

SKRIPSI

**ANALISIS MANAJEMEN OPERASIONAL JASA PT. SILVER SILK
TOUR & TRAVEL PEKANBARU**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau Pekanbaru Riau*



Oleh:

NUR' AZHMA WATI

NPM : 165210274

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PEKANBARU

2022



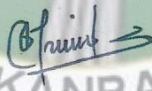
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Kaharudin Nasution No. 113 Perhentian Marpoyan
Telp. (0761) 674674 Fax: (0761) 6748834 Pekanbaru 28284

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : NUR'AZHMA WATI
NPM : 165210274
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Operasional
Judul Skripsi : Analisis Manajemen Operasional Jasa PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru

Disahkan Oleh:
Pembimbing


Hj. Susie Suryani, SE., MM

Diketahui :

Dekan

Ketua Program Studi



(Dr. Eva Sundari, SE.,MM, CRBC)

(Abd. Razak Jer, SE.,M.Si)



UNIVERSITAS ISLAM RIAU






FAKULTAS EKONOMI

Alamat: Jalan Kaharudin Nasution No.113 Perhentian Marpoyan
Telp. (0761) 674674 Fax. (0761) 674834 Pekanbaru-28284

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

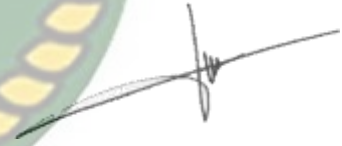
Nama : Nur' Azhma Wati
NPM : 165210274
Program Studi : Manajemen S1
Konsentrasi : Manajemen Operasional
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul Penelitian : Analisis Manajemen Operasional Jasa PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru
Sponsor : Hj. Susie Suryani, SE., MM/ Suyadi,SE.,MSi
Dengan perincian sebagai berikut:

No	Tanggal	Catatan	Berita Acara	Paraf
		Sponsor		Sponsor
1.	31-12-2019	X	- Tukar Judul	
2.	06-01-2020	X	- Perbaiki Kasus - Perbaiki Rumusan Masalah dan Tujuan Penelitian - Tambah Penelitian Terdahulu - Perbaiki Hipotensis dan Operasional Variabel	

3.	10-01-2020	X	- Revisi - ACC Seminar Proposal	
4.	10-10-2021	X	- Hasil Penelitian Fokus pada Manajemen Operasional jasa sesuai Operasional Variabel - Hasil Penelitian dan Pembahasan	
5.	15-12-2021	X	- Hasil Penelitian dan Pembahasan	
6.	21-12-2021	X	- Sempurnakan Abstrak	
7.	21-12-2021	X	- Acc Seminar Hasil	

Pekanbaru, Februari 2022

Wakil Dekan I



Dina Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor : 87 / Kpts/FE-UIR/2022
TENTANG PENETAPAN DOSEN PENGUJI SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk menyelesaikan studi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau dilak sanakan ujian skripsi /oral comprehensive sebagai tugas akhir dan untuk itu perlu ditetapkan mahasiswa yang telah memenuhi syarat untuk ujian dimaksud serta dosen penguji.
2. Bahwa penetapan mahasiswa yang memenuhi syarat dan penguji mahasiswa yang bersangkutan perlu ditetapkan dengan surat keputusan Dekan.

- Mengingat** : 1. Undang-undang RI Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Undang-undang RI Nomor: 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen
3. Undang-undang RI Nomor: 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.
4. Peraturan Pemerintah RI Nomor: 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
5. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018.
6. SK. Pimpinan YLPI Daerah Riau Nomor: 006/Skep/YLPI/II/1976 Tentang Peraturan Dasar Universitas Islam Riau.
7. Surat Keputusan BAN PT Depdiknas RI :
a. Nomor : 2806/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Eko. Pembangun
b. Nomor : 2640/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Manajemen
c. Nomor : 2635/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Akuntansi S1
d. Nomor : 1036/SK/BAN-PT/Akred/Dipl-III/IV/2019, tentang Akreditasi D.3 Akuntansi.

MEMUTUSKAN

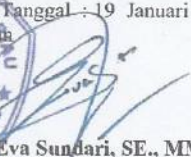
- Menetapkan** : 1. Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau yang tersebut di bawah ini:

N a m a : Nur'azhma Wai
N P M : 165210274
Program Studi : Manajemen S1
Judul skripsi : Analisis Manajemen Operasional Jasa PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru.

2. Penguji ujian skripsi/oral comprehensive mahasiswa tersebut terdiri dari:

NO	Nama	Pangkat/Golongan	Bidang Diuji	Jabatan
1	Hj. Susie Suryani, SE., MM	Lektor. C/c	Materi	Ketua
2	Dr. Hj. Eka Nuraini R, M.Si	Lektor Kepala, D/a	Sistematika	Sekretaris
3	Ramzi Durin, SH.,MH	Assisten Ahli. C/p	Methodologi	Anggota
4			Penyajian	Anggota
5			Bahasa	Anggota
6	Randi Saputra, SE., MM	Non Fungsional C/b	-	Notulen
7			-	Saksi II
8			-	Notulen

3. Laporan hasil ujian serta berita acara telah disampaikan kepada pimpinan Universitas Islam Riau selambat-lambatnya 1 (satu) minggu setelah ujian dilaksanakan.
4. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan akan segera diperbaiki sebagaimana mestinya.
Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 19 Januari 2022
Dekan

Dr. Eva Sundari, SE., MM., CRBC

Tembusan : Disampaikan pada :

1. Yth : Bapak Koordinator Kopertis Wilayah X di Padang
2. Yth : Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Yth : Sdr. Kepala Biro Keuangan UIR di Pekanbaru
4. Yth : Sdr. Kepala BAAK UIR di Pekanbaru

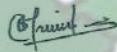
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No 113 Marpoyan Pekanbaru Telp 647647

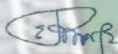

BERITA ACARA SEMINAR HASIL PENELITIAN SKRIPSI

Nama : Nur'azhma Wati
NPM : 165210274
Jurusan : Manajemen / S1
Judul Skripsi : Analisis Manajemen Operasional Jasa PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru.
Hari/Tanggal : Rabu 19 Januari 2022
Tempat : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UIR

Dosen Pembimbing

No	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1	Hj. Susie Suryani, SE., MM		


Dosen Pembahas / Penguji

No	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1	Dr. Hj. Eka Nuraini. R, M.Si		
2	Ramzi Durin, SH., MH		

Hasil Seminar : *)

1. Lulus (Total Nilai)
2. Lulus dengan perbaikan (Total Nilai 72)
3. Tidak Lulus (Total Nilai)

Mengetahui
An.Dekan


Dina Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA
Wakil Dekan I

Pekanbaru, 19 Januari 2022
Ketua Prodi


Abd. Razak Jer, SE., M.Si

*) Coret yang tidak perlu

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Kaharuddin Nst Km 11 No 113 Marpoyan Pekanbaru Telp 647647

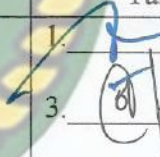
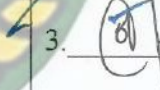
BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL

Nama : Nur'Azhma Wati
NPM : 165210274
Judul Proposal : Analisis Manajemen Operasional PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru (Studi Kasus Kegiatan Umroh)
Pembimbing : 1. H. Suyadi, SE., M.Si
Hari/Tanggal Seminar : Sabtu / 29 Februari 2020

Hasil Seminar dirumuskan sebagai berikut :

1. Judul : Disetujui dirubah/perlu diseminarkan *)
2. Permasalahan : Jelas/masih kabur/perlu dirumuskan kembali *)
3. Tujuan Penelitian : Jelas/mengambang/perlu diperbaiki *)
4. Hipotesa : Cukup tajam/perlu dipertajam/di perbaiki *)
5. Variabel yang diteliti : Jelas/Kurang jelas *)
6. Alat yang dipakai : Cocok/belum cocok/kurang *)
7. Populasi dan sampel : Jelas/tidak jelas *)
8. Cara pengambilan sampel : Jelas/tidak jelas *)
9. Sumber data : Jelas/tidak jelas *)
10. Cara memperoleh data : Jelas/tidak jelas *)
11. Teknik pengolahan data : Jelas/tidak jelas *)
12. Daftar kepustakaan : Cukup/belum cukup mendukung pemecahan masalah Penelitian *)
13. Teknik penyusunan laporan : Telah sudah/belum memenuhi syarat *)
14. Kesimpulan tim seminar : Perlu/tidak perlu diseminarkan kembali *)

Demikianlah keputusan tim yang terdiri dari :

No	Nama	Jabatan pada Seminar	Tanda Tangan
1.	H. Suyadi, SE., M.Si		1. 
2.	Dr. Dra. Hj. Eka Nuraini R, M.Si		2. 
3.	Hj. Susie Suryani, SE., MM		3. 

*Coret yang tidak perlu

Mengetahui
A.n. Dekan Bidang Akademis


Dr. Firdaus AR, SE., M.Si., Ak., CA

Pekanbaru, 29 Februari 2020
Sekretaris,


Azmansyah, SE., M.Econ

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Alamat : Jalan Kaharuddin Nst Km 11 No 113 Marpoyan Pekanbaru Telp 647647

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI / MEJA HIJAU

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau No: 87/KPTS/FE-UIR/2022, Tanggal 18 Januari 2022, Maka pada Hari Rabu 19 Januari 2022 dilaksanakan Ujian Oral Komprehensif/Meja Hijau Program Sarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau pada Program Studi **Manajemen** Tahun Akademis 2021/2022.

- | | |
|-------------------------|--|
| 1. Nama | : Nur'azhma Wati |
| 2. N P M | : 165210274 |
| 3. Program Studi | : Manajemen S1 |
| 4. Judul skripsi | : Analisis Manajemen Operasional Jasa PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru. |
| 5. Tanggal ujian | : 19 Januari 2022 |
| 6. Waktu ujian | : 60 menit. |
| 7. Tempat ujian | : Ruang Sidang Meja Hijau Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UIR |
| 8. Lulus Yudicium/Nilai | : Lulus (B+) 72 |
| 9. Keterangan lain | : Aman dan lancar. |

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Dina Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA
Wakil Dekan Bidang Akademis

Abd. Razak Jer, SE., M.Si
Ketua Prodi Manajemen

Dosen penguji :

1. Hj. Susie Suryani, SE., MM
2. Dr. Hj. Eka Nuraini, R, M.Si
3. Ramzi Durin, SH., MH

(.....) (.....)
(.....) (.....)
(.....) (.....)

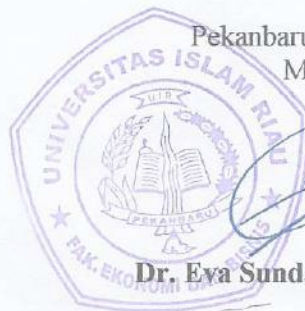
Notulen

1. Randi Saputra, SE., MM

(.....)

Pekanbaru, 19 Januari 2022

Mengetahui
Dekan,



Dr. Eya Sundari, SE., MM., CRBC

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor: /Kpts/FE-UIR/2021
TENTANG PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA S1
DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Membaca : Surat Penetapan Ketua Program Studi Manajemen tanggal, 2021-12-09 Tentang Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa
- Menimbang : Bahwa dalam membantu Mahasiswa untuk menyusun skripsi sehingga mendapat hasil yang baik, perlu ditunjuk dosen pembimbing yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap Mahasiswa tersebut
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor : 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Undang-Undang Nomor : 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
3. Peraturan Pemerintah Nomor : 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
4. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
5. SK. Dewan Pimpinan YLPI Riau Nomor : 106/Kpts. A/YLPI/VI/2017 Tentang Pengangkatan Rektor Universitas Islam Riau Periode. 2017-2021
6. Peraturan Universitas Islam Riau Nomor : 001 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Akademik Bidang Pendidikan Universitas Islam Riau.
7. SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 598/UIR/KPTS/2019 Tentang Pembimbing tugas akhir Mahasiswa Program Diploma dan Sarjana Universitas Islam Riau
a. Nomor: 510/A-UIR/4-1987

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : 1. Mengangkat Saudara yang tersebut namanya dibawah ini sebagai pembimbing dalam penyusunan skripsi yaitu :

No.	Nama	Jabatan Fungsional	Keterangan
1.	Hj. Susie Suryani, SE., MM.	Lektor	Pembimbing

2. Mahasiswa yang dibimbing adalah :
- N a m a : Nur'Azhma Wati
N P M : 165210274
Jurusan/Jenjang Pendd. : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Manajemen Operasional Jasa PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru
3. Tugas Pembimbing berpedoman kepada Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 598/UIR/KPTS/2019 Tentang Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa Program Diploma dan Sarjana Universitas Islam Riau.
4. Dalam pelaksana bimbingan supaya memperhatikan Usul dan Saran dari Forum Seminar Proposal, kepada Dosen pembimbing diberikan Honorarium sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
5. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan kembali.

Kutipan : disampaikan kepada Ybs untuk dilaksanakan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di: Pekanbaru
Pada Tanggal: 09 Desember 2021
Dekan,

Dr. Eva Sundari, SE., MM, C.R.B.C.

Tembusan : Disampaikan pada :

1. Kepada Yth. Ketua Program Studi EP, Manajemen dan Akuntansi
2. Arsip File : SK.Dekan Kml Haj

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Akademik (Sarjana, Magister, dan Doktor) baik di Universitas Islam Riau maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penilaian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak manapun kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi Akademik berupa pencabutan yang diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Pekanbaru, 21 Maret 2022
Yang Membuat Pernyataan,

Nur' Azhma Wati

ABSTRAK

ANALISIS MANAJEMEN OPERASIONAL JASA PT. SILVER SILK TOUR & TRAVEL PEKANBARU

NUR' AZHMA WATI
NPM : 165210274

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis manajemen operasi jasa pada PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder bersumber dari hasil jawaban responden melalui kuisisioner dan wawancara dengan pihak perusahaan. Jumlah sampel adalah sebanyak 20 orang responden dengan metode pengambilan sampel purposive sampling. Analisis data secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan manajemen operasi jasa sudah baik dan memuaskan jamaah, serta sudah efektif sesuai dengan SOP yang telah di rancang.

***Kata kunci : Manajemen Operasional Jasa, Standar Operasional
Prosedur (SOP)***

ABSTRACT

ANALYSIS OF OPERATION MANAGEMENT SERVICES OF PT. SILVER SILK TOUR & TRAVEL PEKANBARU

NUR' AZHMA WATI
NPM : 165210274

The purpose of this study was to analyze service operations management at PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru. The type of data used is primary and secondary data sourced from the results of respondents' answers through questionnaires and interviews with the company. The number of samples is 20 respondents with purposive sampling method. Data analysis is descriptive qualitative. The results showed that overall service operations management was good and satisfied the congregation, and was effective in accordance with the SOP that had been designed.

Keywords : Service Operational Management, Operational Standard

Procedure (SOP)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas berkat rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penelitian yang penulis lakukan ini berjudul **“Analisis Manajemen Operasional Jasa PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru”** Dalam rangka memenuhi persyaratan guna meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau.

Dalam melaksanakan penelitian dan penyelesaian skripsi ini, penulis tidak luput dari kesulitan dan hambatan. Namun, bantuan dan bimbingan yang teramat besar artinya bagi penulis dari berbagai pihak, akhirnya kesulitan dan hambatan itu dapat diatasi. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis dengan tulus dan ikhlas menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Syafrinaldi. SH., MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Ibu Dr. Eva Sundari, SE., MM. CRBC selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi ini.
3. Bapak Abd. Razak Jer, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Islam Riau.
4. Ibu Hj. Susie Suryani, SE., MM./Alm H. Suyadi, SE., M.Si. selaku pembimbing yang telah membantu dan memberikan petunjuk kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak dan ibu dosen beserta karyawan/ti yang telah memberikan petunjuk

ajar kepada penulis selama mengikuti pendidikan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Islam Riau.

6. Pimpinan dan karyawan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk meneliti dan mengambil data sebagai bahan penulisan skripsi ini.

7. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta Alm. M.Thaf.Nc, Ibunda Almh. Jus'Aitur, abang Faisal S.Pd., M.Pd. , kakak Nurjanny.M dan Keluarga besar yang tidak pernah berhenti berdoa dan telah mendidik, membimbing, mengarahkan, dan selalu memberikan dukungan dari dulu sampai saat ini. Buat Partner Surya Perdana Hendriatmi yang selalu memberikan motivasi terbesar dalam menyelesaikan skripsi ini dan untuk menuju keberhasilan kedepannya.

