para peziarah sebenarnya tidak dipungut biaya ketika masuk kedalam kawasan wisata religi makam sunan Gunung jati.	
5.	Banyak Orang yang tahu terkait Wisata religi makam sunan gunung jati.	
6.	mementingkan kenyamanan dan pelayanan para peziarah.	
	<b><i>Weaknesses (Kelemahan)</i></b>	<b><i>Threat (Ancaman)</i></b>
1.	Jumlah pengemis yang menjadi keresahan setiap peziarah yang datang kemakam sunan gunung jati.	Mengakibatkan kemacetan pada area jalan raya dan pintu masuk dan keluar wisata religi makam sunan gunung jati.
2.	Preman-Preman yang mana sering memaksa peziarah agar memberikan uangnya kedalam kotak amal.	Harus bergantian satu sama lain, ketika akan melakukan ziarah, dan menggunakan jasa pelayanan yang diberikan pengelola makam.

3.	Keterbatasan anggaran karena hanya bersumber pada pemasukan para peziarah.	Proses pembangunan yang terhalang kawasan penduduk
4.	Bangunan makam yang berada pada lingkungan penduduk.	Pembangunan yang berlangsung lama, yang hanya mengandalkan pemasukan peziarah saja.
5.	Sumber Daya Manusia yang tidak seimbang dengan jumlah peziarah yang datang.	Pengurus harus bekerja lebih ekstra, tidak seimbang nya SDM dengan peziarah yang datang ke makam sunan gunung jati.

Berdasarkan pemaparan pada pembahasan diatas, bahwa Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati berdasarkan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan, dan pengawasan sebagai proses berjalannya dilihat dari idealnya sebuah manajemen sudah cukup baik. Sedangkan mengenai unsur manajemen, hanya ada unsur manusia, uang, mesin/teknologi, cara, dan target pasar. Yang tidak ada adalah bahan, hal ini dikarenakan wisata religi makam sunan gunung jati ini bukan usaha yang bergerak dibidang manufaktur. Dengan di iringi menggunakan Model Segitiga pelayanan agar proses pelayanan dapat dirasakan Pengunjung, terbukti dengan cara Menyapa, Mengarahkan dan Membimbing. Perencanaan (*Planning*) yaitu dengan Perencanaan Jangka Pendek dan Perencanaan Jangka Panjang sudah terencana dengan baik. Perencanaan Jangka Pendek yang sudah dilakukan pengelola dalam meningkatkan pelayanan salah satunya penambahan rak sandal/sepatu, tempat wudhu, tempat ibadah, aula dan pendopo, serta merenovasi kompleks makam yang sudah berumur dan tidak layak, dilanjutkan dengan pembahasan seperti membahas agenda-agenda terdekat makam sunan gunung jati, misalnya seperti pembahasan acara

maulid berisi pengajian-pengajian, bulan syawal ada santunan anak yatim, fakir miskin dan dhu'afa, pada bulan sya'ban ada acara sedekah bumi dan lainnya, yang mana konsep nya dibahas dengan seksama melalui rapat rutin secara matang. Sedangkan perencanaan jangka panjang, pengurus makam sunan gunung jati dengan memanfaatkan lahan yang berada didekat lahan parkir, mengupayakan untuk mendirikan sebuah gedung Rusunawa dan Komplek pedagang. Rusunawa untuk memindahkan para peminta-minta dan komplek pedagang untuk masyarakat yang berada disekitar komplek makam sunan gunung jati. Sehingga kenyamanan dan proses pelayanan yang diberikan pengelola makam dapat dirasakan juga oleh pengunjung. Pengorganisasian (*Organizing*), menjadi poin yang sama penting nya dalam sebuah pengelolaan, terbukti dengan pengorganisasian yang baik, melalui Juru kunci sebagai ketuanya, Bekel anom dan bekel sepuh, Juru mudhi dan juru Batu dan seluruh struktur kepengurusan makam sunan gunung jati. Melalui pengorganisasian yang baik, sehingga terbentuk manajemen pelayanan wisata religi makam sunan gunung jati yang baik pula. Bisa dilihat dari cara pembagian tugas pokok dan wewenang nya, pengelolaanya teratur sesuai dengan tanggung jawab nya masing-masing. Sektor Penggerakan (*Actuating*), yang dilakukan Juru Kunci (*Jeneng*) kepada para pengelola makam sunan gunung jati juga cukup baik, dilihat dengan cara memberikan motivasi dan dorongan agar proses pelayanan yang dilakukan pengurus makam dapat dirasakan oleh para pengunjung. Terbukti saat pengunjung datang langsung disapa

