

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**RESPON JAMAAH PT SILVER SILK PEKANBARU TERHADAP STANDAR
PELAYANAN MINIMAL BERDASARKAN PERATURAN MENTERI
AGAMA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 2018**

SKRIPSI

*Diajukan untuk melengkapi sebagian dari persyaratan guna Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam
Universitas Islam Riau*



Oleh:

YUSRA AFRIZA
NPM:132310023

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2019**

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : YUSRA AFRIZA

Judul Skripsi : Respon Jama'ah PT Silvr Silk Pekanbaru Terhadap Standar Pelayanan Minimal Berdasarkan Peraturan Mentri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018

NPM : 132310023

Jurusan : Ekonomi Syariah

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya buat adalah benar hasil karya saya sendiri, dan dapat dipertanggung jawabkan bila kemudiam hari ternyata skripsi yang saya buat adalah **plagiat** dari orang, dan saya bersedia ijazah saya dicabut oleh Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau (UIR)

Demikian surat pernyataan yang saya buat dengan sebenarnya

Pekanbaru 11 november 2019

Yang membuat pernyataan



Yusra afriza

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis diberikan kesempatan dan kemampuan untuk menyelesaikan penulisan proposal ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Sarjana Ekonomi pada Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau Pekanbaru. Selanjutnya shalawat dan salam juga penulis hadiahkan buat junjungan alam yakni Nabi Muhammad SAW yang telah mengajarkan nilai tauhid dan jalan kebenaran kepada umatnya.

Alasan penulis mengangkat judul ini adalah ingin mengetahui respon jamaah PT Silver Silk terhadap Standar Pelayanan Minimal Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor. 8 Tahun 2018. Ibadah umroh adalah menziarahi Ka'bah di Mekkah dengan niat beribadah kepada Allah SWT di sertai syarat-syarat tertentu. Oleh sebab itu, penyelenggara perjalanan ibadah umroh (PPIU) wajib memberikan pelayanan: Bimbingan Ibadah Umroh, Transportasi Jamaah, Akomodasi dan Konsumsi, Kesehatan Jamaah, Perlindungan Jamaah dan Petugas Umroh, Administrasi dan Dokumentasi Umroh.

Penulis menyadari tentunya masih banyak kekurangan dalam penulisan proposal ini dengan keterbatasan kemampuan dan cakrawala berfikir penulis serta keterbatasan waktu dan kesempatan, akhirnya penulis dapat menyelesaikan proposal ini dengan judul **“Respon Jamaah PT Silver Silk Pekanbaru Terhadap Standar Pelayanan Minimal Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018”**.

Dalam penulisan ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, petunjuk, dan dorongan serta langsung maupun tidak langsung untuk itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH, MCL.,

2. Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau, Bapak Dr. Zulkifli, MM, M. E. Sy.
3. Wakil Dekan I, Bapak Miftah Syarif M. Ag, dan Wakil Dekan II, Bapak Dr. Hamzah, M.Ag, dan Wakil Dekan III, Bapak Drs. Mawardi Ahmad, MA.
4. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah, Bapak Boy Syamsul Bakhri, SE. MSc. Ak.,
5. Bapak H. Rustam Effendi, MA, M. SI dan Bapak Boy Syamsul Bakhri, SE, MSc. Ak., yang penuh kesabaran dalam memberikan bimbingan dan saran-saran kepada penulis dalam penulisan proposal ini.
6. Bapak dan ibu dosen beserta karyawan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau yang membekali penulis segudang ilmu pengetahuan yang sangat berarti selama duduk di bangku kuliah
7. Secara khusus penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada orang tua tercinta Ayah dan Ibuku, adik-adikku, dan saudara-saudaraku yang telah banyak memberikan dorongan dan pengorbanan baik secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik

Akhir kata, penulis berdo'a kepada Allah SWT semoga arahan dan bimbingan yang telah diberikan menjadi amal ibadah serta mendapatkan balasan pahala yang yang berlipat ganda dari-Nya amin ya Rabbal' Alamin.

Pekanbaru, 28 Februari 2019

Penulis

YUSRA AFRIZA

NPM: 132310023

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Pelayanan.....	11
B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan.....	18
C. Standar Pelayanan Minimal.....	20
D. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No.8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.....	30
E. Umrah.....	39
F. Pelayana Haji dan Umrah.....	42
G. Tinjauan Penelitian Relevan.....	46
H. Konsep Operasional.....	48

	I. Kerangka Konseptual.....	49
BAB III	METODE PENELITIAN.....	50
	A. Jenis Penelitian.....	50
	B. Tempat dan Waktu Penelitian	50
	C. Populasi dan Sampel.....	51
	D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan data.....	52
	E. Teknik Pengelolan dan Analisis Data.....	53
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	57
	A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	57
	1. Sejarah Singkat PT. Silver Silk Tour & Travel	
	Pekanbaru	57
	2. Visi dan Misi PT. Silver Silk Tour & Travel	
	Pekanbaru.....	58
	3. Produk-Produk PT. Silver Silk Tour & Travel	
	Pekanbaru	58
	4. Keistimewaan dari produk PT. Silver Silk	
	Tour & Travel Pekanbaru	60
	5. Struktur organisasi PT. Silver Silk Tour & Travel	
	Pekanbaru	62
	B. Deskripsi Data	67
	1. Identitas Responden	67

2. Respon Jama'ah PT. Silver Silk Tour & Travel	
Pekanbaru terhadap Standar Pelayanan Minimal.....	69
3. Standar Kualitas Pelayanan Umrah PT Silver Silk	
Pekanbaru.....	71
C. Analisis Data	97
D. Pembahasan	101
BAB V	
PENUTUP	104
A. Kesimpulan	104
B. Saran	105
KEPUSTAKAAN	
LAMPIRAN	

Tabel 1	: Daftar Nama Travel untuk Haji Khusus di Riau yang Memiliki Izin Resmi dari Kementerian Agama (Kemenag) Provinsi Riau	4
Tabel 2	: Daftar Nama Travel untuk Umrah di Riau yang Memiliki Izin Resmi dari Kementerian Agama (Kemenag) Provinsi Riau	5
Tabel 3	: Perkembangan Jumlah Jama'ah Umrah yang Berangkat PT. Silver Silk Pekanbaru Pada Tahun 2013 S/d 2017	7
Tabel 4	: Konsep Operasional	48
Tabel 5	: Jadwal Kegiatan	50
Tabel 6	: Tarif Biaya Paket Umroh Tahun 2018	59
Tabel 7	: Jenis Kelamin PT Silver Silk Pekanbaru	67
Tabel 8	: Usia Responden PT Silver Silk Pekanbaru	68
Tabel 9	: Pendidikan PT Silver Silk Pekanbaru	68
Tabel 10	: Pekerjaan PT Silver Silk Pekanbaru	69
Tabel 11	: Penghasilan PT Silver Silk Pekanbaru	69
Tabel 12	: Rekapitulasi Data Angket Respon Jama'ah	70
Tabel 13	: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru menyediakan <i>Guide/Muthowwif</i> yang handal	72
Tabel 14	: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Melakukan Edukasi Manasik Sebanyak 2 kali Sebelum Keberangkatan Umrah	72
Tabel 15	: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk	

	Pekanabru Memberikan Perlengkapan Ibadah Umroh (bahan seragam, <i>trvelbag</i> , tas, santa/tas jinjing, koper) Kepada Jama'ah	73
Tabel 16	: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Memberikan Buku Panduan Doa Umroh Kepada Jama'ah Sesuai Dengan Peraturan Kementerian Agama	74
Tabel 17	: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Membimbing Jama'ah Dilengkapi Dengan Alat Pengeras Suara Pada Saat Melakukan Bimbingan Ibadah Umroh	75
Tabel 18	: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Menggunakan Transportasi Darat Maupun Udara Sudah Memenuhi Standar Kelayakan Dan Kenyamanan Bagi Jama'ah Umroh	76
Tabel 19	: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Menjelaskan Kepada Jama'ah Menggunakan Materi-Materi Yang Berkaitan Dengan Layanan Dibandara Secara Visual	77
Tabel 20	: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Bekerjasama Dengan Pihak Bandara Menyediakan Pelayanan Sesuai Dengan Waktu Yang Dijanjikan Selama	