8. Dan terima kasih untuk kawan-kawan seperjuanganku teman-teman Hasemeleh dan teman-teman Manajemen Operasional yang selalu memberikan dukungan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda atas segala bantuan dan dukungan yang telah penulis terima. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penggunanya.

Pekanbaru, 21 Maret 2022

Peneliti,

Nur'Azhma Wati

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	11
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
1.4. Sistematika Penulisan	12
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1. Manajemen.....	15
2.2. Fungsi Manajemen	16
2.2.1. Perencanaan (Planning).....	17
2.2.2. Pengorganisasian (Organizing).....	18
2.2.3 Pelaksanaan (Actuating).....	19
2.2.4. Pengawasan (Controlling).....	19
2.3. Manajemen Operasi Jasa	21
2.4. Desain Operasi Jasa	22
2.5. Proses Desain Jasa	23
2.5.1. Penyusunan ide (Idea Generation).....	23
2.5.2. Penyaringan (Screening).....	24
2.6. Standar Operasional Prosedur.....	27
2.7. Standar Perjalanan Umroh.....	31
2.8. Penelitian Terdahulu.....	32
2.9 Kerangka Pemikiran.....	38
2.10. Hipotesis.....	43

BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Lokasi Penelitian	44
3.2. Operasional Variabel	44
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	46
3.4. Populasi dan Sampel.....	47
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.6. Teknik Analisis Data.....	
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	50
4.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	51
4.3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	52
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1. Analisis Hasil Deskriptif.....	53
5.2.1. Input.....	54
5.2.2 Proses.....	62
5.2.3 Output.....	74
5.2.4. Outcome.....	75
5.2. Pembahasan Hasil.....	86
BAB 6 PENUTUP	
6.1. Kesimpulan.....	82
6.2. Saran.....	93
Daftar Pustaka.....	94
Lampiran.....	97

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Statistik Pengaduan.....	1
Tabel 1.2 Jumlah Jamaah Umroh per Tahun Pada PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	38
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	46
Tabel 5.1 Jumlah Tenaga Kerja PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru.....	53
Tabel 5.2 Jumlah yang Mendaftar Umroh di PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru.....	57
Tabel 5.3 Program Keberangkatan Umroh PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru.....	72
Tabel 5.4 Jumlah Keberangkatan Umroh di PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru.....	75
Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas.....	76
Tabel 5.6 Hasil Uji Relibilitas.....	78
Tabel 5.7 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden.....	79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Flowchart SOP Operasional Umroh.....	7
Gambar 2.1 Proses Desain Jasa.....	26
Gambar 2.2 Sistem Manajemen Operasi.....	30
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	43
Gambar 4.1 Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru.....	52
Gambar 5.1 Flowchart SOP Operasional Umroh PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru.....	63



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Data Pertanyaan Wawancara.....
Lampiran 2.	Kuesioner Penelitian.....
Lampiran 3.	SOP Operasional Umroh.....
Lampiran 4.	Data Tabulasi Kuesioner Penelitian.....
Lampiran 5.	Data Olahan SPSS.....
Lampiran 6.	Surat Keterangan Penelitian.....
Lampiran 7.	Data Dokumentasi.....



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini masih banyak masalah terjadi yang diakibatkan oleh travel umroh bodong. Permasalahan yang sering terjadi seperti pembatalan perjalanan tanpa pengembalian uang, penelantaran jamaah, tidak disediakan nya asuransi perjalanan, tidak memberikan tanda pengenalan kepada jamaah dan tidak adanya manasik umroh dan banyak lagi kasus lain.

Dari data statistik pengaduan terkait penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh yang tercatat ada 476 pengaduan yang masuk ke Kementerian Agama (Kemenag).

Tabel 1.1 Data Statistik Pengaduan

No	Kategori Masalah	Jumlah
1	Harga dibawah BBPIU Referensi	3 Aduan
2	Jamaah tidak mendapatkan NPU (Nomor Porsi Umroh)	5 Aduan
3	Berangkat lebih dari 6 bulan setelah pendaftaran	2 Aduan

4	Penelantaran jamaah	9 Aduan
5	Tidak ada perjanjian kedua belah pihak	7 Aduan
6	PPIU tidak menyediakan tanda pengenal Jamaah	2 Aduan
7	Tidak mengembalikan BPIU setelah pembatalan keberangkatan	9 Aduan
8	Gagal berangkat	37 Aduan
9	Tidak ada bimbingan manasik	7 Aduan
10	Tidak disediakan asuransi perjalanan	7 Aduan
11	Pelayanan (transportasi, akomodasi, kesehatan, dan konsumsi) jamaah tidak sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM)	12 Aduan
12	Jamaah tidak dipulangkan	10 Aduan
13	Masalah umum	366 Aduan
JUMLAH		476 Aduan

Sumber: www.simpu.kemenag.go.id,2020

Salah satu kasus yang pernah terjadi dan menggemparkan jagat bisnis travel di Indonesia adalah First Travel ,lantaran gagal memberangkatkan calon jamaah umroh ke tanah suci sebanyak 63.000 orang jamaah, dengan kerugian sebesar

Rp. 905,33 milyar. Pada saat itu calon jamaah umroh diberikan harga promo sebesar Rp. 14,3 juta.

Kasus ini akhirnya menyeret jajaran direksi yakni Andika Surachman, Aniesa Devitasari Hasibuan, dan Siti Nuraidah Hasibuan. Pada akhirnya ditahun 2019 akibat penipuan yang telah mereka lakukan, majlis hakim menjatuhkan hukuman selama 20 tahun dalam nomor perkara 3096 K/Pid.Sus/2018 kepada Direktur Utama First Travel Andika Surachman, sedangkan istrinya Aniesa Hasibuan dijatuhkan hukuman penjara 18 Tahun dalam nomor perkara 3096 K/Pid.Sus/2018. Sedangkan adik kandung istrinya Siti Nuraida Hasibuan selaku Direktur Keuangan sekaligus Komisaris First Travel dijatuhi hukuman penjara 15 tahun dalam nomor perkara 3095 K/Pid.Sus/2018. (Diah, Setiawan, & Lova, 2019).

Untuk dapat menjalankan ibadah umroh, para jamaah harus dapat mencari travel yang benar-benar dapat dipercayai untuk dapat sampai ke Madinah dan Makkah. Dalam permasalahan ini jamaah harus berhati-hati dan teliti untuk dapat memilih travel yang benar-benar bertanggung jawab dalam hal tersebut, yakni dapat mengamati dan mempertimbangkan 5 Pasti umroh Kementerian Agama, Yaitu : Pasti Travelnya, Pasti Jadwalnya, Pasti Terbangnya, Pasti Hotelnya, Pasti Visanya (Kemenmnag, 2020).

Dalam Penjelasan UU 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah dikatakan bahwa Ibadah Haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh setiap orang Islam yang mampu, baik secara fisik, mental, spiritual, sosial, maupun finansial dan sekali dalam seumur hidup. Pelaksanaan Ibadah Haji merupakan rangkaian ibadah keagamaan yang telah dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Oleh karena itu, negara bertanggung jawab atas penyelenggaraan Ibadah Haji sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 29 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Abang, 2019).

Berdasarkan peraturan perundang-undangan dan praktik Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, selama ini masih ditemukan beberapa kelemahan, baik dalam aspek regulasi dan tata kelola kebijakan, pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah, maupun pengawasan terhadap pelaksanaan Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Oleh karena itu, perlu dilakukan penyempurnaan aturan dan perbaikan dalam praktik penyelenggaraannya, sehingga Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah dapat dilaksanakan dengan aman, nyaman, tertib, lancar, dan sesuai dengan syariat, serta menjunjung tinggi prinsip keadilan, transparansi, dan akuntabilitas publik untuk sebesar-besar kemanfaatan Jemaah Haji dan Jemaah Umrah. Berdasarkan pertimbangan tersebut, perlu dilakukan penyempurnaan dan perbaikan dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru juga merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa perjalanan yang meliputi perjalanan udara, darat dan laut. Silver Silk merupakan perusahaan jasa pariwisata yang meliputi Tours & Travel, penjualan tiket pesawat (online), perjalanan wisata dalam dan luar negeri, Hotel Reservation dll, yang berlokasi di Jl. Sisimangaraja No.147 Pekanbaru karena tidak memungkinkan maka Silver Silk pindah alamat ke kantor baru yang terletak di Jl. Kaharudin Nasution No.77, Simpang Tiga Pekanbaru dan beberapa cabang diberbagai kota. Saat ini kantor utama berada di Jl. Arifin Ahmad Pekanbaru (Eddy, 2020).

Perkembangan dunia usaha yang semakin pesat di Pekanbaru merupakan dasar didirikannya PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru karena dinilai tingginya minat masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan sarana transportasi khususnya untuk perjalanan ibadah haji dan umrah. PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru berdiri pada tanggal 12 Januari 2001. Awalnya merupakan sebuah CV namun seiring dengan perkembangannya pada tanggal 31 Desember 2004 berubah menjadi berbadan hukum Persero Terbatas (PT), PT. Silver Silk ini didirikan oleh bapak H. Fitryadi. SE.

Dengan dukungan oleh tenaga yang profesional, menjadikan perjalanan anda lebih menyenangkan dan anda merasa lebih nyaman. Silver Silk berkomitmen mengutamakan pelayanan terbaik sesuai dengan kebutuhan jasa pariwisata yang menjadi unggulannya untuk perorangan, perusahaan maupun pemerintahan. Karena melalui company profil tersebut mereka siap memberikan ‘pelayanan

sepenuh hati”. Kelengkapan informasi menjadi jaminan pelayanan mereka dalam seluruh bidang jasa Umrah, haji, pariwisata dalam, maupun luar negeri.

Silver Silk merupakan travel terbesar dan terbaik di Pekanbaru. Perusahaan ini sudah berdiri selama 20 tahun dan sudah memberangkatkan sekitar 25.000 jamaah. Pada frekuensi keberangkatan dalam sebulannya sekitar 100 hingga 320 jamaah, sedangkan dalam setahun frekuensi keberangkatan sekitar 1000 hingga 3.600 keberangkatan tiap tahunnya.

Tabel 1.2 Jumlah Jamaah Umroh per Tahun pada PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru

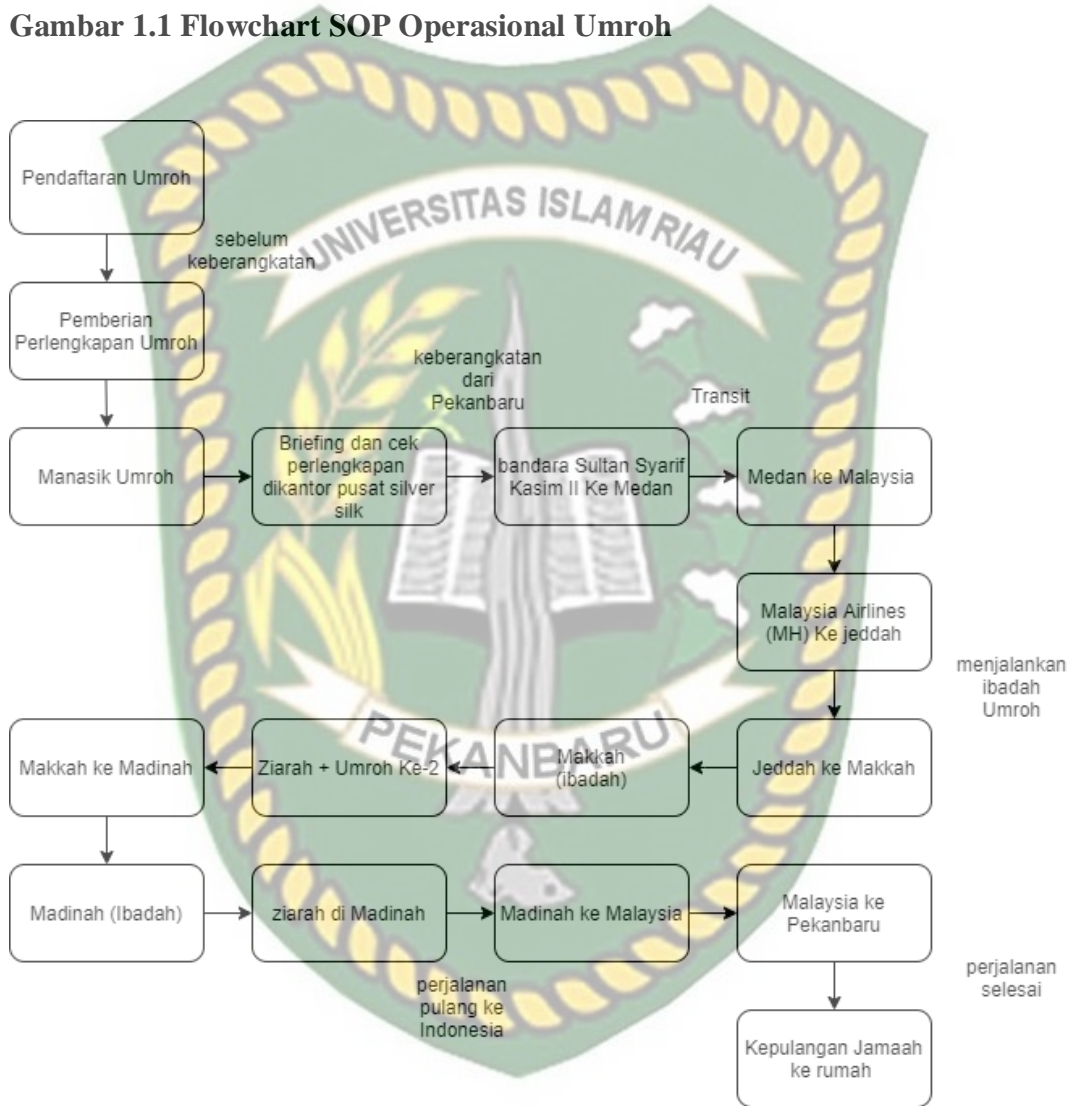
Tahun	Jumlah Jamaah per Tahun
2015	3.400
2016	3.200
2017	2.500
2018	3.300
2019	3.500
2020	460

Sumber: PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru,2021

Standar Operasional Prosedur (SOP) operasional umroh di PT.Silver Silk

Tours & Travel adalah sebagai berikut :

Gambar 1.1 Flowchart SOP Operasional Umroh



Sumber : PT.Silver Silk Tours & Travel Pekanbaru,2021

Dalam Operasional Umroh di PT.Silver Silk Tours & Travel Pekanbaru mereka selalu memberikan pelayanan VIP agar memberikan rasa nyaman, percaya dan puas telah menggunakan travel mereka. Mereka juga memberikan beberapa

paket program perjalanan untuk para konsumen antara lain : Umroh Plus Turkey 9 Hari, Umroh Plus Turkey 12 Hari, Umroh Plus Dubai 12 Hari, Jelajah Jejak Rosul (Egypt-Aqsho-Jordan) 9 Hari. Dalam 1 kali keberangkatan bisa 75 pax sampai 100 pax, dalam sebulan kirakira bisa mencapai 100 – 320 pax yang berangkat menggunakan PT.Silver Silk Tours & Travel Pekanbaru.

Pelayanan yang diberikan PT.Silver Silk Tours & Travel Pekanbaru adalah, bahan untuk baju seragam, kain Ikham 2 pasang, tas selempang, syal, koper, buku panduan Umroh, kartu tanda pengenalan jamaah (id card), snack, makanan dari hotel 3 kali sehari, hotel bintang 5, ada dua ustads yang mendampingi dan satu leader dari jamaah yang sudah sering berangkat atau karyawan Silver Silk yang sudah kerja 1 atau 2 tahun, diberikan air zam-zam, dan sebagainya.