kemudian diarahkan ke meja registrasi lalu menawarkan apakah pengunjung membutuhkan jasa Pembimbing sebagai imam tahlil atau memberikan informasi yang lebih lengkap, seputar makam sunan gunung jati. Selain itu, dukungan dari warga masyarakat disekitar wilayah makam sunan gunung jati juga sangat antusias demi terbentuknya sebuah Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati. Sementara fungsi Manajemen yang terakhir yakni Pengawasan (*Controlling*) didukung dengan adanya pengawasan yang baik dari pihak berwenang dengan melakukan perbaikan/evaluasi yang dilakukan secara bersamaan, Terlihat berkat proses pelayanan yang baik dari para pengurus, pengunjung makam sunan gunung jati setiap harinya tidak pernah sepi dari para peziarah, sehingga dapat berjalan dengan efektif dan tercapainya tujuan dari manajemen pelayanan wisata religi makam sunan gunung jati. Dengan demikian proses pelaksanaan Fungsi manajemen pada Wisata religi makam sunan gunung jati, sudah berjalan sesuai dengan Fungsi manajemen yang sudah ada, dilaksanakan dengan saling berkaitan dan mendukung satu sama lain. Sesuai dengan tujuan utamanya untuk menjaga dan merawat Makam Sunan Gunung Jati guna terciptanya wisata religi yang semakin hari semakin nyaman dan banyak dikunjungi oleh peziarah atau wisatawan Cirebon khususnya dan se-indonesia pada umumnya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Setelah di uraikan seluruh rangka isi skripsi pada bab- bab sebelumnya yang membahas tentang Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati, maka penulis dapat menyimpulkan dan memberikan saran seperlunya untuk beberapa pihak sebagai kata penutup dalam skripsi ini.

1. Manajemen pelayanan wisata religi Makam Sunan Gunung Jati meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan, dan segitiga pelayanan, manajemen ini terus dikembangkan dan dipertahankan oleh pihak pengelola makam sunan gunung jati, segitiga pelayanan sebagai proses penyempurna manajemen pelayanan agar dapat dirasakan oleh pengunjung makam sunan gunung jati, dengan menekankan pelayanan berupa jasa, sehingga menjadikan proses manajemen pelayanan yang berbeda dengan wisata religi pada umumnya.
2. Faktor penghambatnya adalah wisata religi makam sunan gunung jati, secara pengelolaan masih dikelola pribadi oleh pengurus makam, sumber dana terpusat pada pengunjung yang datang, dan jumlah peminta-minta yang terbilang banyak dan cenderung memaksa, sehingga menghambat proses pelayanan dan pengembangan pembangunan.

Sementara Faktor pendukungnya adalah fasilitas secara umum dapat dinikmati oleh para pengunjung, seperti sarana dan prasarana yang ada yang

dekat dengan lokasi wisata religi dan pemberian pelayanan secara intensif oleh pihak pengelola makam kepada para pengunjung yang membutuhkan jasa nya.