	Keberangkatan Hingga Sampai Ke Indonesia	78
Tabel 21	: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Memberikan Pelayanan Kepada Jama'ah Saat Berada Dibandara Agar Merasa Nyaman Dalam Bertransaksi	78
Tabel 22	: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Menyediakan Bus Antar Kota Dari Madinah Ke Mekkah Kondisinya Layak Digunakan Bagi Jama'ah Umroh	79
Tabel 23	: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Menyediakan Hotel Dengan Kapasitas Kamar Maksimal Untuk 4 Orang Jama'ah Umroh	80
Tabel 24	: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Menempatkan Jama'ah Umroh Dihotel Yang Jaraknya Tidak Jauh Dari Masjidil Haram Mekkah	81
Tabel 25	: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Memberikan Standar Kelayakan Dengan Mempertimbangkan Aspek Kesehatan, Keamanan, Kenyamanan, dan Kemudahan Serta Bertanggung Jawab Mengantarkan Barang Bawaan Jama'ah Umroh Sampai Kamar Hotel	82

Tabel 26	: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Menyediakan Makanan Untuk Jama'ah Umroh Dengan Cita Rasa Indoneia	83
Tabel 27	: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Menediakan Makanan Untuk Jama'ah Umroh Dibandara Sebelum Keberangkatan	83
Tabel 28	: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Memberi Suntikan Vaksin Meningitis Kepada Jama'ah Sebelum Keberangkatan Untuk Melaksanakan Ibadah Umroh	84
Tabel 29	: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Memperhatikan Kesehatan Jama'ah Umroh Yang Sudah Lanjut Usia Sebelum Keberangkatan Hingga Pulang Ke Indonesia	85
Tabel 30	: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Bertanggungjawab Terhadap Jama'ah Umroh Apabila Ada Yang Meninggal Saat Melakukan Ibadah	86
Tabel 31	: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Bertanggungjawab Terhadap Jamaah Umroh Yang Sakit Dan Mengurus Kepulangan Jamaah Ke Indonesia	87

Tabel 32	: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Memberikan Pembinaan Pelayanan Kesehatan Kepada Jamaah Sebelum Keberangkatan Ke Mekkah	88
Tabel 33	: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Memberikan Jaminan Asuransi Kepada Jamaah Jika Terjadi Musibah Pada Saat Melaksanakan Ibadah Umroh	89
Tabel 34	: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Menyediakan 1 (Satu) Petugas Untuk Mendampingi Jamaah Umroh Laki-Laki Dan 1 (Satu) Petugas Untuk Mendampingi Jamaah Umroh Perempuan Pada Saat Keberangkatan Dan Kepulangan Ke Indonesia	89
Tabel 35	: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Mengutuskan Seorang Petugas Yang Berada Di Jeddah Dalam Pengurusan Dokumen Jamaah Umroh	90
Tabel 36	: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Memberikan Identitas Kepada Jamaah Umroh (<i>Nametag</i> , Tas Jinjing, Dan Selendang) Selama Melaksanakan Ibadah Umroh	91
Tabel 37	: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Menyediakan Kuota Umroh Lebih Kurang 40 (Empat Puluh) Jamaah Yang Berangkat Ke Mekkah Dalam	

	Satu Kali Keberangkatan	92
Tabel 38	: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Menyelesaikan Persyaratan Guna Memperoleh Visa Umroh Dan Dokumen Perjalanan Ibadah Jamaah Umroh	93
Tabel 39	: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Memberikan Layanan Informasi Dan Rencana Perjalanan Ibadah Umroh Selama Berada Di Mekkah	94
Tabel 40	: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Bertanggungjawab Atas Kehilangan Dokumen Jamaah Dan Jamaah Yang Tersesat Selama Melaksanakan Ibadah Umroh	95
Tabel 41	: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Bertanggungjawab Jika Ada Jamaah Yang Membatalkan Keberangkatan Umroh Seperti Pemoangan Harga Visa, Tiket, Dan Hotel	95
Tabel 42	: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Mengikuti Peraturan Masa Berlaku Visa Sebelum Keberangkatan Hingga Kepulangan Ke Indonesia	96

Tabel 43 : Rekapitulasi Hasil Angket Tentang Respon Jama'ah
 PT Silver Silk Pekanbaru Terhadap Standar Pelayanan
 Minimal Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik
 Indonesi Nomor 8 Tahun 2018

98



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Kerangka Konseptual..... 49
 Gambar 2 : Struktur Organisasi PT Silver Silk Tour Travel Pekanbaru 62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Angket Penelitian

Lampiran 2 : Tabulasi Data Responden

Lampiran 3 : Rekapitulasi Jawaban Responden

Lampiran 4 : Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 5 : Surat Keputusan Dosen Pembimbing

Lampiran 6 : Brosur PT Silver Silk Tour Travel Pekanbaru



ABSTRAK

RESPON JAMA'AH PT SILVER SILK PEKANBARU TERHADAP STANDAR PELAYANAN MINIMAL BERDASARKAN PERATURAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 2018

YUSRA AFRIZA
132310023

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya fenomena naik turun jumlah jama'ah umroh. Salah satu perusahaan biro perjalanan yang sedang berkembang saat ini adalah PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru. Rumusan masalah penelitian ini bagaimana respon jama'ah PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru terhadap standar pelayanan minimal berdasarkan peraturan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 8 tahun 2018. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui respon jama'ah PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru terhadap standar pelayanan minimal berdasarkan peraturan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 8 tahun 2018. Dalam hal ini peneliti mengkaji respon jama'ah dalam enam indikator yakni bimbingan ibadah umroh, transportasi jama'ah, akomodasi dan konsumsi, kesehatan jama'ah, perlindungan jama'ah dan petugas umroh, administrasi dan dokumen umroh. Populasi penelitian ini sebanyak 3722 orang dan sampel yang diperoleh sebanyak 98 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan angket secara langsung kepada jama'ah yang menjadi responden penelitian dengan menggunakan skala likert kemudian diberi skor. Analisis data yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan kategori pengukuran sangat baik 81%-100%, baik pada kategori 61%-80%, cukup baik pada kategori 40%-60%, buruk pada kategori 21%-40%, sangat buruk pada kategori 0%-20%. Berdasarkan analisis data diketahui respon jama'ah respon jama'ah PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru terhadap standar pelayanan minimal berdasarkan peraturan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 8 tahun 2018 dikatakan sangat baik dengan persentase 88,5%.

Kata kunci: Umroh, Standar Pelayanan Minimal

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan lahirnya biro penyelenggaraan haji dan umrah mengakibatkan persaingan antara biro penyelenggaraan perjalanan haji dan umrah yang satu dengan biro lainnya, di masing-masing biro memiliki strategi yang berbeda sebagai upaya untuk mengalihkan perhatian konsumen agar menggunakan jasa biro tersebut dengan menjanjikan fasilitas yang baik, biaya yang murah serta ketetapan keberangkatannya.

Ibadah haji dan umrah diwajibkan setiap umat muslim bagi yang mampu untuk melaksanakannya dalam rangka melaksanakan rukun Islam yang kelima berkunjung untuk beribadah ke tanah suci Baitullah, memenuhi kewajiban yang diperintahkan oleh Allah, sebagaimana telah digariskan di dalam Alqur'an surat Ali Imran ayat 97.

سَبِيلًا إِلَيْهِ أَسْتَطَاعَ مَنْ الْبَيْتِ حِجُّ النَّاسِ عَلَى وَجْهِ اللَّهِ

Artinya: *Dan kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah Haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana* (Departemen Agama RI, 2006: 103).

Rasulullah bersabda :

Yang berbunyi “*Barang siapa keluar untuk berhaji lalu meninggal maka Allah tuliskan baginya pahala orang yang berhaji hingga hari kiamat. barang siapa keluar untuk berumrah lalu meninggal, maka Allah tuliskan baginya pahala orang yang berumrah hingga hari kiamat. dan barang siapa keluar untuk berperang di jalan Allah lalu meninggal, maka Allah menuliskan baginya pahala orang yang berperang hingga hari kiamat.*”

Menurut Nashrullah (2005: 15-17), dengan kenyataan terus bertambah dan membengkaknya jumlah jamaah haji dan umrah setiap waktu karena ini sebuah peluang bagi para bisnis untuk mendirikan biro perjalanan haji dan umrah harus mempunyai syarat-syarat tertentu, mempunyai sumber daya manusia, mempunyai modal yang cukup, mempunyai kantor, mempunyai hubungan yang baik dengan berbagai kalangan dan mendapatkan izin resmi dari instansi terkait.

Melihat dari adanya persaingan yang cukup ketat pelayanan biro perjalanan jamaah haji dan umrah dalam usaha, satu hal yang tidak bisa dihindari adalah persaingan antara satu agen travel lainnya akan memunculkan semangat untuk saling berlomba-lomba dalam melakukan pelayanan yang terbaik dalam melayani travel haji dan umrah. Di sisi lain untuk memenangkan satu persaingan dalam dunia bisnis, perusahaan harus mampu melakukan manajerial yang berkualitas di segala aspek, baik dalam sumber daya manusia, pengelolaan lembaga, manajemen keuangan maupun manajemen pemasaran.