Keunggulan dari PT.Silver Silk Tours & Travel Pekanbaru adalah, Travel ini sudah memiliki izin Umroh dari Kemenag dan salah satu travel Haji yang terdaftar di kemenag dari 3 yang sudah terdaftar, harga lebih murah dari travel lain dikarenakan travel ini sudah lama berdiri dan sudah mempunyai kerjasama dari berbagai mitra hingga semua paket sudah include dengan Visa dan Pasport. Dan paket diberikan juga bukan hanya paket umroh yang 9 atau 12 hari saja tapi juga umroh sekalian tour kebeberapa negara. Bukan hanya itu saja travel ini juga punya tour ke beberapa negara tanpa umroh.

Dalam menjalankan travel PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru pernah terjadi kendala dalam operasional Umrohnya seperti delay, pembatalan yang

dilakukan oleh jamaah secara tiba-tiba, jamaah yang susah untuk diatur dan ketinggalan rombongan. Karena travel ini sudah banyak pengalaman dan sudah lama beroperasi maka tidak terlalu banyak kendala yang terjadi dari internal perusahaan, melainkan kendala itu sering terjadi dari jamaah itu sendiri.

Dalam sebuah organisasi perlu adanya manajemen, karena manajemen merupakan hal yang sangat penting dalam melakukan setiap bagian dari kegiatan. Jika organisasi tidak ada manajemen, maka organisasi tidak akan dapat berjalan dengan lancar sesuai yang diinginkan. Sehingga, setiap organisasi perlu menggunakan manajemen dalam setiap kegiatan yang akan dilaksanakan.

Manajemen operasi merupakan sistem pada manajemen atau serangkaian proses dalam pembuatan produk atau penyediaan jasa. Manajemen operasi banyak digunakan oleh perusahaan. Perusahaan yang menggunakan manajemen operasi untuk mengembangkan perusahaannya agar dapat sesuai dengan yang dicapai.

Manajemen operasi merupakan kegiatan yang menciptakan produk dan jasa melalui proses transformasi input menjadi output (Heider & Render, 2009). Manajer operasi mempunyai kedudukan yang sama dengan manajemen fungsional lain seperti manajer keuangan, sumber daya manusia, dan pemasaran yang akan melaksanakan fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengawasan dan pengendalian. Manajer menggunakan fungsi manajemen ini untuk proses pembuatan keputusan.

Manajemen operasi ini sangat penting bagi pengembangan suatu usaha yang bergerak pada suatu bidang tertentu. Perusahaan yang menggunakan manajemen operasi salah satunya adalah perusahaan yang bekerja dalam bidang jasa travel haji dan umroh serta wisata religi.

Dalam hal ini, banyak pebisnis yang menyadari dan berinisiatif untuk dapat membuka usaha travel haji, umroh dan wisata religi. Salah satunya adalah PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru yang akan menjadi objek dari penelitian ini. Perusahaan tersebut merupakan lembaga dalam penyelenggaraan umroh dan haji yang telah memiliki perizinan.

Agar dapat menghilangkan trauma dan kecurigaan dalam segala kasus penipuan yang pernah terjadi pada beberapa travel Haji dan Umroh yang tidak bertanggung jawab. Pada saat ini pun masih banyak jamaah yang menjadi korban dari travel haji dan umroh yang tidak bertanggung jawab.

Maka demikian manajemen operasi itu sangat penting untuk dapat dilakukan pada sebuah organisasi untuk menjadikannya kegiatan atau perjalanan yang dilakukan menjadi lebih efektif dan efisien. Sehingga, peneliti berminat untuk mengambil judul tentang “Analisis Manajemen Operasional Jasa PT. Silver Silk Tour & Travel”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diutarakan diatas, maka masalah penelitian yang dirumuskan adalah **“Apakah Manajemen Operasional Jasa PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru Sudah Efektif”**.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Adapun tujuan dari penelitian ini didasarkan pada perumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, yaitu:

- Untuk mengetahui dan menganalisis manajemen operasional jasa pada PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru.

1.3.2 Berdasarkan dari tujuan yang telah disebutkan diatas tersebut, maka manfaat penelitian ini adalah :

- Bagi PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru:

Memberi masukan Agar dapat memaksimalkan lagi kualitas dari manajemen operasional jasanya tersebut dengan adanya perbaikan dan peningkatan dimasa akan yang datang .

- Bagi peneliti :

Diharapkan dapat mengetahui bagaimana Manajemen Operasional Jasa PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru agar dapat adanya perbaikan dan peningkatan menjadi lebih bagus lagi.

- Bagi peneliti selanjutnya :

Sebagai referensi untuk dapat melakukan penelitian yang sama pada saat selanjutnya.

1.4 Sistematika Penulisan

Daftar isi yang direncanakan akan terbagi menjadi enam bab, di mana masing-masing bab terdiri dari sub bab dan sub-sub bab. Adapun garis besar sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Di dalam bab ini berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, yang terakhir adalah batasan masalah.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini akan menguraikan teori-teori yang berkaitan dengan “ Manajemen Operasional Jasa PT. Silver Silk Tour & Travel”. yang dilengkapi juga dengan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan yang terakhir adalah hipotesis.

BAB III : METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang metode penelitian yang terdiri dari lokasi penelitian, populasi dan sampel, operasional variabel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan diakhiri dengan teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini akan memuat sejarah singkat organisasi, visi dan misi, struktur, serta gambaran aktifitas organisasi.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Di dalam bab ini akan dipaparkan hasil penelitian serta pembahasan yang didapatkan melalui analisis data yang dilakukan secara deskriptif.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab terakhir ini akan memuat kesimpulan dan saran, yang terkait dengan kelebihan dan kekurangan diketahui berdasarkan hasil penelitian.



BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Manajemen

Manajemen itu sendiri dapat kita definisikan sebagai :

“Suatu upaya dalam perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai suatu tujuan secara efisien dan efektif.“ . dan ada beberapa pengertiannya menurut para ahli :

1. Mary Parker Follet

Menurut (Follet, 2020), pengertian manajemen adalah sebuah seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Dengan kata lain, seorang manajer bertugas mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan sebuah organisasi.

2. George R. Terry

Menurut (Terry, 2020), pengertian manajemen adalah sebuah proses yang khas yang terdiri dari beberapa tindakan; perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan, dan pengawasan.

Semua itu dilakukan untuk menentukan dan mencapai target atau sasaran yang ingin dicapai dengan memanfaatkan semua sumber daya, termasuk sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

3. Henry Fayol

Menurut (Fayol, 2020), pengertian manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengawasan/kontrol terhadap sumber daya yang ada agar mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

4. Ricky W. Griffin

Menurut (Griffin, 2020), pengertian manajemen adalah sebuah proses perencanaan, proses organisasi, proses kordinasi, dan proses kontrol terhadap sumber daya untuk mencapai tujuan dengan efektif dan efisien.

Efektif berarti tujuan dapat tercapai sesuai rencana, sedangkan efisien artinya tugas dijalankan dengan benar, terorganisir, dan selesai sesuai jadwal.

2.2. Fungsi Manajemen

Fungsi Manajemen adalah sebagai elemen dasar yang harus ada dalam manajemen sebagai acuan manajer (seseorang yang mengelola manajemen) dalam melaksanakan segala tugas untuk mencapai tujuan dengan cara merencanakan, mengorganisir, mengordinasi dan mengendalikan (Guide, 2020).

Fungsi manajemen merupakan serangkaian sebuah kegiatan yang dijalankan pada manajemen berdasarkan dengan fungsi-fungsinya dan mengikuti satu tahapan-hatapan tertentu dalam pelaksanaannya (Tisnawati & Saefullah, 2009). Dimana kini fungsi tersebut sudah di dipadatkan menjadi empat fungsi, yang mana keempat fungsi itu sama halnya diungkapkan oleh Georgr R Terry, yang merumuskan fungsi tersebut menjadi singkatan POAC, sebagai berikut :

2.2.1 Perencanaan (Planning)

Perencanaan adalah kegiatan yang berkaitan dengan bagaimana cara merumuskan program yang didalamnya memuat segala sesuatu yang akan dilaksanakan, penentuan tujuan,kebijakan, arah yang akan ditempuh, prosedur dan bagaaimana metode yang akan dikuti dalam usaha pencapaian suatu tujuan (Athoillah, 2010).

Perencanaan itu yang paling penting dalam sebuah manajemen bisnis. Seorang manajer yang mengelola manajemen dalam sebuah perusahaan atau bisnis akan merencanakan dan mengevaluasi setiap tindakan yang sudah dan yang belum ditindak lanjuti dalam bisnis.

Perencanaan yang penting untuk menentukan secara keseluruhan tujuan perusahaan dan upaya agar dapat memenuhi tujuan tersebut. Manajer selalu bertindak sebagai seseorang yang mencari berbagai alternatif dalam mencapai tujuan akhir, mencakup rencana jangka pendek, menengah maupun jangka panjang.

Tanpa perencanaan yang tepat dalam bisnis yang sedang berkembang dapat membuat bisnis itu tidak berjalan sesuai dengan jalurnya. Penyimpangan ini dapat berakibatkan pada ketidakteraturan hingga kebangkrutan.

2.2.2 Pengorganisasian (Organizing)

Mengorganisasikan (organizing) adalah suatu proses dalam menghubungkan orang-orang yang saling terlibat dalam organisasi tertentu dan menyatupadukan tugas dan tanggung jawabnya dalam organisasi.

Fungsi manajemen dalam bisnis yang kedua adalah sebagai pengorganisasian dengan cara membagi kegiatan besar menjadi beberapa kegiatan kecil atau serangkaian kegiatan. Tujuannya adalah agar dapat mempermudah manajer melakukan pengawasan yang lebih efektif dan dapat menentukan sumber daya yang dibutuhkan untuk setiap kegiatan yang sudah dibagi menjadi lebih efisien.

Pengorganisasian yang lebih gampang dapat dilakukan dengan *cara menentukan apa tugas yang dikerjakan, siapa yang mengerjakan dan bagaimana harus dikerjakan*. Hal ini bertujuan untuk mencapai suatu tujuan bisnis melalui proses yang lebih terstruktur atau terorganisasi.

2.2.3 Pelaksanaan (Actuatig)

Pelaksanaan adalah bagian kegiatan yang dimana melaksanakan dan mengusahaakan agar setiap pekerja melakukan tugas dan kewajibannya

sesuai dengan bagiannya. (Athoillah, 2010) Fungsi pelaksanaan merupakan bagian dimana manajer dapat memberi motivasi, mempengaruhi, membimbing dan mengarahkan pelaksanaan tugas untuk dapat melaksanakan rencana serta berperansebagai pendorong pelaksanaan tugas untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, efektif dan efisien sehingga dapat mencapai tujuannya.

2.2.4 Pengawasan (Controlling)

Dari rangkaian rencana dan tindakan yang sudah dijalankan, perlu adanya pengawasan atau *controlling*. Fungsi manajemen bisnis dalam hal ini adalah melakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap kinerja sumber daya perusahaan.

Manajer secara aktif akan melakukan pengawasan terhadap sumber daya yang sudah diorganisasi sebelumnya dan memastikan apa yang dikerjakan sesuai dengan yang direncanakan. Adanya kesalahan atau penyimpangan dalam menjalankan tugas dapat dikoreksi untuk menjadi pembelajaran pada perencanaan tahap berikutnya.

Klasifikasi dari masing-masing sumber daya juga penting untuk menjadi bahan klasifikasi supaya tidak menimbulkan dominansi dari manajer saja. Bisnis yang baik adalah bisnis yang anggotanya mampu bekerjasama secara tim dan berjalan secara simultan. Beberapa hal yang harus terpenuhi untuk melakukan pengawasan yaitu:

- **Jalur (routing):** manajer harus menetapkan jalur untuk memperkecil resiko kesalahan yang terjadi
- **Penetapan waktu (scheduling):** manajer harus memiliki waktu rutin untuk melakukan pengawasan, misalnya saja satu bulan satu kali atau dua kali
- **Perintah pelaksanaan (dispatching):** manajer memiliki sikap untuk mendorong dan memerintah agar setiap sumber daya menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan
- **Tindak lanjut (follow up):** manajer melakukan evaluasi dan memberikan solusi dari segala yang permasalahan yang terjadi selama proses mencapai tujuan untuk meminimalisir terjadinya kesalahan yang sama.

2.3 Manajemen Operasi Jasa

Menurut (Wright & Race, 2004), manajemen operasi jasa adalah sebagai fungsi di dalam sebuah organisasi jasa yang berinteraksi dengan pelanggan dan memberikan pelayanan kepada pelanggan. Manajer operasi berperan dalam mengatur sembilan sumber daya agar dapat digunakan seefisien mungkin demi mencapai kepuasan pelanggan dengan batasan aturan dan ketersediaan sumber daya.

Kegiatan operasi jasa memiliki banyak kesamaan seperti adanya standar kualitas, mendesain dan memproduksi sesuai dengan jadwal sehingga memenuhi permintaan konsumen, dan dibuat di dalam sebuah fasilitas tempat kerja (Heizer & Render, 2014)

Manajemen operasi merupakan sebuah kegiatan yang emnciptakan prodek dan jasa dari proses tranformasi dari input menjadi output (Heider & Render, 2009).

Menurut (Handoko, 2014) , Manajemen operasional merupakan pelaksanaan kegiatan-kegiatan manajerial yang dibawakan dalam pemilihan, perancangan, pembaharuan, pengoperasian, dan pengawasan sistem-sistem produktif. Secara umum, manajemen operasional terkait erat dengan upaya perusahaan melakukan perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas, produktivitas, dan kepuasan customer (Rusdiana, 2014).

2.4 Desain Operasi Jasa

Dalam perusahaan jasa, hasil desain jasa adalah konsep atau ide, dan deskripsi proses. Ide untuk menyusun desain dan perbaikan jasa atau pelayanan dapat berasal dari berbagai sumber, baik dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan. Pelanggan bahkan dapat memberikan saran untuk memperbaiki jasa atau pelayanan tersebut. Basis data permintaan pelanggan harus dikumpulkan dan dikelola sehingga perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan tersebut. (Tjiptono, 2006)

Keberhasilan organisasi jasa harus dimulai dari desain jasa, karena desain jasa tidak dapat dilakukan dalam satu waktu. Organisasi harus menciptakan jasa atau pelayanan baru atau memperbaiki pelayanan yang ada karena kebutuhan dan harapan pelanggan berubah dengan cepat dan kebutuhan baru selalu muncul. Perubahan gaya hidup juga berpengaruh pada kebutuhan jasa atau pelayanan. Oleh karena itu organisasi jasa harus tanggap terhadap berbagai perubahan, baik dari sisi pelanggan maupun pesaing. Hal inilah yang memotivasi organisasi untuk mengembangkan jasa atau pelayanan yang baru. Desain jasa mencakup pengembangan konsep jasa atau pelayanan dan desain sistem.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam desain jasa, yaitu:

- a. Sistem penyampaian, yang meliputi struktur proses, cetak biru jasa atau pelayanan, dan posisi strategis.
- b. Desain fasilitas, yang meliputi lokasi jasa, arsitektur, aliran proses, dan tata letak.
- c. Lokasi, yang meliputi permintaan geografis, pemilihan lokasi dan strategi lokasi.
- d. Perencanaan kapasitas, yang meliputi peran strategis, model antrian, dan kriteria perencanaan.
- e. Informasi, yang meliputi teknologi dan penggunaan internet.
- f. Kualitas, yang meliputi pengukuran, kualitas desain, alat-alat pengendalian kualitas, perbaikan, dan six sigma.

- g. Pelayanan yang dihadapi, yang meliputi budaya, hubungan pasokan, dan outsourcing.
- h. Pengelolaan kapasitas dan permintaan, yang meliputi strategi, pengelolaan antrian, dan pengelolaan hasil.

2.5 Proses Desain Jasa

Desain jasa menggunakan dua tahap dalam prosesnya yaitu :

2.5.1 Penyusunan Ide (Idea Geneation)

Dalam menyusun ide jasa ditunjukkan dengan penyusunan dengan berbagai jalan, baik dari organisasi maupun dari luar organisasi, melibatkan organisasi atau perusahaan dalam menciptakan cara penyampaian jasa atau dalam mendapatkan hak paten atas jasa tersebut, misalnya dengan perjanjian-perjanjian (Kelley & Storey, Ide Menyusun Jasa, 2000). Terlebih dahulu mengidentifikasi empat ringkat desain sistem jasa, yaitu kondisi fisik, desain proses, desain kerja dan orang. Secara umumnya, perusahaan jasa akan mudah menemukan ide jasa baru, namun tidak ada terikat dalam penyusunan ide secara formal. Keberhasilan perusahaan dalam penyusunan ide membutuhkan waktu yang sangat lama. Karyawan juga salah satu sumber ide penyusunan jasa baru. Dalam perusahaan jasa, kedekatan hubungan secara fisik dan psikologis dengan pelanggan memudahkan dalam menyusun jasa baru dengan ide dari pelanggan.