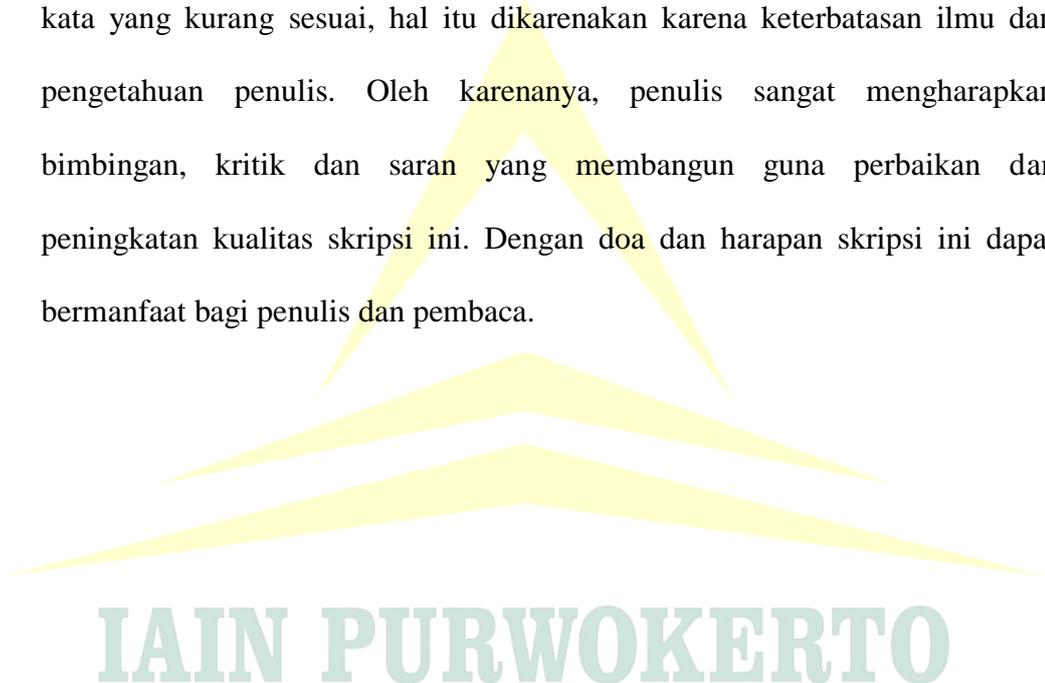
## **B. Saran**

Tanpa bermaksud mencari kekurangan pengelola manajemen wisata religi makam sunan gunung jati, disini peneliti bermaksud untuk proses pengembangan dan peningkatan dalam manajemen pelayanan wisata religi makam sunan gunung jati ke depan. Adapun hal-hal yang alangkah baiknya diperhatikan kaitanya dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagi semua jajaran pengurus atau pengelola makam sunan gunung jati sebaiknya selalu menjaga kekompakan dan bisa lebih meningkatkan kan lagi sarana da prasarana yang menunjang kebutuhan para peziarah dalam mengunjungi makam sunan gunung jati.
2. Bagi masyarakat yang berada disekitar makam sunan gunung jati, sebaiknya selalu menjaga kenyamanan peziarah khusus nya bagi para peminta-minta, demi menciptakan kesan baik dan menjaga nama baik wisata religi makam sunan gunung jati.
3. Bagi para pedagang yang sudah tertib perlu tetap dipertahankan, dan bagi pesagang yang belum tertib diharapkan menggunakan fasilitas yang sudah disediakan guna menjaga ketertiban dan dan kenyamanan area wisata religi makam sunan gunung jati.
4. Bagi pengunjung agar tetap selalu menjaga keselamatan masing-masing dan selalu menjaga ketertiban serta kebersihan di area sekitar wisata religi makam sunan gunung jati.

### **C. Penutup**

Puji syukur atas rahmat dan ridho Allah SWT, yang senantiasa membimbing dan memberikan kekuatan kepada umat yang dikehendakinya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya, kepada semua pihak yang membantu proses penelitian ini. Penulis menyadari pada penelitian ini banyak terdapat kekurangan dan kesalahan, baik dalam segi penulisan maupun kata-kata yang kurang sesuai, hal itu dikarenakan karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan penulis. Oleh karenanya, penulis sangat mengharapkan bimbingan, kritik dan saran yang membangun guna perbaikan dan peningkatan kualitas skripsi ini. Dengan doa dan harapan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.



**IAIN PURWOKERTO**

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung Rahma, Nur. 2012. *Potensi dan Pengembangan Gunung Kawi Sebagai Objek Wisata Ziarah di Kabupaten Malang*. Tesis. Malang: UIN Malang.
- Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Agustini. 2013. *Pengelolaan Dan Unsur-Unsur Manajemen*. Jakarta : Citra Pustaka.
- Ahmad Batinggi. 2000. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: UT Press.
- Angelia, Agustina. 2011. "Arahan Pengembangan Wisata Religi Kegiatan Prosesi Jumad Agung Kota Larantuka", *Skripsi*, Jurusan Teknil Planologi Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Institut Teknologi Malang.
- Arifin, Imron. 1966. *Penelitian kualitatif dalam ilmu ilmu sosial keagamaan*. Surabaya: Alimasada Press.
- Arikunto. Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arsyad, Azhar. 2002. *Pokok pokok Manajemen*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Atik & Ratminto. 2016. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Azwar, Saefudin. 2004. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Baihaqi, Fahrian. 2015. "Managemen Pengelolaan Objek Daya Tarik (ODTW) Wisata Masjid Agung Jawa Tengah", *Skripsi*, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisingo.
- Budiyono, Amirullah Haris. 2004. *Pengantar Manajemen*. Cetakan ke 2. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Cholih, Abdul. *Pengantar Manajemen*. Semarang: Rafi sarana Perkasa, 2011
- Emzir. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. jakarta: rajawali pers.
- Evi Satispi & Taufiqurokhman. 2018. *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang: UMJ Press.