Seperti yang diungkapkan oleh Paul Peter Jerry C. Olson (2014: 184), kepuasan konsumen paling menentukan dalam pemikiran pemasaran dan riset konsumen, secara teori, konsumen yang merasa puas dengan produk, jasa atau merek kemungkinan besar akan terus membelinya dan akan memberitahukan kepada yang lain karena menyenangkan dirasakan dengan produk, jasa atau merek.

Menurut Setyobudi (2014: 90), kepuasan konsumen merupakan keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan, kepuasan konsumen suatu keadaan kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi.

Ibadah umrah disebut juga dengan haji kecil. Meskipun ada yang menyebut sebagai haji kecil, tetap saja umrah tidak bisa menggugurkan kewajiban haji. Antara haji dan umrah dalam ibadah haji, justru menjadi satu kesatuan yang harus dikerjakan. Keduanya tidak dapat dipisahkan dalam ibadah haji. Mengerjakan haji saja tanpa umrah, haji belum dikatakan sah. Sedangkan umrah adalah menziarahi Ka'bah, dengan tujuan untuk melaksanakan ibadah dengan niat untuk memperoleh ridho Allah SWT melalui ketentuan rukun dan syarat-syarat umrah.

Ibadah umrah bertujuan untuk meningkatkan ketakwaan dan nilai-nilai spiritual bagi jamaahnya, tetapi Ibadah umrah juga menyimpan potensi ekonomi yang sangat potensial. Peluang inilah yang dilirik oleh biro-biro penyelenggara jasa umrah yang berkompetisi untuk menarik simpati jamaah. Penyedia jasa travel haji dan umrah berlomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan, dan

perlindungan transportasi baik udara, laut, dan darat dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk popularitas.

Hal ini sesuai dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan ibadah umrah, lebih tepatnya BAB V pasal 13, yakni yang berisi tentang para jamaah umrah berhak mendapatkan segala pelayanan yang memadai, mulai dari Bimbingan Ibadah Umroh, Transportasi Jamaah, Akomodasi Dan Konsumsi, Kesehatan Jamaah, Perlindungan Jamaah Dan Petugas Umrah, Administrasi Dan Dokumen Umrah.

Dunia industri yang terlibat dalam perjalanan umrah adalah Tours dan Travel dari berbagai jenis dan program, tekstil untuk kain ihram, jilbab, surban, tas, koper, tasbih, sajadah, dan buku panduan haji dan umroh, makanan, telekomunikasi baik lokal maupun internasional, maupun perhotelan dengan berbagai jenis.

Semakin banyak travel agen yang bermunculan baik travel agen baru atau cabang dari beberapa travel yang sudah besar dan terkenal dalam penyelenggara umrah maupun haji khusus. Hal tersebut menjadi dasar pengembangan perusahaan biro perjalanan di Riau. Di Kota Pekanbaru sudah banyak berdiri beberapa perusahaan travel haji dan umrah.

Berikut ini daftar nama-nama travel untuk haji khusus di Riau yang memiliki izin resmi dari Kementerian Agama (Kemenag) Provinsi Riau sebagai berikut:

Tabel 1: Daftar Nama Travel untuk Haji Khusus di Riau yang Memiliki Izin Resmi dari Kementerian Agama (Kemenag) Provinsi Riau.

No	Nama-Nama Perusahaan Travel untuk Haji Khusus		
1	PT. Muhibah Mulia Wisata Tour	8	PT. Nadwa Mulia Utama
2	PT. Sela Express Tour	9	PT. Hidayah Safir Tour & Travel
3	PT. Silver Silk Tour & Travel	10	PT. Al-Khalidjaya Mega
4	PT. Labbaika Tour	11	PT. Nurramadhan
5	PT. Pandi Kencana Murni	12	PT.Siar Harmain Internasional Wisata
6	PT. Masindo Buana Wisata	13	PT. Gaindo Travel & Tour
7	PT. Konomas Arci Wisata	14	_____

Sumber : Kemenag Pekanbaru, Selasa, 07 November 2017

Sedangkan di bawah ini nama-nama travel untuk umrah di Riau yang memiliki izin resmi dari Kementerian Agama (Kemenag) Provinsi Riau adalah sebagai berikut:

Tabel 2: Daftar Nama Travel untuk Umrah di Riau yang Memiliki Izin Resmi dari Kementerian Agama (Kemenag) Provinsi Riau.

No	Nama-Nama Perusahaan Travel untuk Umrah		
1	Musafir Tour	18	PT. Patuna Mekar Jaya
2	PDA Tiga Maaya	19	PT. Maco Tour & Travel
3	PT. Krakatau Citra Indonesia	20	PT. Safa Insan Armaini
4	PT. Riau Wisata Hati	21	PT. Intan Salsabila
5	PT. Joe Pentha Wisata	22	PT. Bumi Minang Pertiwi
6	PT. Azizah Anugrah Wisata	23	PT. Mega Buana Laena Persada
7	PT. Maharatu Perdana Mandiri	24	PT. Solusi Balad Lumapah
8	PT. Talbiah Bina Seksama	25	PT. Amanah Umat Bersama
9	PT. Armina Reka Perdana	26	PT. Albilad Univeral
10	PT. Nettor Group	27	PT. Penjuru Wisata Negeri
11	PT. Zulian Kasindo Tour & Travel	28	PT. Qadr Jaya Mandiri

12	PT. Afi Tour	29	PT. Multazam Wisata Agung
13	PT. Albadriyah Wisata	30	PT. Delta Laras Wisata
14	PT. Pesona Mozaik Tour & Travel PT. Assalam Mulia Haromain	31	PT. Grand Darussalam Tour & Travel PT. Kota Pring Tour & Travel
15		32	
16	PT. Nusa Tour & Travel PT. Samara Barokah Wisata	33	PT. Cahaya Hati Wisata Religi
17		34	

Sumber : Kemenag Pekanbaru, Selasa, 07 November 2017

Untuk mengetahui pelayanan biro penyelenggaraan perjalanan haji dan umrah terhadap calon jamaah haji dan umrah terutama pada perjanjian pelaksanaan pemberangkatan antara pihak biro penyelenggaraan perjalanan haji dan umrah antara pihak biro penyelenggaraan perjanjian haji dan umrah sehingga dapat diketahui berbagai tanggung jawab dari pihak biro penyelenggaraan apabila terjadi ketidak sesuaian antara perjanjian dengan realisasinya.

Dari permasalahan di lapangan paket keberangkatan yang dipilih konsumen atau jamaah adalah Singapura karena tidak memadai keberangkatannya, terjadi masalah visa serta tidak kelengkapan dan syarat-syarat yang tidak dipenuhi oleh pihak biro, konsumen atau jamaah langsung dialihkan ke paket Batam, uang paket dari Singapura akan dipotong atau dikembalikan dan membayar melalui Batam, berdasarkan hasil survei di PT. Silver Silk Pekanbaru terletak di Jalan Kaharuddin Nasution Marpoyan Damai jumlah umrah yang berangkat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3: Perkembangan jumlah jamaah umrah yang berangkat PT. Silver Silk Pekanbaru pada tahun 2013 s/d 2017

Tahun	Jumlah Jamaah
2014	3.200 Orang
2015	2.855 Orang
2016	3.125 Orang
2017	3.722 Orang
2018	4.500 Orang

Sumber : PT. Silver Silk Pekanbaru

Dari tabel di atas bahwa ada kecenderungan naik turunnya jumlah konsumen menggunakan travel umrah dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang memberikan jasa umroh perjalanan jamaah haji khususnya umrah,

umroh plus dan umroh reguler setiap tahunnya memerangkatkan jamaah haji dapat dilihat pada tahun Pada tahun 2014 jamaah sebanyak 3.200 orang, pada paket Batam 311 jamaah, pada paket Singapura 318 jamaah dan pada paket Medan 304 jamaah, terjadinya penurunan jumlah jamaah, dan pada tahun 2015 jamaah sebanyak 2.855 orang, pada paket Batam 270 jamaah, pada paket Singapura 279 jamaah dan pada paket Medan 272 jamaah, juga terjadi penurunan jumlah jamaah. Pada tahun 2016 jamaah sebanyak 3.125 orang, pada paket Batam 155 jamaah, pada paket Singapura 96 jamaah dan pada paket Medan 140 jamaah, masih terjadinya kenaikan jamaah. Pada tahun 2017 jamaah sebanyak 3.722 orang, pada paket Batam 611 jamaah, pada paket Singapura 530 jamaah dan pada paket Medan 392 jamaah, dan pada tahun 2018 jumlah nasabah di PT Silver Silk berjumlah 4.500 orang, dengan demikian terlihat bahwa masih ada sebagian konsumen yang belum menggunakan travel perjalanan umrah PT Silver Silk. Hal ini dapat ditunjukkan dengan jumlah konsumen menurun pada tahun 2015.