2.5.2 Penyaringan (screening)

Tujuan dari penyaringan adalah mengalokasikan sumber daya untuk membantu perusahaan dalam mencapai sasaran. Penerapan pendekatan keputusan manajemen formal dan sistematis berhubungan dengan peningkatan proses dalam pengembangan dan pengenalan jasa baru. Proses screening ini dapat menjadi kegiatan tunggal ataupun prosedur yang bertahap dan dapat menggunakan kriteria kualitatif dan kuantitatif. (Kelley & Storey, Tahap Penyaringan, 2000)

Manajemen perusahaan jasa selalu berusaha mencapai kualitas yang lebih tinggi dan volume pelayanan baru yang lebih besar. Ada berbagai pandangan dalam desain jasa baru, yaitu :

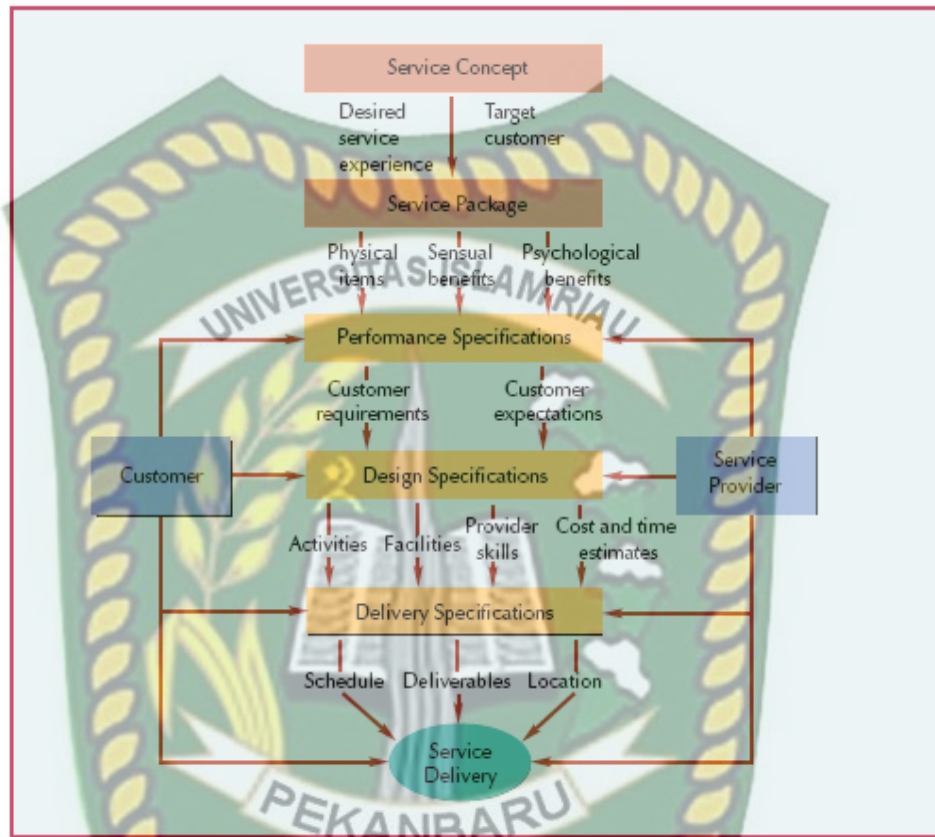
- Walaupun desain jasa berisiko, namun manfaat yang diperoleh pengembang aktif mencapai lebih dari 40% dari penjualan jasa tersebut dalam tiga tahun sebelumnya.
- Organisasi jasa tetap pada ide mereka bahwa penyusunan ide dilakukan saat diperlukan walaupun membutuhkan waktu lama, namun tidak dilakukan dengan mekanisme formal.
- Satu hambatan baru dalam inovasi pada organisasi jasa adalah kurangnya keahlian dalam perusahaan tersebut.
- Departemen pemasaran merupakan sumber utama dalam ide pengembangan jasa baru. Hal ini menunjukkan kurangnya pemahaman mengenai kebutuhan akan jasa yang melibatkan

karyawan secara lebih proaktif dalam mengidentifikasi kesempatan baru.

- Permasalahan yang penting adalah perlu melakukan pengembangan sistem dan proses, serta menciptakan lingkungan yang mampu mendorong dan menyusun ide. Sistem ide harus mendorong penyusunan ide dalam menyediakan kesempatan dan memotivasi untuk karyawan dapat bertindak dan menjamin bahwa setiap karyawan dapat memahami terhadap kegiatan dan tepat sasaran.
- Penyaringan ide dilakukan secara lebih sistematis dibandingkan dengan penyusunan ide, dan lebih tampak dilakukan dalam berbagai organisasi atau perusahaan.
- Kurangnya sumber daya merupakan masalah dan hambatan umum dalam menyusun ide pelayanan jasa baru, sehingga penyaringan ide seringkali menemukan kegagalan karena sumber daya yang kurang memadai.

Spesifikasi penyampaian menggambarkan tahapan yang diperlukan dalam proses kerja, termasuk jadwal kerja, pengiriman atau penyampaian dan lokasi dimana pekerjaan dilakukan. Secara keseluruhan proses jasa dapat digambarkan seperti :

Gambar 2.1 Proses Desain Jasa



Sumber : Russel & Taylor,2009

2.6 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut (Hardjo, 2018), standart operasional prosedur (SOP) adalah suatu perangkat lunak yang mengatur tahapan suatu proses kerja tertentu. Menurut kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi republik Indonesia tahun 2012, standart operasional prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dilakukan dengan beberapa proses penyelenggaraan aktifitas organisasi, sebagaimana dan kapan harus diberlakukan, dimana dan oleh siapa

dilakukannya prosedur tersebut. (Indonesia, 2012) Secara umum, SOP merupakan gambaran step-step kerja (sistem, mekanisme dan tata kerja internal) yang diberlakukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai suatu tujuan sebuah instansi perusahaan atau organisasi.

Dalam hal ini, salah satu bentuk dalam menjalankan standart operasional prosedur (SOP) agar bisa berjalan dengan maksimal maka yang dapat diperhatikan adalah efisiensi yang berhubungan dengan suatu ketepatan waktu dan penghematan biayanya. SOP sebagai suatu dokumen tentang proses dan prosedur kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan standar bakunya.

Perumusan Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi patokan yang relevan, karena sebagai patokan dalam menilai efektifitas dan efisiensi kinerja dalam melakukan program kerjanya. Secara konseptual prosedur diartikan sebagai suatu langkah dengan instruksi logis untuk menuju pada suatu proses yang diinginkan. Proses yang diinginkan tersebut berupa pengguna sistem proses kerja dalam bentuk aktivitas.

Dilihat dari fungsinya, Standar Operasional Prosedur (SOP) berfungsi untuk membuat sistem kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam hal ini, SOP dapat digambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilakukan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku, menjelaskan bagaimana tahapan pelaksanaan kegiatan berlangsung, bagaimana sarana tata urutan dari pelaksanaan dan pengadministrasian pekerjaan sebagaimana metode yang

ditetapkan, menjamin konsistensi dan proses kerja yang sistematis, serta penetapan hubungan timbal balik antar satuan kerjanya.

Tujuan penyusunan standart operasional prosedur (SOP) adalah untuk memberikan intruksi pada karyawan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing agar terkendali dan terarah sesuai dengan perencanaan, target dan mutu yang telah ditetapkan yaitu terkondisi dengan seluruh unsur yang terkait, tepat waktu sesuai jadwal yang telah ditentukan, mengurangi kesalahan, dan menghasilkan output secara efektif dan efisien (Main, 2013).

2.7 Standar Perjalanan Umroh

Berikut sejumlah pedoman yang diatur dalam KMA No.719 Tahun 2020:

I. Persyaratan Jemaah

- a. Usia sesuai ketentuan Pemerintah Arab Saudi (18 – 50 Tahun).
- b. Tidak memiliki penyakit penyerta atau komorbid (wajib memenuhi ketentuan Kemenkes RI).
- c. Menandatangani surat pernyataan tidak akan menuntut pihak lain atas risiko yang timbul akibat Covid-19.
- d. Bukti bebas Covid-19 (dibuktikan dengan asli hasil PCR/SWAB test yang dikeluarkan rumah sakit atau laboratorium yang sudah terverifikasi Kemenkes dan berlaku 72 jam sejak pengambilan sampel hingga waktu keberangkatan atau sesuai ketentuan Pemerintah Arab Saudi). Jika jemaah tidak dapat memenuhi persyaratan bukti bebas Covid-

19, maka keberangkatannya ditunda sampai dengan syarat tersebut terpenuhi.

II. Protokol Kesehatan

1. Seluruh layanan kepada jemaah wajib mengikuti protokol kesehatan.
2. Pelayanan kepada jemaah selama di dalam negeri mengikuti ketentuan protokol kesehatan yang ditetapkan Kemenkes.
3. Pelayanan kepada jemaah selama di Arab Saudi mengikuti ketentuan protokol kesehatan yang ditetapkan Pemerintah Kerajaan Arab Saudi.
4. Protokol kesehatan selama di dalam pesawat terbang mengikuti ketentuan protokol kesehatan penerbangan yang berlaku.
5. PPIU bertanggung jawab terhadap pelaksanaan protokol kesehatan jemaah selama di tanah air, selama dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi demi perlindungan jemaah.

III. Karantina

1. PPIU bertanggung jawab melakukan karantina terhadap jemaah yang akan berangkat ke Arab Saudi dan setelah tiba dari Arab Saudi.
2. PPIU bertanggung jawab melakukan karantina terhadap jemaah setelah tiba di Arab Saudi sesuai ketentuan Pemerintah Arab Saudi.
3. Karantina dilaksanakan dalam rangka proses pemeriksaan sampai dengan keluarnya hasil tes PCR/SWAB.
4. Selama jemaah berada dan meninggalkan tempat karantina mengikuti

protokol kesehatan.

5. Jemaah wajib mengikuti protokol kesehatan yang diperuntukkan bagi pelaku perjalanan dari luar negeri.
6. Pelaksanaan karantina dapat menggunakan asrama haji atau hotel yang ditunjuk oleh Satgas Covid-19 Pusat dan Daerah.

IV. Transportasi

1. PPIU bertanggung jawab menyediakan sarana transportasi sejak lokasi karantina, bandara keberangkatan, pesawat terbang pergi pulang, dan transportasi di Arab Saudi.
2. Transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia dilaksanakan dengan penerbangan langsung.
3. Dalam hal jemaah telah mendaftarkan dan tertunda keberangkatannya yang telah memiliki tiket transit dikecualikan dari ketentuan pada poin 2(dua).
4. PPIU bertanggung jawab terhadap kesehatan, keamanan, dan keselamatan jemaah di negara transit.
5. Transportasi dari Indonesia ke Arab Saudi, selama di Arab Saudi, dan dari Arab Saudi ke Indonesia wajib dilakukan dengan memperhatikan protokol kesehatan Covid-19.
6. Pemberangkatan dan pemulangan jemaah hanya dilakukan melalui bandara internasional yang telah ditetapkan Menkumham sebagai bandara internasional pada masa pandemi Covid-19, yaitu:
 - a. Soekarno-Hatta, Banten.

- b. Juanda, Jawa Timur.
- c. Sultan Hasanuddin, Sulawesi Selatan.
- d. Kualanamu, Sumatera Utara.

V. Akomodasi dan Konsumsi

1. PPIU bertanggung jawab menyediakan sarana akomodasi jemaah, baik di dalam negeri dan di Arab Saudi.
2. PPIU bertanggung jawab menyediakan konsumsi jemaah baik di dalam negeri maupun di Arab Saudi.
3. Pelayanan akomodasi dan konsumsi jemaah dilakukan sesuai ketentuan Pemerintah Arab Saudi.

VI. Kuota Pemberangkatan

1. Pemberangkatan Jemaah selama masa pandemi Covid-19 diprioritaskan bagi jemaah yang tertunda keberangkatan tahun 1441H dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan Pemerintah Arab Saudi.
2. Penentuan jumlah Jemaah yang akan diberangkatkan mengacu pada kuota yang diberikan oleh Pemerintah Arab Saudi.

VII. Biaya Penyelenggaraan Ibadah Umrah

1. Biaya penyelenggaraan ibadah umrah mengikuti biaya referensi yang telah ditetapkan oleh Menteri Agama.
2. Biaya sebagaimana dimaksud pada poin 1 dapat ditambah dengan biaya

lainnya berupa pemeriksaan kesehatan sesuai dengan protokol Covid-19, biaya karantina, pelayanan lainnya akibat terjadinya pandemi Covid-19.

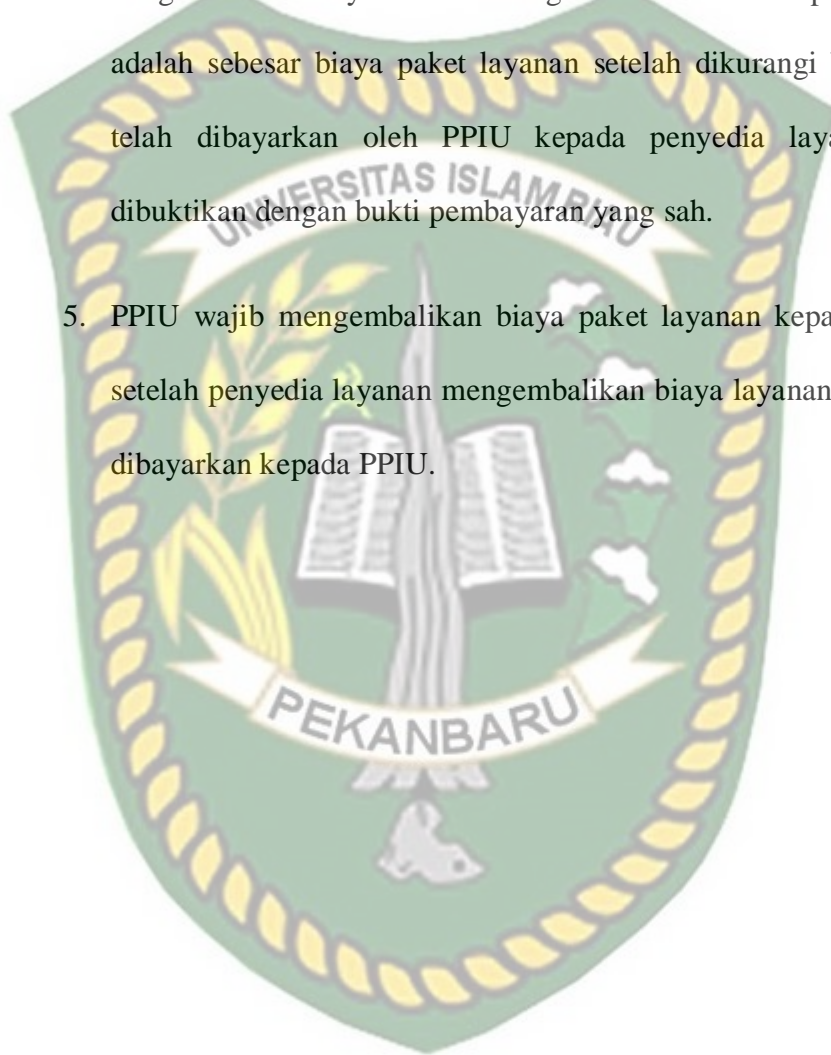
VIII. Pelaporan

1. PPIU wajib melaporkan rencana keberangkatan, kedatangan di Arab Saudi, dan kepulangan jemaah kepada Menteri Agama secara elektronik.
2. Laporan rencana keberangkatan jemaah disampaikan paling lambat 7 (tujuh) hari sebelum keberangkatan.
3. Laporan kedatangan di Arab Saudi disampaikan paling lambat 1 (satu) hari setelah jemaah tiba di Arab Saudi.
4. Laporan pemulangan disampaikan paling lambat 3 (tiga) hari setelah jemaah tiba di tanah air.
5. PPIU wajib melaporkan jemaah yang sudah mendaftar ibadah umrah pada tahun 1441H yang membatalkan keberangkatannya.