- Fathoni. Abdurrahman. 2006.*Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Franklin. Andrian.2003. *Tourism: AnIntroduction*. California: SAGE Publications.
- Gunawan. Imam. 2013.*Metode Penelitian Kualitatif : Teori Dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hadi, Sumandiyo. 2006.*Seni dalam Ritual Agama*. Yogyakarta: Buku Pustaka.
- Hadi,Sutrisno. 2004.*Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi.
- Hasbiyansyah. O. 2008. “*Pendekatan Fenomenologi : Pengantar Praktik Penelitian Dalam Ilmu Sosial Dan Komikasi*”, Jurnal Mediator, Vol. 9, No.1.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2001. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Husaini Umam. 2006.*Metodelogi penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Karsam, Moh. 2010.*Metodelogi Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Malang: UIN Maliki Press.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Manullang, M. 1982. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Mawa,Mahrus.2010. *Babad Cirebon. Cirebon: Laskar Press*.
- Moleong,Lexy, I. 2008.*Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mustamin Mussaruddin,Abu ‘Abdillah. 2006. *Keutamaan Ziarah Kubur*. Bogor: Pustaka At Taqwa,
- Nata. Abbudin. 2000.*Pemikiran Para Tokoh tentang Pendidikan Islam*.Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Paeni, Mukhlis. 2009.*Sejarah Kebudayaan Indonesia; Religi dan Filsafat*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Panglaykim. 1960. *Manajemen Suatu Pengantar*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pitana, I. Gde dan G. Gayatri.Putu2007.*Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.

- Poloma, Margaret M. 2013. *Sosiologi Kontemporer*. Jakarta: Pt. Raja Grovindo Persada.
- Purwanto, Iwan. 2006. *Manajemen Strategi*. Bandung : Yrama Widya.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring customer satisfaction*. Jakarta PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy. 1997. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ruslan, arifin. 2007. *Ziarah Wali Spiritual Sepanjang Masa*. Yogyakarta: Pustaka Timur.
- S. Pendit, Nyoman. 2002. *Ilmu Pariwisata sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradya Paramita.
- Siagian. 1986. *Manajemen Suatu Pengantar*. Bandung: P.T Alumni.
- Siagin, Sondang P. 1989. *Fungsi-Fungsi Manajerial*. Jakarta: PT Bina Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswanto, B. 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Slamet Moh Suyono. Abidin. 1991. *Fiqih Ibadah*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Soehada, Moh. 2008. *Metodologi Penelitian Sosiologi Agama: Kualitatif*. Yogyakarta: Teras.
- Soehadha, Moh. 2008. *Metodologi Penelitian Sosiologi Agama: Kualitatif*. Yogyakarta: Teras.
- Sudjana. Nana. 1988. *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*. Bandung: CV. Sinar Baru.
- Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010).
- Sugyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulendraningrat, P.S. 1985. *Sejarah Cirebon*. Jakarta: PN Balai Pustaka.
- Sumartono, Wirianto. 2018. *Jasmerah*. Jakarta: Laksana Press.

- Supranto, Johannes. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Suryabrata, Sumadi . 1998. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sutrisno, Budiono Hadi. 2009. *Sejarah Walisongo Misi Pengislaman di Tanah Jawa*. Yogyakarta: GRAHA Pustaka.
- Umam, Husaini. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Usman, Husaini. 2013. *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wabdabun, Sudar. 2002. *Menjadi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Widagdo, Ridwan. 2017. "Dampak Keberadaan Pariwisata Religi terhadap Perkembangan Ekonomi Masyarakat Cirebon", *Skripsi*, Studi Perbankan Syariah, FSEI, IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
- Yoeti, Oka. 1990. *Pengantar Ilmu Wisata Religi*. Bandung: Angkasa.