Dengan ini menunjukkan bahwa pada tahun 2015 keberangkatan jamaah haji dan umrah PT Silver Silk terjadinya penurunan yang cukup drastis dari 2 tahun sebelumnya, dengan fenomena yang terjadi pada uraian di atas, maka penulis akan melakukan penelitian yang berjudul **“Respon Jama’ah PT. Silver Silk Pekanbaru Terhadap Standar Pelayanan Minimal Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor. 8 Tahun 2018”**

B. Perumusan Masalah

Adapun yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Respon Jama’ah PT. Silver Silk Pekanbaru Terhadap Standar Pelayanan Minimal Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 8 Tahun 2018 ?”.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumuan masalah yang telah dirumuskan oleh penulis di atas, adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Respon Jama’ah PT. Silver Silk Pekanbaru Terhadap Standar Pelayanan Minimal sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 8 Tahun 2018.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan sebagai berikut:

1. Penelitian ini bermanfaat bagi PT. Silver Silk Pekanbaru dalam meningkatkan Standar Pelayanan Minimal kepada jamaah umrah.
2. Penelitian ini berguna bagi travel-travel umroh yang ada di Riau dalam aspek meningkatkan Standar Pelayanan Minimal terhadap jumlah jamaah umrah sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 8 Tahun 2018.

E. Sistematika Penulisan

Untuk membahas pertanya-pertanyaan yang dikemukakan pada permasalahan tersebut, dibahas dalam 5 bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri atas Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan menjelaskan tentang Pelayanan, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan, Standar Pelayanan Minimal, Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 Tentang penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, Umrah, Pelayanan Haji Dan Umrah, Tinjauan Penelitian Relevan, Konsep Operasional, Kerangka Konseptual, Hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang Jenis Penelitian, Tempat Dan Waktu, Penelitian, Subjek Dan Objek Penelitian, Populasi Dan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Pengolahan Data, Teknik Analisis Data (Uji Validitas, Reliabilitas, Normalitas, Linearitas, Dan Uji Hipotesis).

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini penulis akan menguraikan tentang Sejarah Singkat PT Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru, Visi Dan Misi PT Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru, Produk-Produk PT Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru, Keistimewaan Dari Produk, Struktur Organisasi Perusahaan, Deskripsi Data, Identitas Responden, Respon Jama'ah PT Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru Terhadap Standar Pelayanan Minimal, Standar Pelayanan Minimal Umroh PT Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru, Serta Analisis Data.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menyajikan Kesimpulan dari hasil penelitian dan Saran agar perusahaan dapat lebih meningkatkan dan mengembangkan usahanya di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperukan orang lain, pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pelayanan adalah pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani konsumen. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan konsumen atau menepatkan sesuatu dimana konsumen atau nasabah sudah tahu tempatnya atau konsumen melalui telepon. (Kasmir, 2013: 15)

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian konsumen yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. (Daryanto dan Ismanto Setiobudi, 2014: 135)

Pelayanan adalah sebagai kemampuan sebuah organisasi untuk menyediakan kebutuhan dan keinginan konsumen mereka, mendefinisikan pelayanan sebagai

fungsi tentang sebaik apa sebuah organisasi bisa konstan dan konsisten memenuhi dan melampaui kebutuhan konsumen mereka.

Dari berbagai definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen atau masyarakat, pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

2. Dasar – dasar Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan terhadap konsumen tergantung dari latar belakang karyawan tersebut, baik suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya atau adat istiadat. Namun, agar konsumen menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar konsumen. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar tertentu seperti yang diinginkan perusahaan. Tanpa standar tertentu, maka akan sulit untuk memberikan konsumen yang lebih berkualitas.

Berikut ini dasar-dasar konsumen yang harus dipahami dan dimengerti orang *Customer Service*, *Pramuniaga*, *Public relation*, satpam atau kasir.

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyuman.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.

- d. Tenang, Sopan, Hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukan dan kemampuannya
- g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan
- h. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan
- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan
- j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani

3. Jenis-Jenis yang Khusus Memberikan Pelayanan

Menurut Kasmir (2013:22-25), seperti dikatakan sebelumnya bahwa yang memberikan konsumen secara umum adalah seluruh karyawan perusahaan tersebut. Artinya mulai dari karyawan tingkat yang paling rendah sampai dengan pucuk pimpinan perusahaan. Mereka harus mampu melayani keinginan dan kebutuhan karyawan, namun ini jenis-jenis karyawan yang khusus yang memberikan pelayanan pada msaing-masing perusahaan:

- a. *Customer Services*

Customer Services (CS) merupakan petugas atau karyawan yang sengaja dibentuk untuk melayani karyawan oleh industri keuangan seperti perbankan, asuransi atau *leasing*. Fungsi CS adalah sebagai *receptionis, deskman, salesmen, costomer relation officer* dan *komunikator*.

b. *Public Relation (humas)*

Public relation atau hubungan masyarakat (humas) memiliki fungsi yang sedikit berbeda dengan CS. Fungsi yang diemban oleh humas adalah sebagai resepsionis, *costomer relation officer*, dan komunikator.

c. Pramuniaga

Pramuniaga merupakan karyawan yang khusus melayani konsumen untuk memilih barang, menanyakan sesuatu tentang barang yang biasa dilakukan oleh supermarket dan swalayan. Pramuniaga juga bertugas menyusun barang-barang atau menyiapkan keperluan toko sebelum dibuka, kemudian menyusun kembali ke tempat semula apabila barang tersebut berantakan.

d. *Teller*/kasir

Khusus untuk *teller* atau kasir, fungsi pelayanannya sangat berbeda dengan CS dan humas, walaupun sebagian fungsi CS secara tidak langsung juga diemban oleh kasir atau *teller*. Fungsi *teller* yang pertama adalah sebagai orang yang menerima semua setoran uang (tunai dan non-tunai) dari berbagai pihak. Kemudian fungsi *teller* atau kasir yang kedua adalah sebagai orang yang melakukan pembayaran uang (tunai atau non-tunai) kepada berbagai pihak.

e. Satuan pengamanan satpan

Tugas satuan pengamanan (satpam) dalam memberikan pelayanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan perusahaan secara keseluruhan. Satpam yang

bertugas melindungi seluruh aset perusahaan juga berkewajiban melindungi keamanan nasabah.

f. Operator telepon

Operator telpon adalah petugas yang bertugas menerima telepon dari nasabah atau melakukan komunikasi lewat telepon dengan nasabah. Penerima telepon harus bersuara lembut dan ramah karena jika suara di telepon kurang jelas dapat menimbulkan salah paham.

4. Unsur –Unsur Pelayanan

a. Penampilan

Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (*resepsionis*) memerlukan persyaratan seperti: wajah harus menawan, badan harus tegap/tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam prilaku, penampilan penuh dengan percaya diri, busana harus menarik.

b. Tepat waktu dan janji

Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada konsumen bukan sebaliknya selalu ingkar janji.

c. Kesediaan melayani

Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada pra pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.

d. Pengetahuan dan keahlian

Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian.

e. Kesopanan dan ramah tamah

Masyarakat pengguna jasa dan pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan kerakernya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramah tamahan yang standar dalam melayani.

f. Kejujuran dan kepercayaan

Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur penyelesaian waktunya.

g. Kepastian hukum

Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum.

h. Keterbukaan

Secara pasti bahwa setiap urusan atau kegiatan yang memperlakukan izin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegaskan.

i. Efisien

Dari setiap pelayanan dalam berbagi urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta hasil kualitas yang tinggi.

j. Biaya

Penetapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentu pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

k. Tidak rasial

Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.

l. Kesederhanaan

Prosedur dan tata cara pelayan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan. (Daryanto dan Ismanto Setyobudi, 2014: 59-61)

5. Pelayanan dalam Perspektif Islam

Dalam berbisnis dilandasi oleh dua hal pokok yaitu kepribadian yang amanah dan terpercaya, serta pengetahuan dan keterampilan yang bagus. Dua hal pokok itu adalah amanah dan ilmu. Sebagaimana terdapat dalam Al-Qur'an surat

﴿٥٥﴾ عَلَيْهِمْ حَفِيفٌ إِنِّي الْأَرْضِ خَزَائِنِ عَلَىٰ أَجَعَلَنِي قَالَ

Berkata Yusuf: "Jadikanlah aku bendaharawan negara (Mesir); Sesungguhnya aku adalah orang yang pandai menjaga, lagi berpengetahuan (Departemen Agama RI, 2006: 423).