IX. Ketentuan Lain Lain

1. Dalam hal jemaah telah membayar Biaya Perjalanan Ibadah Umrah sebelum KMA ini ditetapkan, PPIU dapat menetapkan biaya tambahan.
2. Bagi jemaah yang tidak bersedia membayar biaya tambahan, diberikan hak sebagai berikut :
 - a. mengajukan penjadwalan ulang keberangkatan; atau
 - b. mengajukan pembatalan keberangkatan

3. Bagi Jemaah yang membatalkan keberangkatannya berhak mengajukan pengembalian biaya yang telah dibayarkan.
4. Pengembalian biaya umrah sebagaimana dimaksud pada poin 3 adalah sebesar biaya paket layanan setelah dikurangi biaya yang telah dibayarkan oleh PPIU kepada penyedia layanan yang dibuktikan dengan bukti pembayaran yang sah.
5. PPIU wajib mengembalikan biaya paket layanan kepada Jemaah setelah penyedia layanan mengembalikan biaya layanan yang telah dibayarkan kepada PPIU.



2.8 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Alat	Hasil Penelitian
1.	Fauzanah (2015)	Manajemen Operasional Jemaah Umrah di PT. Mina Wisata Islami Surabaya	Manajemen Operasional	Kualitatif Deskriptif	PT. Mina Wisata Islami telah melakukan standar sesuai dengan teori karena dari sepuluh keputusan tersebut telah diperhatikan. Kualitas yang diberikan PT. Mina Islami berupa fasilitas pelayanan selama ditanah air dan ditanah suci sampai jemaah kembali ke tanah air.
2.	Mike Masitoh (2017)	Studi Standar Operating Procedures (SOP) Penyelenggaraan Umroh Pada PT. Masy'aril Haram Tour Dan Travel (Masture) Kota	Studi Standar Operating Procedures (SOP)	Kualitatif Deskriptif	PT. Masy'aril Haram Tour Dan Travel (Masture) dalam proses pelaksanaan kegiatannya sudah menerapkan SOP yang telah dibukukan ada di kantor pusat berada di Surabaya.

		Semarang.			Dengan adanya SOP dalam sebuah perusahaan PT. Masy'aril Haram Tour Dan Travel (Masture) ini dapat memberikan dampak atau nilai-nilai positif bagi perusahaan, karyawan dan jamaah umroh khususnya.
3.	Ahmad Ilham Syaifulloh (2018)	Strategi Manajemen Operasional Hasuna Tour Yogyakarta	Strategi Manajemen Operasional	Kualitatif Deskriptif	Hasuna Tour telah menerapkan manajemen operasional dengan baik berdasarkan dengan 10 keputusan kedalam kegiatan operasional perusahaan akan tetapi ada beberapa keputusan yang belum diterapkan.
4.	Richa Muthiatul Rahmah (2019)	Manajemen Operasional Dalam Acara Pameran Haji Dan Umroh Pada Bakkah Tour & Travel	Manajemen Operasional	Kualitatif Deskriptif	1. SOP acara pameran umroh pada bakkah tour dan travel terdapat 5 tahapan yaitu: <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan persiapan • Promosi produk • Membuat

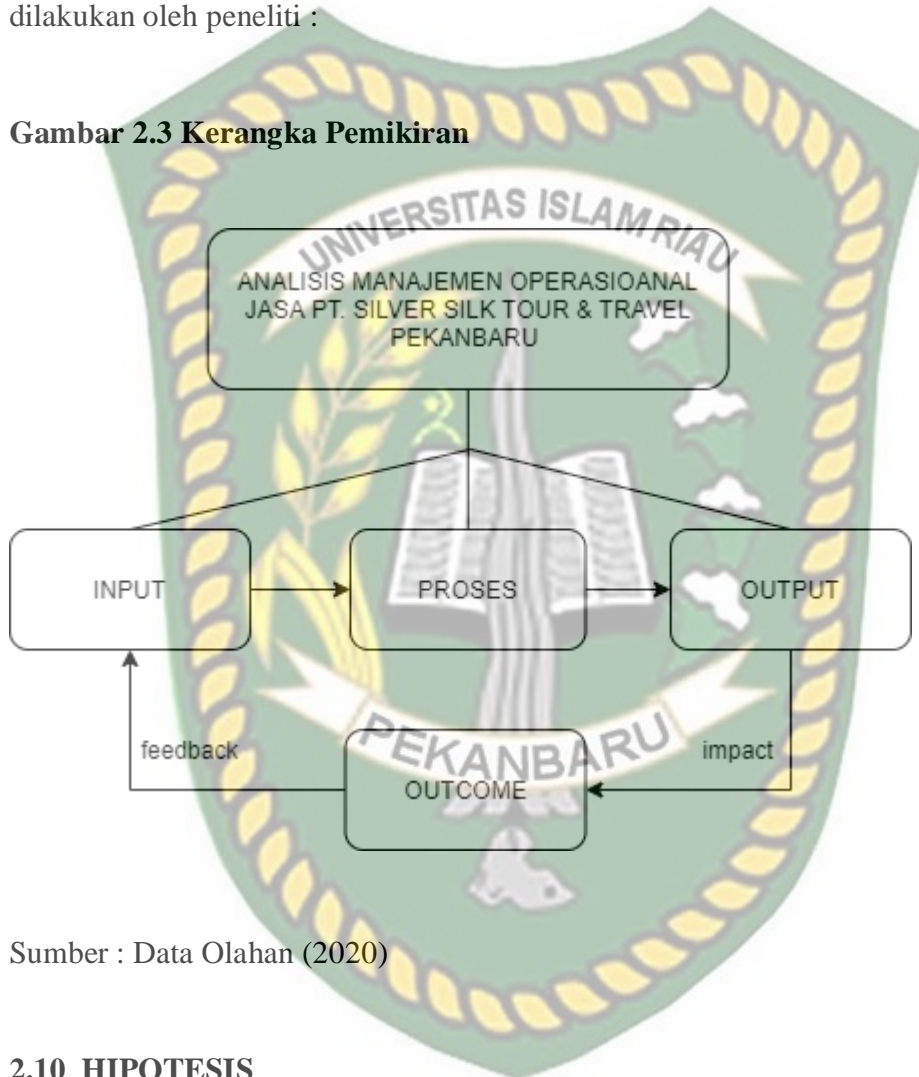
					<p>laporan harian</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menutup pameran • Memberikan ucapan trimakasih kepada seluruh karyawan yang terlibat. <p>2. Pelaksanaan manajemen operasional</p>
5..	Delta Herlina, Japeri, Anwar Syarkawi (2019)	Manajemen Bimbingan Manasik Umrah pada Andalus Education Tour (AET) Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri	Manajemen	Kualitatif Deskriptif	<p>Perencanaan bimbingan manasik umrah pada AET Travel –PT. Penjuru Wisata Negeri, Area 1 Kota Padang pada umumnya sudah baik. Akan tetapi ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Tujuan pelaksanaannya pada dasarnya sudah sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Penetapan instruktur dan materi pada AET Travel pada dasarnya sudah optimal.</p>

Sumber : Data Olahan 2020

2.9 Kerangka Pemikiran

Dibawah ini adalah gambaran bagaimana jalan dari penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti :

Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran



Sumber : Data Olahan (2020)

2.10 HIPOTESIS

Berdasarkan perumusan masalah, tujuan penelitian serta telaah pustakan yang dilakukan maka hipotesis yang dirumuskan adalah “Diduga Manajemen Operasional Jasa PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru sudah efektif”.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru yang ada di Jl. Arifin Ahmad Pekanbaru.

3.2 Operasional variabel

Operasional variabel yang ada dalam penelitian ini adalah Manajemen Operasional Jasa PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru



Tabel 3.1 Operasional Variabel

No.	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
1.	<p>Manajemen Operasional Jasa adalah sebagai fungsi di dalam sebuah organisasi jasa yang berinteraksi dengan pelanggan dan memberikan pelayanan kepada pelanggan.</p> <p>(Wright & Race, 2004)</p>	1. Input	<ul style="list-style-type: none"> • SDM : <ul style="list-style-type: none"> - Karyawan - Calon Jamaah • Produk Yang Ditawarkan • Fasilitas • Layanan Informasi 	
		2. Proses	<ul style="list-style-type: none"> • Alur Keberangkatan Umroh - SOP - Muttawif - Tour Leader • Program perjalanan Umroh 	
		3. Output	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah jamaah yang telah umroh 	
		4. Outcome	<ul style="list-style-type: none"> • Respon yang diberikan oleh jamaah yang telah umroh 	

Sumber : Data Olahan (2020)

3.3 Jenis Dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif, berupa data objek yaitu data yang diperoleh dengan mengamati, dicatat, serta diklasifikasi menurut tempat dan waktu yang melatarbelakangi peristiwa (sanusi, 2014).

Metodologi yang dipakai dalam mengumpulkan data adalah metodologi deskriptif yang dirancang untuk memperoleh informasi tentang Manajemen Operasional Jasa PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru.

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan sekunder. Dimana data primer berupa hasil dari wawancara langsung kepada stake holder (pihak-pihak yang berkepentingan di PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru) dan kuesioner yang dilakukan peneliti kepada pihak jamaah yang sudah pernah menggunakan travel PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru. Sedangkan data sekunder didapatkan langsung berupa informasi/data internal didapatkan dari studi kepustakaan yang dilakukan peneliti seperti internet, literatur yang relevan dan langsung dari PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru.

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah beberapa dari jamaah umroh yang pernah menggunakan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru. Dengan pertimbangan waktu, biaya dan tenaga. Maka peneliti menentukan jumlah sampel yang akan diambil adalah sebanyak 20 orang.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Wawancara

Wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berkepentingan dalam pengambilan data. Hal ini dilakukan supaya mendapatkan data yang ingin di teliti sesuai dengan Manajemen Operasi Jasa PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru.

3.5.2 Dokumentasi

Data yang diperoleh berupa catatan, lampiran, foto dan dokumentasi secara pribadi dan juga dari PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru.

3.5.3 Kuesioner

Digunakan sebagai alat untuk mendapatkan data dari para jamaah umroh yang telah pernah menggunakan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru.

3.6 Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah penganalisaan data dengan cara menggambarkan, menguraikan, hingga diperoleh gambaran tentang permasalahan dan mengaitkan dengan teori-teori yang ada dan berhubungan pada permasalahannya, guna mendapatkan suatu kesimpulan.

Tahapan proses yang dilakukan ialah menganalisis operasional dari PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru yang dirangkum berdasarkan hasil perolehan dari wawancara, yang digunakan unruk mengidentifikasi factor-faktor internal seperti: Input, proses, output dan outcome.

- Input : Indikator yang mengukur jumlah sumber daya seperti karyawan, calon jamaah yang didapatkan setiap bulan dan setiap tahunnya, fasilitas yang diberikan, transportasi yang digunakan dan informasi yang diberikan kepada pada jamaah.
- Proses : Transformasi dalam segala kegiatan yang ada pada saat umroh (Rute perjalanan, Pelayanan yang diberikan, Mutwwif, Tour leader) dan apa saja program perjalanan umroh.
- Output : Jumlah pelayanan umroh yang sudah pernah menggunakan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru.
- Outcome : Respon dari para jamaah yang telah menggunakan jasa travel umroh PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru.

Manajemen operasional jasa pada PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru sudah dinyatakan efektif apabila segala kegiatan yang terjadi dalam penyelenggaraan umroh sudah sesuai dengan alur SOP (Standar Operasional Prosedur) yang sudah diberlakukan oleh perusahaan tersebut dan diyakinkan lagi dengan pernyataan langsung dari para jamaah (sudah pernah menggunakan silver silk) sebagai responden qesioner yang peneliti lakukan.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru juga merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa perjalanan yang meliputi perjalanan udara,darat dan laut. PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru merupakan perusahaan jasa pariwisata yang meliputi Tours & Travel, penjualan tiket pesawat (online), perjalanan wisata dalam dan luar negeri, Hotel Reservation dll, yang berlokasi di Jl. Sisimangaraja No.147 Pekanbaru karena tidak memungkinkan maka Silver Silk pindah alamat ke kantor baru yang terletak di Jl. Kaharudin Nasution No.77, Simpang Tiga Pekanbaru dan beberapa cabang diberbagai kota. Saat ini kantor utama berada di Jl. Arifin Ahmad Pekanbaru (Eddy, 2020).

Perkembangan dunia usaha yang semakin pesat di Pekanbaru merupakan dasar didirikannya PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru karena dinilai tingginya minat masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan sarana transportasi khususnya untuk perjalanan ibadah haji dan umrah. PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru berdiri pada tanggal 12 januari 2001. Awalnya merupakan sebuah CV namun seiring dengan perkembangannya pada tanggal 31 Desember 2004 berubah menjadi berbadan hukum Persero

Terbatas (PT), PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru ini didirikan oleh bapak H.Fitryadi. SE.

Dengan dukungan oleh tenaga yang profesional, menjadikan perjalanan anda lebih menyenangkan dan anda merasa lebih nyaman. PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru berkomitmen mengutamakan pelayanan terbia, sesuai dengan kebutuhan jasa parawisata yang menjadi unggulannya untuk perorangan, perusahaan maupun pemerintahan. Karena melalui company profil tersebut mereka siap memberikan ‘‘pelayanan sepenuh hati’’. Kelengkapan informasi menjadi jaminan pelayanan mereka dalam seluruh bidang jasa Umrah, haji, pariwisata dalam, maupun luar negeri.

4.2 Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi

- a. Untuk menjadikan salah satu perusahaan yang mempunyai pelayanan dan produk yang lengkap khususnya dalam bidang paket umroh, wisata, dan internasional , ticketing pesawat.
- b. Menjadi travel & tour yang terkemuka serta mendapat kepercayaan jamaah dan masyarakat.

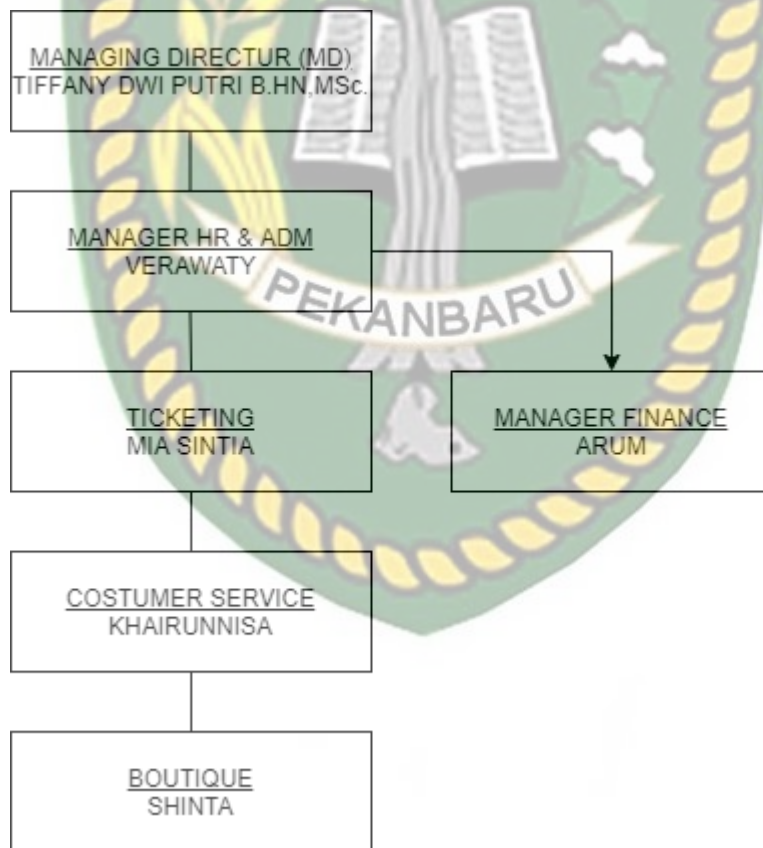
2. Misi

- a. Memberkan pelayanan yang maksimal dan memuaskan kepada pelanggan.