Ayat tersebut diperkuat dengan ayat Al-Qur'an surat Al-Ankabut ayat 69:

﴿٦٩﴾ الْمُحْسِنِينَ لَمَعَ اللَّهُ وَإِنَّ سُبُلَنَا لَنَهْدِيهِمْ فِينَا جَاهِدُوا وَالَّذِينَ

Artinya: "Dan orang-orang yang berjihad untuk (mencari keridhaan) kami, kami akan tunjukkan kepada mereka jalan-jalan kami. Dan sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang berbuat baik (Departemen Agama RI, 2006: 734).

Pelayanan dalam hal ini di artikan sebagai jasa atau *service* yang di sampaikan oleh pemilik atau perusahaan kepada calon pembeli. Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka.

Hal ini di tegaskan dalam Al-Qur'an surat Ali-Imran ayat 159:

حَوْلِكَ مِنْ لَأَنْفَضُوا الْقَلْبِ غَلِيظًا فَظًّا كُنْتَ وَلَوْ لَهْمَ لِنْتَ اللَّهُ مِنْ رَحْمَةٍ فِيمَا

Artinya: “Maka berkat rahmad dari Allahlah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. (Depertemen Agama RI, 2006: 118)

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Beberapa asas pelayanan yang harus dipenuhi instansi penyedia pelayanan dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan agar kualitas pelayanan dapat dicapai. Menurut Lovelock (1992 dikutip dalam buku Daryanto dan Ismanto Setyobudi, 2014: 143-144) mengevaluasi kualitas pelayanan umum menggunakan lima dimensi adalah sebagai berikut:

1. *Tangible* (bukti fisik) merupakan bukti fisik yang harus dimiliki oleh karyawan perusahaan seperti kemampuan fisik, peralatan, personil, dan komunitas material. Bukti fisik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. *Reliable* (kehandalan), kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat, akurat serta memuaskan

pelanggannya. Guna menukung hal ini, maka setiap karyawan sebaiknya diberikan pelatihan dan pendidikan guna meningkatkan kemampuannya. Pada era kemajuan teknologi seperti saat ini, kemampuan pelayanan, ketetapan jadwal pelayanan. Nasabah akan mampu berpaling kepada perusahaan yang lain apabila pelayanan yang diberikan lama.

3. *Responsiveness* (daya tanggap). Berupa kemampuan karyawan untuk Berupa kemampuan karyawan untuk Berupa kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa Rasa tanggung jawab dan mutu pelayanan. Ketangapan adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan.
4. *Assurance* (jaminan), berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Karyawan harus mampu menunjukkan kepada konsumen bahwasanya perusahaan mampu merealisasikan setiap janji yang telah ditawarkan kepada konsumen. Pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
5. *Empaty*, yaitu mampu memberikan kemudahan serta menjalin hubungan dengan nasabah serta efektif. Kemudian juga mampu memahami kebutuhan individu setiap nasabahnya secara cepat, tepat dan akurat. Dalam hal ini masalah prosedur kerja dan dihubungkan

dengan tingkat pelayanan nasabah perhatian perorangan pada pelayanan. Seperti kejujuran dan kesungguhan dalam memberikan pelayanan.

C. Standar Pelayanan Minimal

1. Konsepsi Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Menurut Ratminto & Atik Septi Winarsih (2013, 255) Ketentuan tentang standar pelayanan minimal (SPM) diatur didalam surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 100/757/OTDA Tahun 2002, kemudian diatur lebih lanjut didalam peraturan pemerintah Nomor 65 Tahun 2005. Ketentuan tentang SPM yang harus dipenuhi oleh Pemerintah Kabupaten dan Kota dalam penyediaan pelayanan public, adalah merupakan hal yang baru dalam sejarah pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia. Sebagai hal baru, wajar kalo pengertian SPM belum banyak dipahami secara luas oleh masyarakat. Pemahaman SPM secara memadai bagi masyarakat merupakan hal yang signifikan karena berkaitan dengan hak-hak kontitusional perorangan maupun kelompok masyarakat yang harus mereka peroleh dan wajib dipenuhi oleh pemerintah, berupa tersedianya pelayanan public (pelayanan dasar) yang harus dilaksanakan Pemerintah kepada masyarakat. Di jajaran birokrasi daerah sendiri, pengertian SPM, masih sering dikacau dengan standar/persyaratan teknis, standar kerja dan standar pelayanan prima.

2. Maksud dan Tujuan SPM

Di dalam surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 100/757/OTDA, tanggal 8 Juli 2002 ditulis bahwa SE Mendagri ini dirumuskan dengan maksud sebagai dasar penyelenggaraan kewenangan wajib daerah dan penggunaan Standar Pelayanan Minimal agar masing-masing Institusi Pemerintah memiliki kesamaan persepsi dan pemahaman serta tindak lanjut dalam penyelenggaraan Standar Pelayanan Minimal.

Selanjutnya didalam pemerintahan Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan penerapan SPM menjadi acuan dalam penyusunan SPM oleh Menteri/Pimpinan Lembaga Pemerintah Non Departemen dan dalam penerapannya oleh Pemerintah Provinsi dan Pemerintahan Kabupaten/Kota. SPM disusun dan diterapkan dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah kabupaten/kota yang berkaitan dengan pelayanan dasar sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Didalam Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 ini ada beberapa pengertian dasar yang harus difahami, yaitu;

- a. Pemerintah Pusat, yang didalam PP selanjutnya disebut Pemerintah adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan Negara Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- b. Daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa

sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

- c. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan DPRD menurut asas otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945.
- d. Pemerintah Daerah adalah Gubernur, Bupati, Walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggaraan daerah.
- e. Pemerintah Daerah adalah urusan pemerintah yang berkaitan dengan hak dan pelayanan dasar warga Negara yang penyelenggaraannya diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan kepada Daerah untuk perlindungan hak konstitusional, kepentingan nasional, kesejahteraan masyarakat, serta ketentraman dan ketertiban umum dalam rangka menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia serta pemenuhan komitmen nasional yang berhubungan dengan perjanjian dan konveksi Internasional.
- f. Standar pelayanan minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.
- g. Indikator SPM adalah tolok ukur prestasi kuantitatif dan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan besaran sasaran yang hendak dipenuhi

dalam pencapaian suatu SPM tertentu, berupa masukan, proses, hasil dan/atau manfaat pelayanan.

- h. Pelayanan dasar adalah jenis pelayanan public yang mendasar dan mutlak untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kehidupan sosial, ekonomi dan pemerintahan.
- i. Dewan Pertimbangan Otonomi Daerah selanjutnya disingkat DPOD adalah dewan yang bertugas memberikan saran dan pertimbangan kepada Presiden terhadap kebijakan otonomi daerah.

3. Prinsip-prinsip Standar Pelayanan Minimal

Adapun prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam penyusunan dan penerapan SPM adalah sebagai berikut (Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005):

- a. SPM disusun sebagai alat Pemerintah dan Pemerintahan Daerah untuk menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib.
- b. SPM ditetapkan oleh Pemerintah dan diberlakukan untuk seluruh Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota.
- c. Penerapan SPM oleh Pemerintahan Daerah merupakan bagian dari penyelenggara pelayanan dasar nasional.

- d. SPM bersifat sederhana, konkrit, mudah diukur, terbuka, terjangkau dan dapat dipertanggungjawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian.
- e. SPM disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan, prioritas dan kemampuan keuangan nasional dan daerah serta kemampuan kelembagaan dan personil daerah dalam bidang yang bersangkutan.

4. Penyusunan Standar Pelayanan Minimal

Sesuai dengan ketentuan didalam Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005, proses mekanisme penyusunan SPM adalah sebagai berikut:

- a. Menteri/Pimpinan Lembaga Pemerintah Non-Departemen menyusun SPM sesuai dengan urusan wajib dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan yang mengatur urusan wajib.
- b. Dalam penyusunan SPM tersebut ditetapkan jenis pelayanan dasar, indikator SPM dan batas waktu pencapaian SPM.
- c. Penyusunan SPM oleh masing-masing Menteri/Pimpinan Lembaga Pemerintah Non-Departemen dilakukan melalui konsultasi yang dikoordinasikan oleh Menteri Dalam Negeri. Konsultasi ini dilakukan oleh masing-masing Menteri/Pimpinan Lembaga Pemerintah Non-Departemen dengan tim konsultasi yang terdiri dari unsur-unsur Departemen Dalam Negeri, Kementerian Negara Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, Departemen Keuangan, Kementerian Negara Pendayagunaan

Aparatur Negara, dengan melibatkan Menteri/Pimpinan Lembaga Pemerintah Non-Departemen terkait sesuai kebutuhan.

- d. Tim konsultasi dibentuk dengan keputusan Menteri Dalam Negeri.
- e. Hasil konsultasi sebagaimana disampaikan oleh Menteri Dalam Negeri, dalam hal ini Direktur Jenderal Otonomi Daerah, kepada DPOD melalui sekretariat DPOD untuk mendapatkan rekomendasi bagi Menteri/Pimpinan Lembaga Pemerintah Non-Departemen yang bersangkutan dalam rangka penyusunan SPM.
- f. SPM yang disusun oleh masing-masing Menteri setelah memperoleh dan mengakomodasikan rekomendasi dari DPOD ditetapkan dengan Peraturan Menteri yang bersangkutan.
- g. SPM yang disusun oleh masing-masing Pimpinan Lembaga Pemerintah Non-Departemen setelah memperoleh dan mengakomodasikan rekomendasi dari DPOD ditetapkan dengan Peraturan Menteri terkait.
- h. Dalam penyusunan SPM, Menteri/Pimpinan Lembaga Pemerintah Non-Departemen mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:
 - 1) Keberadaan sistem informasi, pelaporan dan evaluasi penganggaran pemerintahan daerah yang menjamin pencapaian SPM dapat dipantau dan dievaluasi oleh pemerintah secara berkelanjutan.
 - 2) Standar pelayanan tertinggi yang telah dicapai dalam bidang yang bersangkutan di daerah;

- 3) Keterkaitan antar SPM dalam suatu bidang dan antara SPM dalam suatu bidang dengan SPM dalam bidang lainnya;
- 4) Kemampuan keuangan nasional dan daerah serta kemampuan kelembagaan dan personil daerah dalam bidang yang bersangkutan; dan
- 5) Pengalaman empiris tentang cara penyediaan pelayanan dasar tertentu yang telah terbukti dapat menghasilkan mutu pelayanan yang ingin dicapai.
- 6) Untuk mendukung penerapan SPM, Menteri yang bersangkutan menyusun petunjuk teknis yang ditetapkan dengan Peraturan Menteri.
- 7) Untuk mendukung penerapan SPM Pimpinan Lembaga Pemerintah Non-Departemen menyusun petunjuk teknis yang ditetapkan dengan Peraturan Menteri terkait.

5. Penerapan Standar Pelayanan Minimal

Dalam kaitannya dengan penerapan SPM, didalam PP Nomor 65 Tahun 2005 diatur hal-hal sebagai berikut:

- a. Pemerintah Daerah menerapkan SPM sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam peraturan Menteri.
- b. SPM yang telah ditetapkan Pemerintah menjadi salah satu acuan bagi Pemerintahan Daerah untuk menyusun perencanaan dan penganggaran penyelenggaraan Pemerintah Daerah.

- c. Pemerintah daerah menyusun rencana pencapaian SPM yang memuat target tahunan pencapaian SPM dengan mengacu pada batas waktu pencapaian SPM sesuai dengan Peraturan Menteri.
- d. Rencana pencapaian SPM tersebut dituangkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan Rencana Strategi Satuan Kerja Perangkat Daerah (Restra SKPD).
- e. Target tahunan pencapaian SPM tersebut dituangkan kedalam Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD), Rencana Kerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (Renja SKPD), Kebijakan Umum Anggaran (KUA), Rencana Kerja dan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (RKA-SKPD) sesuai klasifikasi belanja daerah dengan mempertimbangkan kemampuan keuangan daerah.
- f. Penyusunan rencana pencapaian SPM dengan anggaran kegiatan yang terkait dengan pencapaian SPM dilakukan berdasarkan analisis kemampuan potensi daerah dengan mengacu kepada pedoman yang ditetapkan oleh Menteri Dalam Negeri.
- g. Rencana pencapaian target tahunan SPM serta realisasinya diinformasikan kepada masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan.
- h. Pemerintah daerah mengakomodasikan pengelolaan data dan informasi daerah yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- i. Dalam rangka pelaksanaan urusan pemerintahan yang mengakibatkan dampak lintas daerah dan/atau untuk menciptakan efisiensi, daerah wajib mengelola pelayanan publik secara bersama dengan daerah disekitarnya sesuai peraturan perundang-undangan.
- j. Dalam pengelolaan pelayanan dasar secara bersama sebagai bagian dari pelayanan public, rencana pencapaian SPM perlu disepakati bersama dan dijadikan sebagai dasar dalam merencanakan dan menganggarkan kontribusi masing-masing daerah.
- k. Dalam upaya pencapaian SPM, Pemerintah Daerah dapat bekerja sama dengan pihak swasta.

6. Keterkaitan SPM dengan Dokumen Perencanaan dan Penganggaran

Berdasarkan ketentuan-ketentuan tersebut diatas dan dengan memperhatikan amanat dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang ada, maka saling keterkaitan antara SPM dengan dokumen perencanaan dan penganggaran.

a. Pembinaan dan Pengawasan SPM

Perturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 memberikan amanat bahwa pembinaan dan pengawasan SPM dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- 1) Menteri/Pimpinan Lembaga Pemerintah Non-Departemen melakukan pembinaan kepada Pemerintahan Daerah dalam penerapan SPM.

- 2) Pembinaan ini dapat berupa fasilitasi, pemberian orientasi umum, petunjuk teknis, bimbingan teknis, pendidikan dan pelatihan atau bantuan teknis lainnya yang mencakup:
 - a) Perhitungan sumber daya dan dana yang dibutuhkan untuk mencapai SPM, termasuk kesenjangan pembiayaannya;
 - b) Penyusunan rencana pencapaian SPM dan penetapan target tahunan pencapaian SPM;
 - c) Penilaian prestasi kerja pencapaian SPM; dan
 - d) Pelaporan prestasi kerja pencapaian SPM.
- 3) Pembinaan penerapan SPM terhadap Pemerintahan Daerah Provinsi dilakukan oleh Pemerintah, dan pembinaan penerapan SPM terhadap Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota dilakukan oleh gubernur sebagai wakil Pemerintah di Daerah.
- 4) Pemerintah melaksanakan monitoring dan evaluasi atas penerapan SPM oleh Pemerintah Daerah dalam rangka menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat.
- 5) Monitoring dan evaluasi dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan dilakukan oleh:
 - a) Pemerintah untuk Pemerintahan Daerah Provinsi; dan

b) Gubernur sebagai Wakil Pemerintah di Daerah untuk
Pemerintah Daerah/Kota.

- 6) Pemerintah wajib mendukung pengembangan kapasitas Pemerintah Daerah yang belum mampu mencapai SPM. Dukungan pengembangan kapasitas Pemerintahan Daerah ini dapat berupa fasilitasi, pemberian orientasi umum, petunjuk teknis, bimbingan teknis, pendidikan atau pelatihan atau bantuan teknis lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan kemampuan kelembagaan, personil dan keuangan negara serta keuangan daerah.
- 7) Pemerintah dapat melimpahkan tanggungjawab pengembangan kapasitas Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota yang belum mampu mencapai SPM kepada Gubernur sebagai Wakil Pemerintah di Daerah.
- 8) Ketidakmampuan Pemerintahan Daerah dalam mencapai SPM ditetapkan Pemerintah berdasarkan pelaporan dan hasil evaluasi penyelenggaraan Pemerintahan Daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 9) Menteri Dalam Negeri bertanggungjawab atas pengawasan umum penerapan SPM oleh Pemerintahan Daerah. Akan tetapi Menteri Dalam Negeri dapat melimpahkan tanggungjawab pengawasan

umum penerapan SPM oleh Pemerintahan Kabupaten/Kota kepada Gubernur sebagai Wakil Pemerintahan di Daerah.

- 10) Menteri/Pimpinan Lembaga Pemerintah Non-Departemen bertanggungjawab atas pengawasan teknis penerapan SPM oleh Pemerintahan Daerah. Dalam hal ini, Menteri/Pimpinan Lembaga Pemerintah Non-Departemen dapat melimpahkan tanggungjawab pengawasan teknis penerapan SPM yang dilakukan oleh Pemerintahan Kabupaten/Kota kepada Gubernur sebagai Wakil Pemerintahan di Daerah.
- 11) Pemerintah dapat memberikan penghargaan kepada Pemerintah Daerah yang berhasil mencapai SPM dengan baik dalam batas waktu yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan oleh Pemerintah. Sebaliknya, Pemerintah dapat memberikan sanksi kepada Pemerintahan Daerah yang tidak berhasil mencapai SPM dengan baik dalam batas waktu yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi dengan mempertimbangkan kondisi khusus Daerah yang bersangkutan.

7. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia NO.8 Tahun 2018
Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh.