- b. Memberikan kesejahteraan kepada setiap anggota perusahaan, pemegang saham, manajemen dan seluruh karyawan.
- c. Berupaya memberikan ilmu pengetahuan tentang umroh dan wisata lainnya.

4.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dan Uraian Jabatan PT. Silver Silk Tour & Travel



Sumber : PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru, 2021

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Analisis Hasil Deskriptif

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis deskriptif yang dilakukan dengan berbagai referensi dan wawancara untuk menganalisis manajemen operasional umroh pada PT. Silver Silk Tour & Travel di Pekanbaru, dan didapatkan beberapa variabel yang perlu diteliti, adapun variabel-variabel tersebut sebagai berikut :

5.1.1 Input

Bagian ini merupakan indikator yang sangat diperlukan dalam melakukan segala kegiatan yang ingin dilakukan pada pemberangkatan umroh oleh PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru. Ada beberapa indikator yang termasuk dalam bagian input ini yang telah diambil dari hasil wawancara PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru.

a. Sumber Daya Manusia (Tenaga Kerja)

Tenaga kerja dalam suatu perusahaan jasa umroh sangat diperlukan, tentunya setiap perusahaan menginginkan karyawan yang berkualitas, mulai dari latar belakang pendidikannya, keahlian yang dimiliki dan keterampilan yang dimiliki karyawan agar perusahaan tersebut tetap dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan dari hasil yang didapatkan oleh penulis pada PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru jumlah tenaga kerja di perusahaan tersebut, yaitu:

Tabel 5.1 Jumlah Tenaga Kerja PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru

No	Klasifikasi Pekerjaan	Jenis Kelamin		Pendidikan			Jumlah Karyawan
		L	P	S1	S2	S3	
1	Manager HR & ADM		✓	✓			1
2	Manager Finance		✓	✓			1
3	Ticketing		✓	✓			1
4	Roomlist		✓	✓			1
5	Costumer Service		✓	✓			1
6	Beautique		✓	✓			1

Sumber: PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru,2021

Berdasarkan pada table diatas dapat kita ketahui mengenai jumlah tenaga kerja yang berjumlah 6 (enam) orang, dengan beberapa jabatan pada PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru yang mempunyai tugas masing-masing seperti, Manajer HR & ADM yang bertugas sebagai pengurusan segala admistrasi karyawan dan melingkup sebagai pengawas berbagai proses administrasi perusahaan. Manajer Finance bertugas sebagai penanggung jawab untuk membantu perencanaan bisnis dan pengambil keputusan ataupun penasehat dalam keuangan. Ticketing bertugas sebagai penanggung jawab dalam berbagai hal berhubungan dengan tiket, entah itu pengeluaran tiket sampai informasi detail kepada pelanggan ataupun jamaah. Roomlist bertugas sebagai darta jumlah jamaah yang akan dipesankan kamar hotel untuk penginapan. Costumer Service bertugas sebagai pemberi layanan kepada calon jamaah yang memberikan segala informasi produk kepada calon jamaah. Beautique bertugas sebagai penyedia segala kebutuhan seperti tas selempang, koper, baju seragam, telekung, syal serta kain ikhram untuk calon jamaah. Jika melihat tabel jumlah tenaga kerja yang berada diatas maka dapat diambil sebuah kesimpulan mengenai pendidikan dari para karyawan yang bekerja di PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru yakni memiliki kualifikasi pendidikan terakhir berupa Strata-1 (Sarjana). Untuk waktu pekerjaan mereka buka jam 09:00 hingga 17.00 setiap harinya.

b. Calon Jemaah

Jemaah adalah seseorang yang menurut perusahaan sebagai seseorang yang menggunakan jasa PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru untuk melakukan kegiatan dengan menggunakan fasilitas yang ada di silver silk seperti umroh dan atau haji dan atau yang lainnya. Jemaah yang sudah melakukan pendaftaran untuk menggunakan jasa pihak perusahaan maka sudah dapat digolongkan sebagai Jemaah umroh dari PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru dan atau Jemaah haji dari PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru maka sudah selayaknya pemberi jasa memberikan jaminan kualitas pelayan yang memadai serta menjunjung tinggi pelayanan yang efektif maupun efisien yang mendukung visi dan misi.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang penulis dapatkan jumlah Jemaah umroh yang telah mendaftar di silver silk dari tahun 2015-2020.

Tabel 5.2. Jumlah yang Mendaftar Umroh di PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru

Tahun	Jumlah yang Mendaftar Pertahun
2015	3.450
2016	3.300
2017	2.500
2018	3.300
2019	3.500
2020	620

Sumber : PT.Silver Silk Tours & Travel Pekanbaru,2021

Tabel diatas menunjukkan indeks jumlah Jemaah yang menggunakan jasa PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru sebagai instrument untuk melakukan umroh dari tahun per tahun khususnya ditahun 2015 hingga 2020.

- Pada tahun 2015 terdapat 3.450 peserta umroh
- Pada tahun 2016 terdapat 3.300 peserta umroh
- Pada tahun 2017 terdapat 2.500 peserta umroh
- Pada tahun 2018 terdapat 3.300 peserta umroh

- Pada tahun 2019 terdapat 3.500 peserta umroh
- Pada tahun 2020 terdapat 620 peserta umroh

Terdapat beberapa cara atau langkah bagi perusahaan silver silk untuk mencari konsumen atau sebaliknya. Dilihat dari pengamatan penulis pada saat wawancara, pihak perusahaan memiliki cara yaitu dengan memasang iklan baliho disekitaran jalan atau pinggiran jalan hingga melalui media social atau market place online dan pihak konsumen untuk menggunakan jasa perusahaan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru mereka secara keseluruhan mendatangi perusahaan atau pihak pemberi jasa dan atau melihat dari web atau media social milik perusahaan silver silk sebagai berikut :

- Akun Facebook Silver Silk Tour And Travel
- Web <https://silversilk.co.id/>
- 08117564446
- Akun Instagram @silversilkofficial

c. Produk yang ditawarkan

Dari hasil pengamatan penulis pada saat wawancara didapatkan bahwa, Perusahaan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru yang bergerak dibidang jasa pelayanan umroh dan haji maka terdapat beberapa produk yang ditawarkan pihak perusahaan selaku produsen sebagai berikut :

- Umroh Plus Turkey 9 Hari dengan harga :

Rp. 18.950.000,00
- Umroh Plus Turkey 12 Hari dengan harga :

Rp. 32.950.000,00
- Umroh Plus Dubai 12 Hari dengan harga :

Rp. 24.950.000,00
- Jelajah Jejak Rosul (Egypt-Aqsho-Jordan) 9 Hari dengan harga :

USD. 1.950
- Umroh Ramadhan
 - Awal dan pertengahan Ramadhan dengan harga

Rp. 27.950.000,00
 - Lailatul qadar dengan harga

Rp. 39.950.000,00
 - Full Ramadhan dengan harga

Rp. 48.950.000,00
 - Dibulan Syawal dengan harga

Rp. 23.950.000,00

d. Fasilitas

Fasilitas adalah segala sesuatu yang berguna untuk menunjang keberhasilan visi dan misi dari perusahaan bahkan setiap perusahaan berlomba-lomba untuk bersaing dengan competitor yang bergerak dibidang jasa yang sama dan dilevel fasilitas karena mampu memberikan efek kontribusi positif untuk perusahaan seperti dalam hal penambahan konsumen dari tahun ke tahun.

Berdasarkan hasil wawancara oleh penulis, Sebelum melakukan perjalanan umroh maka pihak produsen selaku pemberi jasa wajib memberikan fasilitas yang memadai kepada Jemaah yang berupa :

- Kain Ihram
- Bahan Baju Seragam
- Mukenah
- syal
- Tas selempang
- Tas Koper
- Name Tag
- Manasik Umroh

Ada beberapa fasilitas yang terdapat pada jasa perusahaan ini ialah sebagai berikut :

- Pesawat yang digunakan Jemaah saat kepergian dan kepulangan ialah pesawat Lion, Malaysia Airlines, dan Saudia Airlines;
 - Hotel bintang 5 (lima) dengan nama
 - Hotel Diyar Al-Taqwa di Madinah yang berjarak 50 Meter dari masjid
 - Hotel Double Tree By Hilton di Mekkah yang berjarak 50 meter dari masjid.
 - Hotel bintang 4 dengan nama Hotel Fajar Badee II di Mekkah yang berjarak 300 meter dari masjid.
 - Bus yang sudah terintegrasi dengan pihak Hotel.
- e. Layanan Informasi

Layanan informasi ialah beberapa layanan yang diberikan oleh pihak pemberi jasa atau pihak perusahaan dalam hal ini ialah PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru yang diberikan kepada calon Jemaah Umroh yaitu berupa :

- Buku yang berisi panduan manasik serta doa-doa.
- Manasik umroh

5.1.2 Proses

Dalam KBBI proses adalah urutan pelaksanaan atau kejadian yang saling koheren yang bersama-sama mengubah input menjadi output. Implementasi dari proses tersebut harus memanfaatkan baik SDM maupun berbagai sumber daya yang actual dan modern. Proses ialah segala hal yang berkaitan dengan sistematika prosedur pelaksanaan dari sebuah program yang disusun untuk menunjang visi dan misi dari perusahaan yang bergerak dibidang layanan umroh khususnya PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru. Kegiatan Umroh dan Pelayanan Yang Diberikan ialah:

a. Alur Keberangkatan Umroh

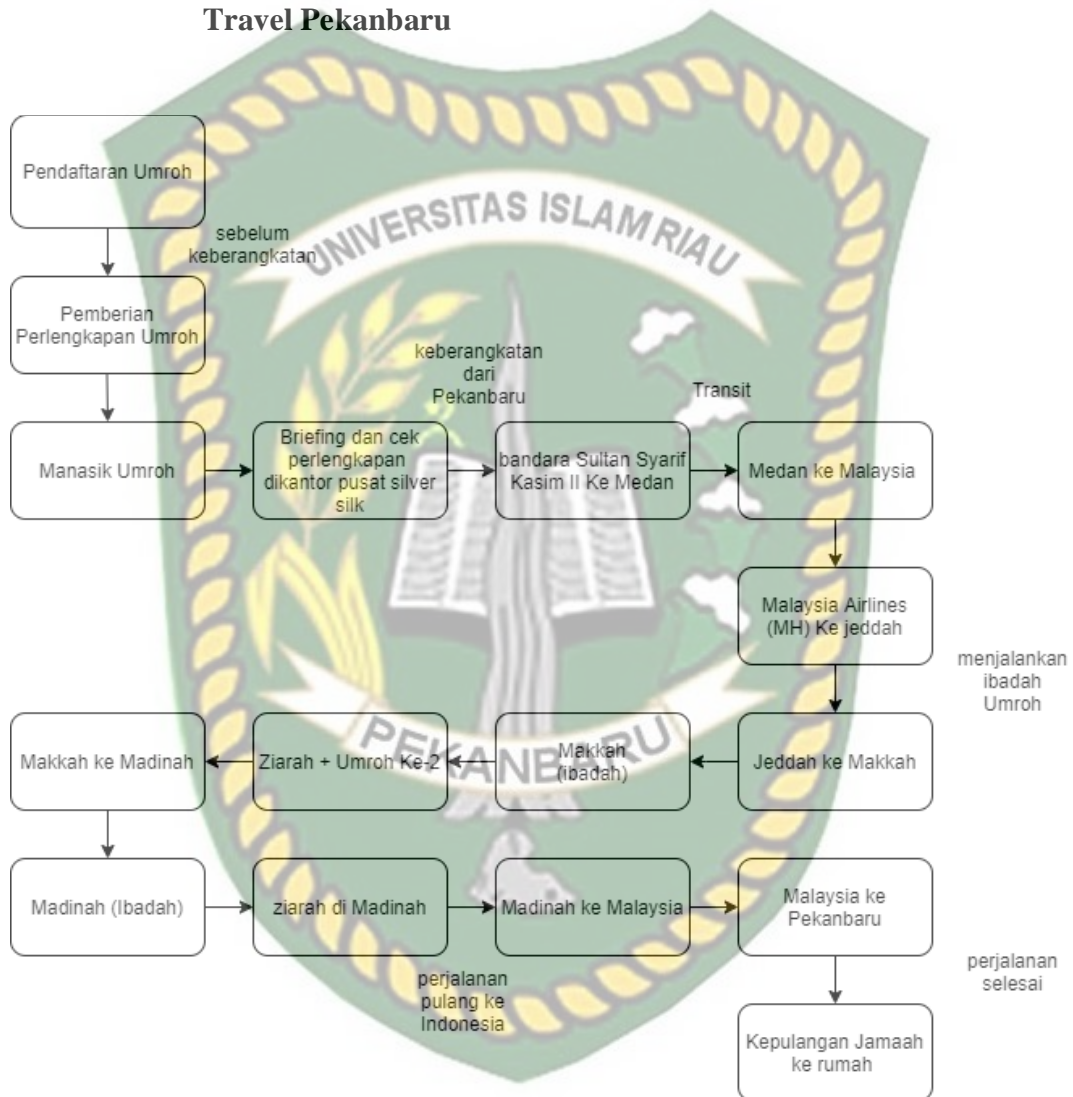
1. SOP Operasional Umroh

SOP Operasional Umroh adalah bagaimana alur dalam operasional umroh yang telah ditetapkan oleh perusahaan, dimana saat ini yang diteliti adalah PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru. SOP adalah suatu system yang berisi tahapan-tahapan dari pelaksanaan umroh serta didalamnya terdapat berupa kode atau aturan etik penyelenggaraan umroh hal ini merupakan suatu kewajiban bagi pihak penyelenggara jasa travel untuk membuat SOP agar semua terwujud visi dan misi secara efektif dan efisien.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan pihak PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru terdapat kesimpulan bahwa PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru selaku penyedia jasa memiliki SOP

operasional umroh sebagai berikut :

Gambar 5.1 Flowchart SOP Operasional Umroh PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru



Sumber : PT.Silver Silk Tours & Travel Pekanbaru,2021

Diatas telah terdapat beberapa proses kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pihak pemberi jasa dalam hal ini ialah PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru yaitu ;

➤ Pendaftaran

- i. Calon jamaah memilih paket umroh yang diinginkan.
- ii. Membayar Dp (Down Payment)/Uang Muka sebesar Rp. 3000.000,00
- iii. Setelah pemilihan paket dan membayar uang muka, calon jamaah umroh harus menyelesaikan terlebih dahulu persyaratan yang diberikan dari pihak pemberi jasa yaitu PT. Silver Silk. Beberapa persyaratan yang dilengkan, yaitu.
 - Passport Asli
 - Buku Suntik Vaksin , biasanya suntik ini dilakukan 2 (dua) bulan sebelum keberangkatan.
 - Pas Photo 3x4 (6 lembar) dan 4x6 (6 lembar) latar belakang putih, focus pada wajah 80%, tidak diperbolehkan menggunakan peci, kacamata, warna baju tidak boleh putih.

- Fotocopy buku nikah untuk yang sudah menikah.
- Fotocopy KK
- Fotocopy KTP
- Surat keterangan sehat dari dokter/klinik + surat pernyataan.