Ibadah umroh adalah menziarahi Ka'bah di Mekkah dengan niat beribadah kepada Allah SWT di sertai syarat-syarat tertentu. Oleh sebab itu, berdasarkan BAB V tentang pelayanan pada pasal 13 disebut penyelenggara perjalanan ibadah umroh (PPIU) wajib memberikan pelayanan:

1. Bimbingan Ibadah Umroh

Adalah serangkaian kegiatan yang meliputi penyuluhan dan pembimbingan bagi jamaah umroh, meliputi hal-hal berikut:

- a. Bimbingan jamaah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf a, diberikan oleh pembimbing ibadah sebelum keberangkatan, dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi.
- b. Bimbingan jamaah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi materi bimbingan manasik dan perjalanan umroh.
- c. Bimbingan jamaah sebelum keberangkatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan paling sedikit 1 (satu) kali pertemuan.
- d. Bimbingan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diberikan dalam bentuk teori dan praktik.
- e. Pembimbing ibadah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diangkat oleh pimpinan PPIU dan telah melaksanakan haji/ umroh.
- f. PPIU wajib memberikan buku paket atau buku pedoman materi bimbingan manasik dan perjalanan umroh.

- g. Materi bimbingan manasik dan perjalanan umroh sebagaimana dimaksud pada ayat (2), berpedoman pada bimbingan manasik dan perjalanan haji dan umroh yang diterbitkan oleh Kementerian Agama.

2. Transportasi Jamaah

Adalah pengangkutan yang disediakan bagi jamaah umroh selama penyelenggaraan ibadah umroh, meliputi hal-hal berikut:

- a. Pelayanan transportasi jamaah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf b dilakukan oleh PPIU meliputi pelayanan keberangkatan ke dan dari Arab Saudi dan selama di Arab Saudi.
- b. Pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh PPIU sesuai dengan jadwal yang tertera dalam perjanjian yang telah disepakati dengan calon jamaah.
- c. Jadwal keberangkatan ke dan dari Arab Saudi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibuktikan dengan tiket pesawat ke dan dari Arab Saudi.
- d. Transportasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan Arab Saudi ke Indonesia, serta transportasi darat atau udara selama di Arab Saudi.
- e. Transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi ke Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (4) paling banyak 1 (satu) kali transit dengan menggunakan penerbangan langsung atau paling banyak 1 (satu) kali transit dengan paling banyak 2 (dua) maskapai penerbangan.

- f. PPIU wajib menyediakan tempat yang layak dan nyaman bagi jamaah selama berada di bandara.
- g. PPIU wajib memfasilitasi jamaah yang mengalami keterlambatan penerbangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- h. Transportasi darat selama di Arab Saudi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) wajib menggunakan kendaraan yang layak dan nyaman.
- i. Transportasi darat selama di Arab Saudi sebagaimana dimaksud pada ayat (8) harus memenuhi standar kelayakan dan kenyamanan:
 - a) Usia bus paling lama 5 (lima) tahun;
 - b) Kapasitas bus paling banyak 50 (lima puluh seat/bus; dan)
 - c) Memiliki *air condition*, sabuk pengaman, tombol manual darurat pembuka pintu, alat pemecah kaca, alat pemadam kebakaran, bagasi yang terletak dibawah, ban cadangan dan ban anti bocor, kotak pertolongan pertama pada kecelakaan lengkap dengan obat-obatan, pengeras suara, toilet, dan kulkas seluruhnya dalam kondisi baik dan berfungsi.
 - d) PPIU wajib menyediakan sarana transportasi bagi jamaah yang aman, layak, dan nyaman sesuai dengan perjanjian yang disepakati.

3. Akomodasi dan Konsumsi

Adalah perumahan atau penginapan yang disediakan bagi jamaah umroh selama beribadah di Arab Saudi, meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a. Pelayanan akomodasi dan konsumsi sebagaimana dimaksud dalam pasal 13 huruf c wajib dilakukan oleh PPIU selama jamaah berada di Arab Saudi.
- b. Dalam hal jamaah harus menginap sebelum keberangkatan ke Arab Saudi. PPIU wajib menyediakan akomodasi.
- c. Pelayanan akomodasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib dilakukan oleh PPIU dengan menempatkan jamaah paling jauh 1.000 (seribu) meter dari masjidil Haram di Mekkah dan didalam wilayah Markaziyah di Madinah pada hotel paling rendah bintang 3 (tiga).
- d. Dalam hal jamaah ditempatkan lebih dari 1.000 (seribu) meter dari masjidil Haram di Mekkah, PPIU wajib menyediakan transportasi selama 24 jam (dua puluh empat).
- e. Akomodasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam setiap kamar diisi paling banyak 4 (empat) orang.
- f. Pelayanan konsumsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diberikan oleh PPIU sebelum keberangkatan, dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi.

g. Konsumsi selama di Arab Saudi sebagaimana dimaksud pada ayat (6) wajib memenuhi persyaratan:

- 1) Pelayanan dengan sistem penyajian secara prasmanan sebanyak 3 (tiga) kali sehari;
- 2) Beberapa pilihan menu, termasuk menu Indonesia; dan
- 3) Segala bentuk konsumsi yang disajikan harus memenuhi standar higienitas dan kesehatan.
- 4) Konsumsi sebelum, dalam perjalanan, atau di bandara diberikan dalam kemasan boks.

4. Kesehatan Jamaah

Pelayanan kesehatan dalam pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan jamaah umroh, meliputi hal-hal berikut:

- a. PPIU wajib memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kesehatan bagi jamaah sebelum pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi dan selama di Arab Saudi.
- b. Pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi:
 - 1) Penyediaan tugas kesehatan;
 - 2) Penyediaan obat-obatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- 3) Pemeriksaan kondisi kesehatan awal jamaah sebelum keberangkatan;
 - 4) Pengurusan bagi jamaah yang sakit selama diperjalanan dan di Arab Saudi;
 - 5) Pengurusan jamaah yang meninggal dunia; dan
 - 6) Bimbingan kesehatan jamaah diberikan sebelum pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi dan selama di Arab Saudi.
- c. PPIU wajib memastikan jamaah telah mendapatkan vaksinasi meningitis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 18 PPIU bertanggung jawab terhadap perawatan dan pemulangan jamaah yang dirawat inap di Arab Saudi dan Negara transit.

Pasal 19 setiap jamaah wajib melakukan vaksinasi meningitis sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menjadi tanggung jawab jamaah secara individu.

5. Perlindungan Jamaah dan Petugas Umroh

- a. Pelayanan perlindungan jamaah dan petugas umroh sebagaimana dimaksud dalam pasal 13 huruf e wajib dilakukan oleh PPIU, meliputi:
 - 1) Asuransi jiwa, kesehatan, dan kecelakaan;

- 2) Pengurusan dokumen jamaah yang hilang selama perjalanan ibadah;
- 3) Pengurusan jamaah yang terpisah dan/atau hilang selama dalam perjalanan dan di Arab Saudi.

b. Besaran pertanggung jawaban asuransi/nilai manfaat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a sesuai dengan ketentuan dalam asuransi perjalanan.

Pasal 21:

- 1) PPIU wajib menyediakan paling sedikit 1 (satu) petugas untuk mendampingi jamaah.
- 2) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dapat dirangkap oleh jamaah.
- 3) Dalam hal jamaah berjumlah lebih dari 90 (Sembilan puluh) orang, PPIU wajib menyediakan 1 (orang) tenaga kesehatan.

Pasal 22:

- 1) PPIU wajib menyediakan kartu tanda pengenal yang memuat paling sedikit nama jamaah, nomor paspor, nama PPIU, penanggung jawab nomor kontak di Arab Saudi, nama muassasah, nama dan alamat hotel.

- 2) PPIU wajib mendaftarkan 1 (satu) orang perwakilan resmi PPIU di Arab Saudi kepada teknis urusan haji pada Konsulat Jenderal Republik Indonesia di Jeddah.

6. Administrasi dan Dokumentasi Umroh

Adalah sejumlah dana yang harus dibayar oleh calon jamaah umroh yang akan menunaikan ibadah umroh. Pelayanan administrasi dan dokumen umroh sebagaimana dimaksud dalam pasal 13 huruf f meliputi:

- a. Pengurusan dokumen perjalanan umroh dan visa bagi jamaah
- b. Pengurusan dokumen jamaah sakit, meninggal, dan ghaib/hilang; dan
- c. Pengurusan dokumen lain yang dianggap perlu.

Pasal 24:

- d. Masa tinggal jamaah di Arab Saudi sesuai dengan masa berlaku visa
- e. PPIU wajib memastikan masa tinggal jamaah di Arab Saudi sesuai dengan masa berlaku visa.

Pasal 25:

- f. PPIU dilarang menelantarkan jamaah umroh yang mengakibatkan jamaah umroh.

- 1) Gagal berangkat ke Arab Saudi
- 2) Melanggar masa berlaku visa; atau
- 3) Terancam keamanan dan keselamatannya.