Apabila semua persyaratan sudah terkumpulkan, maka bisa langsung diantar di kantor PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru dan paling lambat diantar 2 (dua) bulan sebelum jadwal keberangkatan Umroh.

iv. Dengan selesainya kelengkapan persyaratan, maka pihak pemberi jasa memberikan fasilitas perlengkapan yang memadai untuk keberangkatan para calon umroh. Pemberian pun dilakukan dalam waktu 2 (dua) bulan sebelum jadwal keberangkatan Umroh. Fasilitas tersebut berupa :

- Kain Ihram
- Bahan Baju Seragam
- Mukenah
- Syal

- Tas selempang
 - Tas Koper
 - Name Tag
 - Buku panduan
- v. Penentuan keberangkatan akan dikabarkan oleh pihak pemberi jasa yaitu PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru dalam waktu 1 (satu) bulan sebelum keberangkatan para calon jamaah Umroh.
- vi. Sedangkan Manasik Umroh dilakukan 1(satu) minggu/7 (tujuh) hari sebelum keberangkatan calon jamaah Umroh. Manasik dilakukan biasanya di Aula Kantor PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru pada lantai 2 (dua) nya.
- Keberangkatan
- vii. Mulailah dimana hari-H keberangkatan Jamaah Umroh. Sebelum keberangkatan para jamaah dikumpulkan terlebih dahulu di Kantor PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru yang beralamatkan di Jl. Arifin Ahmad sebelah Silver Silk Boutique. Para jamaah dikumpulkan dengan tujuan mengecek ulang perlengkapan yang sudah dibawa oleh para jamaah seperti tas selempang, name tag, passport dan visa beserta tiketnya. Dan biasanya passport dan visa beserta

tiket akan diberikan ke pihak karyawan yang juga ikut Umroh untuk menjadi pendamping para jamaah, Agar tidak ada lagi yang kelupaan atau tertinggal. Sebelum keberangkatan pun akan dimulai dengan briefing terlebih dahulu dan apabila masih ada waktu akan ada sarapan pagi yang disiapkan oleh pihak PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru.

viii. Untuk berangkat ke bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, para jamaah boleh memilih menggunakan bus dari Kantor maupun menggunakan mobil pribadi yang diantar oleh sanak saudara. Sesampainya di bandara semua jamaah langsung check in.

ix. keberangkatan ini dari Pekanbaru ke Malaysia tapi transit dulu ke Medan dengan pesawat Air Asia. Dari Malaysia para jamaah akan berangkat ke Jeddah dengan menggunakan pesawat Malaysia Airline. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan bahwa perjalanan dari Malaysia Jeddah memakan waktu 8 jam 15 menit. Setelah sesampainya di Jeddah maka keesokan harinya untuk keberangkatan ke Makkah para Jemaah sudah langsung laki-laki menggunakan kain ihram, sedangkan wanita menggunakan telekung.

➤ Umroh 1

- x. Dari Jeddah ke mekah memakan waktu sekitar 48 menit menggunakan transportasi bus yang difasilitasi oleh pihak hotel yang sudah terintegrasi dengan pihak PT. Silver Silk atau penyedia layanan jasa. Sesampainya dimakkah para jamaah langsung dipersilahkan untuk melakukan Umroh pertama dan memperbanyak ibadah di Makkah dan membeli oleh-oleh. Di hotel para jamaah disediakan makan 3 (tiga) kali dalam sehari. Dan untuk satu kamar itu hanya untuk 2 (dua) orang saja yang isinya perempuan dengan perempuan begitu pula dengan sebaliknya laki-laki dengan laki-laki. Apabila ada yang menginginkan atau request untuk berdua dengan suami/istri maka akan ada tambahan biaya lagi.

➤ Umroh ke-2 dan Ziarah di Makkah

- xi. Dalam melakukan umroh biasanya para jamaah akan didampingi dengan muttawwif yang langsung dari Saudi dan tour leader yang biasanya dari salah satu jamaah ataupun pihak dari pemberi jasa yaitu PT.Silver Silk. Setelah melakukan serangkaian tindakan umroh maka para Jemaah dipersilahkan untuk melakukan tour diberbagai tempat-tempat vital di sekitaran mekkah seperti makam Rasul Nabi

Muhammad SAW, Padang Arafah, Jabal Rahmah, melihat jamrah di minah, Jabal Nur dan Miqat di Ja'ranah. Lalu tahapan berikutnya ialah melakukan serangkaian tindakan umroh yang kedua. Dan diaaat inilah yang merupakan sebagai pertanda bahwa telah tidak dibolehkan kembali untuk menginjak tanah haram.

xii. Setelah itu rute selanjutnya ialah pergi dari makkah ke madinah menggunakan transportasi bus yang difasilitasi oleh pihak hotel yang sudah terintegrasi dengan pihak PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru atau penyedia layanan jasa. Sesampainya di madinah kita akan diberikan waktu untuk memperbanyak ibadah dan boleh membeli oleh-oleh.

➤ Tour dan Ziarah di Madinah

xiii. Pada hari selanjutnya barulah para jamaah umroh diberikan kesempatan tour dan ziarah keberbagai tempat, salah satunya adalah Ziarah Raudoh, Masjid Quba, Jabal Uhud,

xiv. Mesjid Qiblitan, Masjid Tujuh, Kebun Kurma, Dan Percetakan Al-Quran (Menyesuaikan Dengan Waktu Yang Memungkinkan).

➤ Waktu kepulangan

- xv. Pada saat ini selesailah perjalanan umroh para jamaah. Dari madinah ke Malaysia lalu langsung ke pekanbaru untuk pulang kerumah masing-masing. Berdasarkan penelitian setelah sampai di Pekanbaru pihak PT. Silver S PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru akan memberikan fasilitas makanan dan minuman berupa bingkisan dan air zam-zam.

2. Muttawif :

Muttawif adalah makna dari orang yang sedang berthawaf atau berkeliling ka'bah. Namun, pada saat ini muttawif biasa disebut sebagai seseorang yang akan menjadi pemandu atau pembimbing dalam Ibadan umroh maupun haji.

Muttawif sangat diperlukan karna tanpa ada muttawif kita yang awam akan susah untuk beribadah sesuai dengan yang ditetapkan sebagaimana itu ibadah umroh. Dan muttawif sendiri apabila di Indonesia biasa disebut dengan tour guide. Berdasarkan hasil wawanvara yang penulis lakukan terhadap pihak silver silk bahwa, Muttawif ini akan disediakan oleh pihak pemberi jasa yaitu PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru langsung dari Saudinya.

3. Tour Leader

Tour Leader yang biasanya kita sebut dengan ketua rombongan adalah seseorang yang bertugas sebagai pemimpin dalam rombongan dalam suatu perjalanan entah itu tour Umroh maupun perjalanan lainnya.

Segala sesuatu yang berhubungan dengan rombongan maka tour leader lah yang bertanggung jawab untuk menanganinya. Dan untuk menjadi seorang tour leader Umroh maka tour leader tersebut bertugas, harus memastikan ibadahnya lancar dan pulang dengan predikat mabrur.

Berdasarkan hasil dari wawancara yang didapatkan oleh penulis bahwa seorang tour leader yang ditunjuk salah satunya memiliki basis awal yaitu karyawan yang mendampingi Jemaah yang telah bekerja selama 2 tahun dan atau juga dari salah satu Jemaah yang sebelumnya pernah melaksanakan ibadah umroh sehingga memiliki basis awal untuk menjadi sebagai tour leader yang diperoleh dari pengalaman sebelumnya.

b. Program Perjalanan Umroh

Program perjalanan umroh adalah dimana telah tersusunnya setiap alur dari bagian-bagian acara yang akan dilewati oleh para jamaah umroh mulai dari perjalanan pergi hingga pulang lagi ke Pekanbaru yang dibuat oleh pihak penyedia jasa yaitu PT.Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah mereka tetapkan.

Berdasarkan dari hasil wawancara oleh penulis diketahui bahwa salah satu program keberangkatan umroh di PT.Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru ialah sebagai berikut:

Tabel 5.3 Program Perjalanan Umroh

<p>Hari ke-1 (Hari Keberangkatan)</p>	<p><i>PEKANBARU/MEDAN/MALAYSIA/ JEDDAH</i></p> <p>Berkumpul di Kantor PT.Silver Silk,lalu berangkat ke Airport Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru untuk berangkat ke Malaysia dengan transit dulu di medan. Dengan menggunakan pesawat Air Asia. Dari medan ke Malaysia dan ke Jeddah menggunakan pesawat Malaysia Airlines.</p> <p>(membawa ikhram dan telekung di tas selempang)</p>
<p>Hari ke-2 dan 3</p>	<p><i>JEDDAH/MAKKAH</i></p> <p>Langsung menggunakan pakaian ikhram dan telekung di Jeddah agar mudah tiba di makkah langsung melaksakan ibadah umroh dan memperbanyak ibadah, untuk ke Makkah menggunakan bus.</p>
<p>Hari ke-4</p>	<p><i>MAKKAH (ZIARAH + UMROH KE-2)</i></p> <p>Ziarah di Makkah: Padang Arafah, Jabal Rahmah,Melihat Jamrah di Mina, Jabal Nur dan Miqat di Ja'ranah.</p>
<p>Hari ke-5 dan 6</p>	<p><i>MAKKAH</i></p> <p>Memperbanyak ibadah</p>
<p>Hari ke-7</p>	<p><i>MAKKAH/MADINAH</i></p> <p>Tawaf wada lalu langsung check out hotel, menuju ke madinah menggunakan bus dari hotel di madinah.</p> <p>(meggunakan saragam silver silk)</p>

Hari ke-8	<p><i>MADINAH</i></p> <p>Ziarah raudoh dan Memperbanyak Ibadah</p>
Hari ke-9	<p><i>ZIARAH di MADINAH</i></p> <p>Tour madinah: masjid quba,jabal uhud,masjid qiblatain,masjid tujuh, kebun kurma,dan percetakan al-qur'an.</p> <p>(menyesuaikan jika waktu menyesuaikan)</p>
Hari ke-10	<p><i>MADINAH</i></p> <p>Memperbanyak ibadah</p>
Hari ke-11	<p><i>MADINAH/MALAYSIA</i></p> <p>Transfer ke airport madinah berangkat ke Malaysia dengan pesawat Malaysia Airlines</p> <p>(menggunakan seragam silveer silk)</p>
Hari ke-12	<p><i>MALAYSIA</i></p> <p>Sampai di Malaysia check in hotel dan Acara bebas (boleh beli oleh-oleh dan jalan-jalan)</p>
Hari ke-13	<p><i>MALAYSIA/PEKANBARU</i></p> <p>Check out hotel , langsung menuju bandara KL penerbangan ke Pekanbaru. Sampainya di pekanbaru langsung pembagaian koper,zamzam, dan kurma. Maka berakhirlah program umroh anda bersama PT. SILVER SILK TOUR & TRAVEL.</p>

Sumber : PT.Silver Silk Tours & Travel Pekanbaru,2021

5.1.3 Output

Output adalah hasil dari segala kegiatan/proses yang telah dilakukan dalam bidang jasa maupun produk. Dan kegiatan yang kali ini peneliti lakukan adalah kegiatan dalam ibadah Umroh oleh penyedia jasa yaitu PT. Silver Silk Tour &

Travel Pekabaru. Dan disini outputnya adalah seberapa banyak jamaah umroh yang telah berangkat dengan menggunakan travel Umroh PT.Silver Silk pada tahun 2015 hingga 2020.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan bahwa jumlah keberangkatan umroh di PT. Silver Silk Tour & Travel Pekabaru, sebagai berikut :

Tabel 5.4 Jumlah Keberangkatan Umroh di PT.Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru

Tahun	Jumlah Keberangkatan per Tahun
2015	3.400
2016	3.200
2017	2.500
2018	3.300
2019	3.500
2020	460

Sumber : PT.Silver Silk Tours & Travel Pekanbaru,2021

5.1.4 Outcome

Outcome adalah respon yang diberikan dari pihak jamaah umroh yang telah melakukan perjalanan umroh yang menggunakan jasa travel umroh dari pihak PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru.

Respon tersebut akan dapat diketahui melalui cara mengumpulkan data melalui kuesioner yang penulis lakukan kepada para jamaah yang telah melakukan umroh menggunakan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru..

- Uji validitas dan Relibilitas

- Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan cara menghitung korelasi skor item instrument dengan skor total. Nilai koefisien korelasi antara skor setiap item dengan skor total dihitung menggunakan analisis uji validitas pearson, yaitu instrument penelitian dikatakan valid apabila memenuhi kriteria sebagai berikut :

- Bila r hitung $>$ r tabel, maka dinyatakan valid
- Bila r hitung $<$ r tabel, maka dinyatakan tidak valid

Untuk $N = 20$ didapatkan dari nilai r tabel pada taraf 5% sebesar 0,444

Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
Kualitas	Item 1	0,861	0,444	Valid
	Item 2	0,724	0,444	Valid
	Item 3	0,719	0,444	Valid
	Item 4	0,783	0,444	Valid
	Item 5	0,711	0,444	Valid
Layanan	Item 6	0,123	0,444	Tidak Valid
	Item 7	0,362	0,444	Tidak Valid

Jasa	Item 8	0,362	0,444	Tidak Valid
	Item 9	0,809	0,444	Valid
	Item 10	0,646	0,444	Valid
	Item 11	0,846	0,444	Valid
	Item 12	0,769	0,444	Valid
	Item 13	0,790	0,444	Valid
	Item 14	0,783	0,444	Valid
	Item 15	0,658	0,444	Valid
	Item 16	0,790	0,444	Valid
	Item 17	0,700	0,444	Valid
Item 18	0,769	0,444	Valid	

Sumber : Data Olahan,2021

Berdasarkan data diatas, hasil dari output pengujian terhadap keseluruhan atribut yang terdapat pada koesioner penelitian ini, diketahui bahwa hamper dari keseluruhan atribut atau pertanyaan yang dinyatakan valid. Dan ada 3 (tiga) pertanyaan yang dinyatakan tidak valid. Hal tersebut dinyatakan valid karena atribut tersebut lebih besar dari df pada r tabel 0,444 dengan nilai persen kelonggaran kesalahan sampel sebesar 5% atau 0,05. Maka, didapatkan nilai 0,444 dari r tabel tersebut. Sedangkan sebaliknya untuk

atribut yang tidak valid karena atribut tersebut kurang dari df pada r tabel 0,444.

- Uji Relibilitas

Setelah melakukan uji validitas, selanjutnya juga dilakukan uji reliabilitas terhadap seluruh atribut yang terdapat dalam kuesioner. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode Cronbach Alfa kepada keseluruhan data yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner dengan menggunakan bantuan software SPSS. Dengan menggunakan metode ini penulis dapat mengetahui hubungan atau korelasi dalam pertanyaan yang terdapat pada koesioner penelitian ini. Koesioner yang dinyatakan reabilitas jika cronbach alfa lebih dari 0,60. Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan software SPSS, hasil yang disapatkan sebagai berikut :

Tabel 5.6 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.756	19

Sumber : Data Olahan SPSS, 2021

Dari data tersebut diketahui bahwa nilai dari hasil uji reliabilitas tingkat kepuasan memiliki nilai diatas 0,60. Sehingga dengan begitu kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat dinyatakan reliable sebagai alat ukur yang akan digunakan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil dari kuesioner penulis mendapatkan nilai atau skor dari setiap indikator yang diberikan, sebagai berikut :

Tabel 5.7 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden

No	Indikator	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Total Skor
1	Tampilan Karyawan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru sopan dan syar'i.	14	5	1	0	0	
	Bobot Nilai	70	20	3	0	0	93
2	Dalam memberikan pelayanan kepada jamaah (konsumen) karyawan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru ramah dan bersahabat.	16	4	0	0	0	

	Bobot Nilai	80	16	0	0	0	96
3	Karyawan tanggap mendengarkan/menghadapi keluhan dari jamaah (konsumen).	14	5	1	0	0	
	Bobot Nilai	70	20	3	0	0	93
4	Karyawan memberikan pelayanan khusus kepada jamaah (konsumen) lanjut usia.	15	5	0	0	0	
	Bobot Nilai	75	20	0	0	0	95
5	Pesawat yang diberikan memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan.	14	6	0	0	0	
	Bobot Nilai	70	24	0	0	0	94
6	Makanan yang diberikan benar 3x sehari dan sesuai dengan	14	6	0	0	0	

	selera jamaah (konsumen).						
	Bobot Nilai	70	24	0	0	0	94
7	Lokasi hotel ke Masjidil Haram dan Masjid Nabawi sesuai yang dijanjikan.	17	3	0	0	0	
	Bobot Nilai	85	12	0	0	0	97
8	Hotel yang diberikan benar memiliki bintang 4 atau 5.	15	4	0	0	0	
	Bobot Nilai	75	16	0	0	0	91
9	Perlengkapan yang diberikan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru sesuai dengan yang dijanjikan.	16	4	0	0	0	
	Bobot Nilai	80	16	0	0	0	96
10	Manasik	14	6	0	0	0	

	umroh diberikan 1x sebelum keberangkatan kepada jamaah (konsumen).						
	Bobot Nilai	70	24	0	0	0	94
11	Manasik umroh yang diberikan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru baik dan mudah dipahami.	15	5	0	0	0	
	Bobot Nilai	75	20	0	0	0	95
12	Semua yang ada di paket sesuai dengan yang di realisasikan oleh PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru.	15	5	0	0	0	
	Bobot Nilai	75	20	0	0	0	95
13	Perjalanan umroh sesuai dengan program perjalanan yang	14	6	0	0	0	

	diberikan oleh PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru.						
	Bobot Nilai	70	24	0	0	0	94
14	Muttawif melakukan tugas nya dengan baik, sebagai pemandu perjalanan dan pelayanannya memuaskan.	15	5	0	0	0	
	Bobot Nilai	75	20	0	0	0	95
15	Tour leader melakukan tugasnya sebagai ketua rombongan dengan baik dan pelyanannya memuaskan.	16	4	0	0	0	
	Bobot Nilai	80	16	0	0	0	96

	Total Skor		1.711
	Skor Tertinggi		97
	Skor Terendah		91
	Kriteria Penilaian		Sangat Puas

Sumber : Data Olahan, 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat persentase tertinggi memiliki persepsi bahwa Lokasi hotel ke Masjidil Haram dan Masjid Nabawi sesuai yang dijanjikan dengan skor sebanyak 97,dan yang paling rendah berada pada indikator Hotel yang diberikan benar memiliki bintang 4 atau 5 demgan skor 91.

Dan untuk mengetahui jumlah skor ideal seluruh jawaban responden tertinggi maka dapat dilihat pada penjelasan berikut ini :

Skor Maksimal : $\sum \text{indikator} \times \text{Bobot tertinggi} \times \sum \text{Responden}$

$$18 \times 5 \times 20 = 1.800$$

Skor Minimal : $\sum \text{indikator} \times \text{Bobot tertinggi} \times \sum \text{Responden}$

$$18 \times 1 \times 20 = 360$$

Rata – Rata : $\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{5}$

5

$$: \frac{1.800 - 360}{5}$$

5

$$: 288$$

Untuk mengetahui tingkat kategori analisis manajemen operasional jasa pada PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru, maka dapat ditentukan dibawah ini :

Sangat Puas = 1.800 – 1.512

Puas = 1.512 – 1.224

Cukup Puas = 1.224 - 936

Tidak Puas = 936 - 648

Sangat Tidak Puas = 648 – 360

Berdasarkan data pada tabel tersebut, hasil skor total untuk analisis Manajemen Operasional Jasa Pada PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru adalah sebesar 1.711. Pada skala penelitian skor tersebut berada pada rentang skala antara 1.800 – 1.512 yang termasuk pada kategori sangat puas. Hal ini dibuktikan dengan tanggapan responden yaitu Jamaah Umroh yang pernah menggunakan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru.

5.2. Pembahasan Hasil

Manajemen operasi jasa didefinisikan sebagai fungsi di dalam organisasi yang langsung berinteraksi dengan pelanggan serta memberikan pelayanan kepada pelanggan, menurut (Wright & Race, 2004). Manajemen operasi berperan untuk dapat mengatur sumber daya agar dapat digunakan secara seefesien mungkin demi mencapai kepuasan pada pelanggan dengan batasan aturan dan ketersediaan sumber daya.

Operasi seringkali didefinisikan sebagai proses transformasi. Dalam manajemen operasi adanya proses transformasi yang mengubah input menjadi output (Ariani & D. Wahyu, 2009).

1. Input

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil tanggapan responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen operasional pada PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru dari memiliki 6 tenaga kerja dengan keseluruhan berjenis kelamin perempuan dan memiliki pendidikan terakhir Strata-1 (Sarjana).

Tenaga kerja di perusahaan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru sangat mumpuni didalam bidangnya masing-masing dapat dilihat dari cara kerja mereka pada saat melayani customers sehingga visi dan misi PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru dapat terjalan dengan maksimal, efektif, serta efisien.

PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru ini sudah berdiri Selma 21 tahun maka sudah banyak yang telah berangkat menggunakan travel ini dari 2001 hingga saat ini. Calon Jemaah atau jemaah yang telah berangkat kurang lebih

telah mencapai 1000 hingga 3500 pendaftar.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat calon Jemaah umroh yang jumlahnya sangat *tentative* dari tahun ke tahun yaitu dari tahun 2015 hingga 2019, tapi menurun pada tahun 2020 dikarenakan adanya virus covid 19. Terdapat beberapa cara bagi pihak PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru untuk melakukan pemasaran terhadap produk yang ditawarkan yaitu dengan cara memaang iklan baliho, media social, market place online, dan kabar burung. Tanpa harus susah payah datang langsung ke kantor.

Produk dari travel inipun memiliki banyak ragam paketannya, yang dapat kita pilih sesuai dengan keinginan maupun dari budget kita. Walaupun mempunyai banyak ragam paketan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru menclaim bahwa semua jamaah akan tetap diperlakukan sama dengan cara VIP.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan terhadap produk di PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru maka penulis berkesimpulan bahwa produk-produk yang ditawarkan hingga saat ini sangat memuaskan para pihak customers hal ini penulis dapatkan dari hasil kuesioner yang penulis lakukan terhadap beberapa customers. Beberapa produk yang ditawarkan sebagai berikut : umroh plus turkey 9 hari dan 12 hari, umroh plus dubay 12 hari, jelajah jejak rosul selama 9 hari, umroh ramadhan.

Fasilitas serta layanan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru sejauh ini sangat mumpuni sehingga menunjang keberhasilan dari suatu visi dan misi dari perusahaan PT. Silver Silk itu sendiri.

Fasilitas dari PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru termasuk travel yang memberikan fasilitas terlengkap sesuai dengan kebutuhan kita. Seperti : kain ihram, baju seragam, mukenah, syal, tas selempang, tas koper, name tag, pesawat, hotel bintang 5 serta bus.

Pesawat yang digunakan saat kepergian dan kepulangan ialah Lion Air, Air Asia, Malaysia Airlines, dan Saudia Airlines. Sedangkan hotel sesuai dengan perjanjian dalam brosur yang di berikan dan hasil dari wawancara penulis bahwa, jamaah akan diberikan hotel dengan bintang 4 dan 5 yang jaraknya dari masjidil Haram dan Nabawi sekitar 50 meter dan 300 meter.

Dari hasil kuesioner yang penulis lakukan walaupun hotel tersebut berbintang 4 dan 5 tapi banyak juga jamaah merasa kurang puas dengan pelayanan dan fasilitas dari hotel yang diberikan. Sedangkan untuk bus biasanya sudah terintegrasi dengan pihak hotel yang ditempati pada saat itu.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan terhadap layanan informasi yang berada di PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru maka terdapat buku panduan dan buku yang berisi konten doa-doa mustajab bagi peserta umroh atau Jemaah umroh yang di berikan saat sudah mendaftar serta manasik umroh yang dilakukan sebelum 1 minggu keberangkatan.

2 Proses

Pada bagian ini membahas dari proses awal pendaftaran hingga kepulangan. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan terhadap prosesnya jamaah umroh yang menggunakan travel umroh PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru

Sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ditetapkan dan dibuat oleh PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru untuk menunjang keberhasilan terwujudnya visi dan misi secara efektif dan efisien.

Pada saat proses umroh jamaah akan di pandu dan dibimbing langsung oleh muttawif yang disediakan oleh PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru langsung dari saudinya. Sedangkan Tour Leader mempunyai tugas untuk memimpin rombongan dalam setiap keseluruhan proses kegiatan umroh yang biasanya diambil dari karyawan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru yang telah bekerja sekurang-kurangnya 2 tahun lamanya atau dari pihak jamaah yang telah pernah umroh sebelumnya sehingga sudah berpengalaman dalam kegiatan umroh.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan program keberangkatan umroh itu berkaitan dengan semua jadwal dan kegiatan dari keberangkatan hingga kepulangan. Semua telah ditulis secara rinci dan singkat kapan keberangkatan dan apa saja program perjalanan umroh saat itu, hingga memberikan informasi yang mudah dipahami oleh jamaah.

Oleh karenanya, dapat disimpulkan bahwa manajemen operasional jasa PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru sudah efektif dikarenakan keseluruhan dari kegiatan umroh pada travel isi sudah sesuai dengan SOP yang berlaku.

3 Output

Berdasarkan hasil dari wawancara yang telah penulis lakukan terhadap output diketahui bahwa jumlah jamaah yang telah melakukan umroh dengan

menggunakan travel PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru dari tahun 2015 hingga 2019 sangat tentative dan sangat menurun pada tahun 2020 dikarenakan terjadinya penyebaran virus corona yang diawali pada pertengahan bulan Maret hingga saat ini.

4 Outcome

Outcome sebagai penguat dari hasil proses yang sudah dilakukan berupa respon yang diberikan pihak jamaah yang telah pernah menggunakan travel PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru yang diketahui dengan cara menjawab semua indikator yang penulis buat di questioner, dengan jumlah 20 orang responden.

Dari pengujian validitas terhadap keseluruhan atribut yang terdapat pada kuesioner penelitian ini diketahui bahwa keseluruhan atribut atau pertanyaan yang dinyatakan tidak valid. Oleh karena itu di rekapitulasi hasil tanggapan responden tiga atribut tersebut tidak perlu digunakan.

Sedangkan dari pengujian reliabilitas tingkat kepuasan memiliki nilai diatas 0,60. Sehingga dengan begitu kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat dinyatakan reliable sebagai alat ukur yang akan digunakan dalam penelitian ini.

Dilihat dari hasil kuesioner yang telah penulis lakukan dengan pengolahan data menggunakan software SPSS diketahui hasil persentase tertinggi pada indikator persepsi bahwa lokasi hotel ke masjid masjidil haram dan nabawi sesuai yang djanjikan atau tertera pada brosur yang perusahaan tersebut berikan dengan

skor 97 dan skor terendah persentase presepsinya berada pada indikator hotel yang diberikan benar memiliki bintang 4 atau 5 dengan skor 91.

Maka dapat disimpulkan bahwa konsumen atau jamaah tidak merasa puas dengan fasilitas oleh PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru dan diketahui pula hasil skor total untuk analisis manajemen operasional jasa Manajemen Operasional Jasa PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru adalah sebesar 1.711.

Pada skala penelitian skor tersebut berada pada rentang skala antara 1.800 – 1.512 yang termasuk pada kategori sangat puas dengan segala pelayanan serta fasilitas yang diberikan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru. Hal ini dibuktikan dengan tanggapan responden yaitu Jamaah Umroh yang pernah menggunakan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru.

Dengan kesimpulan ini maka dapat kita ketahui kemungkinan jamaah yang pernah menggunakan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru akan menggunakan lagi travel ini untuk keberangkatan selanjutnya ataupun memberikan kabar burung kepada keluarga, tetangga, ataupun teman terdekat.

Berdasarkan hasil penelitian ini, sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fauzanah berjudul Manajemen Operasional Jamaah Umroh di PT. Mina Wisata Islami Surabaya pada tahun 2015. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas yang diberikan PT. Mina berupa fasilitas pelayanan selama di tanah suci hingga sampai di tanah air, sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang dibuat dengan sekuen. Mulai dari pendaftaran hingga pelaksanaan programnya.

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dibuat oleh Mike Masitoh berjudul Studi Standar Operating Procedures (SOP) Penyelenggaraan Umroh Pada PT. Masy'aril Haram Tour & Travel (Masture) Kota Semarang pada tahun 2017. Penelitian ini menunjukkan kesamaan hasil bahwa, pada pelaksanaan proses kegiatannya sudah menerapkan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah dibukukan ada di kantor pusat berada di Surabaya. Dengan adanya SOP memberikan jaminan kualitas perusahaan, terbukti dari berjalan lancarnya program perjalanan umroh di perusahaan ini.

Sedangkan hasil dari penelitian terdahulu yang telah dibuat oleh Ahmad Ilham Syaifulloh (2018) berjudul Strategi Manajemen Operasional Hasuna Tour Yogyakarta, pada penelitian tersebut ada kesamaan hasil bahwa, Hasuna Tour telah menerapkan manajemen operasional dengan baik berdasarkan dengan 10 keputusan kedalam kegiatan operasional perusahaan akan tetapi ada beberapa keputusan yang belum di terapkan.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian maka terdapat beberapa hal yang sangat patut untuk diberikan apresiasi terhadap kinerja perusahaan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru. Untuk keseluruhannya input, proses, output, outcome yang diberikan oleh pihak perusahaan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru kepada jamaah sudah baik dan memuaskan jamaah, serta sudah efektif sesuai dengan SOP yang telah di rancang.

6.2 SARAN

1. Didalam masa pandemic corona yang masuk pada tahun 2020 maka dari itu saran penulis agar PT. Silver Silk Tour & Travel pekanbaru cepat tanggap terhadap hal tersebut karena mempengaruhi jumlah pemasukan baik dari segi keuangan maupun jumlah Jemaah dengan cara meningkatkan pelayanan fasilitas untuk Jemaah umroh seperti fasilitas APD dan sebagainya.
2. Penulis memiliki harapan agar PT. Silver Silk Tour & Travel pekanbaru mampu meningkatkan fasilitas layanan dibidang kehotelan sesuai pada spesifikasi hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Abang, J. (2019, Juni 23). <https://www.jogloabang.com/>. Retrieved from <https://www.jogloabang.com/>: <https://www.jogloabang.com/>
- Ariani, & D. Wahyu. (2009). *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Athoillah, M. A. (2010). *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Setia.
- Diah, S. R., Setiawan, & Lova, C. (2019, November 17). *Frist Travel Lakukan Penipuan Hingga Akhirnya Tumbang*. Retrieved from Frist Travel Lakukan Penipuan Hingga Akhirnya Tumbang: <http://www.kompas.com/>
- Eddy. (2020, Januari 2). *Profile*. Retrieved from PT. SILVER SILK: www.silversilk.com
- Fayol, H. (2020, Januari 2). <https://www.maxmanroe.com/>. Retrieved from <https://www.maxmanroe.com/>: <https://www.maxmanroe.com/>
- Follet, M. P. (2020, Januari 2). <https://www.maxmanroe.com/>. Retrieved from <https://www.maxmanroe.com/>: <https://www.maxmanroe.com/>
- Griffin, R. ., (2020, Januari 2). <https://www.maxmanroe.com/>. Retrieved from <https://www.maxmanroe.com/>: <https://www.maxmanroe.com/>

- Guide, M. S. (2020, Januari 2). *Fungsi Manajemen* . Retrieved from Fungsi Manajemen: www.managementstudyguide.com
- Handoko. (2014). *Manajemen Operasi*. In Rusdiana, *Manajemen Operasi* (p. 19). Bandung: CV. PUSTAKA SETIA.
- Hardjo, B. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional (SOP) di departemen Marketing dan HRD PT. Cahya Indo Persada. *Gabrielle*, Vol 6. No 1.
- Heider, & Render. (2009). *Manajemen Operasi*. In D. W. Ariani, *Manajemen Operasi Jasa* (p. 2). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Heizer, & Render. (2014). *Kegiatan Operasi Jasa*. Yogyakarta.
- Indonesia, K. P. (2012, Juni 21). Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah. hal. 2.
- Kelley, D., & Storey, C. (2000). Tahap Penyaringan. In D. W. Ariani, *Manajemen Operasi Jasa* (p. 74). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kelley, D., & Storey, C. (2000). Ide Menyusun Jasa. In D. W. Ariana, *Manajemen Operasi Jasa* (p. 73). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kemenmng. (2020, Januari 6). *5 Pasti Umroh Kementrian*. Retrieved from 5 Pasti Umroh Kementrian: <http://haji.kememng.go.id>

Main, A. (2013, okt-des). SOP sebagai Instrumen Pengukuran Kerja Birokrasi Pemerintah. p. 445.

Partaya, I. P. (2018). *Dasar- Dasar Manajemen Operasi dan Produksi*. Surabaya: Narotama University Press.

Rusdiana, A. (2014). *Manajemen Operasi*. Bandung: CV. PUSTAKA SETIA.

sanusi, a. (2014). *metodologi penelitian*. jakarta: salemba empat.

Terry, G. R. (2020, Januari 2). <https://www.maxmanroe.com/>. Retrieved from <https://www.maxmanroe.com/>: <https://www.maxmanroe.com/>

Tisnawati, E., & Saefullah, K. (2009). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana.

Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.

Wright, & Race. (2004). *Manajemen Operasional*. Yogyakarta.