Pasal 26

- g. PPIU wajib melaporkan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh kepada Direktur Jenderal yang meliputi rencana perjalanan umroh, pemberangkatan, pemulangan, dan permasalahan khusus.
- h. Laporan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui sistem pelaporan elektronik.
- i. Laporan rencana perjalanan umroh sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 1x24 (satu kali dua puluh empat) jam sebelum jamaah berangkat dari tanah air.
- j. Laporan pemberangkatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 1x25 (satu kali dua puluh empat) jam setelah jamaah berangkat dari bandara pemberangkatan Internasional.

- k. Laporan kepulangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 1x24 (satu kali dua puluh empat) jam setengah jamaah tiba di tanah air.

8. Umroh

1. Pengertian Umroh

Menurut Khalid Abu Syadi (2012: 23), secara bahasa adalah Umroh berarti mengunjungi atau melakukan ziarah jika dikatakan *i'tamara al-baita* (berumah ke baitullah), artinya melakukan ziarah (ke baitullah), *wa a'marahu*, artinya menjadikan ramai (berpenghuni). Umroh melakukan ziarah, pergi dan menjadikan sesuatu tempat ramai dan berpenghuni.

Secara istilah Umroh berarti mengunjungi baitullah Al- Haram untuk mengerjakan *thawaf* dan *sa'i* dengan demikian, dua rukuk Umroh adalah mengerjakan *thawaf* disekeliling ka'bah serta *sa'i* antara safa dan marwa.

Umroh adalah mengunjungi *ka'bah (biatullah)* untuk melaksanakan serangkaian kegiatan ibadah (*thawaf, sa'i, tahlul*) dengan syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan dalam alqu'an maupun sunnah Rasulullah SAW (Hassan Saleh, 2008: 202).

Umroh ialah berkunjung ke baitullah untuk melakukan *thawaf, sa'i* dan bercukur demi mengharapkan ridho allah SWT (Haadiy Fatahillah, 2015: 255).

Menurut Haadiy Fatahillah (2015: 20), umroh sejatinya adalah yang sama halnya dengan sholat, zakat, puasa, kurban, dan akikah. Seorang manusia harus melakukan sebaik mungkin untuk memperoleh ridho sang pencipta. Bukan sekadar untuk menyenangkan orang lain. Apabila hanya untuk memperoleh status sosial tertentu. Menambah pengalaman, atau menuruti keingintahuan.

2. Keutamaan Umroh dan Haji

Surat Ali Imran ayat 97

مَنْ أَلْبَيْتِ حُجِّ النَّاسِ عَلَى وَجْهِ اللَّهِ ؕ ءَامِنًا كَانَ دَخَلَهُ وَمَنْ إِبْرَاهِيمَ مَقَامٌ بَيَّنَّتْ ؕ ءَايَاتُ فِيهِ

الْعَلَمِينَ عَنِ غَنِيِّ اللَّهِ فَإِنَّ كَفَرَ وَمَنْ سَبِيلًا إِلَيْهِ أَسْتَطَاعَ

Artinya: Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim, barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah Dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (Tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.

Waktu dan pelaksanaan Haji dan Umrah

الْحَجَّ فِي جِدَالٍ وَلَا فُسُوقَ وَلَا رَفَثَ فَلَا الْحَجَّ فِيهِمْ ۚ فَرَضَ فَمَنْ مَعْلُومَتٌ أَشْهُرُ الْحَجِّ

الْأَلْبَبِ يَتَأُولِي وَاتَّقُونَ ۚ التَّقْوَى الزَّادِ خَيْرٌ فَارْتَبُوا ۚ وَتَزَوَّدُوا ۚ اللَّهُ يَعْلَمُ خَيْرٌ مِمَّنْ تَفَعَّلُوا وَمَا

Artinya: (Musim) haji adalah beberapa bulan yang dimaklumi, barangsiapa yang menetapkan niatnya dalam bulan itu akan mengerjakan haji, Maka tidak boleh rafats, berbuat fasik dan berbantah-bantahan di dalam masa mengerjakan haji. dan apa yang kamu kerjakan berupa kebaikan, niscaya Allah mengetahuinya. Berbekallah, dan Sesungguhnya sebaik-baik bekal adalah takwa dan bertakwalah kepada-Ku Hai orang-orang yang berakal.

3. Ketentuan dalam Ibadah Umrah

a. Syarat untuk melakukan melaksanakan Ibadah Haji atau Umroh adalah sebagai berikut (Hassan Saleh, 2008: 204-205).

- 1) Islam ;
- 2) Akil-balig;
- 3) Merdeka (bukan budak);

4) Mampu (istitha'ah)

b. Rukun Haji dan Umroh

1. Rukun Haji

- 
- a) Ihram;
 - b) Wukuf di Arafah;
 - c) Tawaf (ifadlah);
 - d) Sa'i (antara Safa dan Marwah);
 - e) Tahallul (mencukur Rambut);

2. Rukun Umroh

Rukun Umroh - rukun Haji selain Wukuf, yaitu:

- a) Ihram;
- b) Tawaf;
- c) Sa'i dan
- d) Tahallul;
- e) Wajib Haji dan Umroh;

3. Wajib Haji

- a) Ihram dari Miqat;

- b) Melempar Jumrah;
 - c) Mabit di Muzdalifah;
 - d) Mabit di Mina;
 - e) Tawaf Wada;
4. Wajib Umroh dari Miqat.
5. **Rukun-rukun Umroh yang empat itu adalah:**
- a) Niat;
 - b) Ihram dari Miqat pada waktunya;
 - c) Tawaf Umroh, dan
 - d) Sa'i antara Shafa dan Marwah (Sayyid Haidar Amuli, 2005: 175)

9. **Pelayanan Haji Dan Umrah**

1. **Pengertian Pelayanan Haji Dan Umrah**

Pelayanan haji yang dikelola oleh pemerintah melalui departemen utama Indonesia dan diatur dalam UU No. 17 Tahun 1999, serta Keputusan Menteri Agama No. 244 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan haji dan umrah serta keputusan direktur jendral bimbingan masyarakat islam dan urusan haji No.D/296 Tahun 1999 tentang petunjuk pelaksanaan ibadah haji dan umrah dalam hal ini department agama dalam menjalankan pelayanan jamaah haji adalah

memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh jamaah haji mulai dari proses pendaftaran sampai dengan proses pemberangkatan haji dan umrah ketanah suci Mekkah, yang bekerja sama dengan instansi terkait yang ditunjukkan oleh pemerintah.

Dengan demikian pelayanan haji dan umrah adalah serangkaian aktifitas atau dikatakan sebuah proses yaitu sisi mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani (Moenir, 1984).

2. Ruang lingkup

Adapun ruang lingkup pelayanan haji dan umrah sebagaimana yang di atur dalam UU meliputi:

a. Pelayanan

Pengertian pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Dengan demikian pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik. Dan menyediakan sesuatu yang benar-benar dibutuhkan oleh jamaah sehingga jamaah bisa terpuaskan dengan layanan yang diberikan tersebut.

b. Pembinaan

Pembinaan adalah suatu tindakan proses atau pernyataan menjadi lebih baik dalam hal ini menunjukkan adanya kemajuan, peningkatan, pertumbuhan, evolusi, atas sebagai kemungkinan berkembang atau peningkatan itu sendiri bisa berupa

tindakan, proses atau pernyataan dari suatu tujuan dan kedua pembinaan itu bisa menunjukkan kepada perbaikan atau sesuatu.

Berdasarkan pengertian diatas, bahwa pembinaan adalah membangun, mengusahakan, mengembangkan kemampuan secara bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji demi terlaksananya cita-cita ibadah haji yang nyaman, aman, dan tentram untuk menjalankan.

Dengan demikian pembinaan haji adalah mengkoordinasikan, mengarahkan, dengan membangun kemampuan secara bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji demi terlaksananya cita-cita ibadah haji.

c. Perlindungan

Perlindungan adalah sebuah harapan yang dimiliki masing-masing jama'ah dalam menunaikan ibadah ditanah suci dan semua itu terfasilitasi dengan cara menggunakan asuransi ketika jama'ah masih berada di pesawat, akan tetapi ketika para jama'ah sudah berada di tanah suci keselamatan jiwa msing-masing sudah menjadi tanggung jawab individu dan perusahaan/lembaga.

Asuransi berasal dari kata *insurance* yang artinya pertanggungan. Asuransi merupakan suatu perjanjian antara tertanggung atau nasabah dengan penanggung atau perusahaan asuransi. Pihak penanggung bersedia menanggung sejumlah kerugian yang mungkin timbul dimasa yang akan datang setelah tertanggung menyepakati pembayaran uang yang disebut premi. Premi merupakan uang yang dikeluarkan oleh tertanggung sebagai imbalan kepada penanggung.

3. Kegiatan pelayanan haji dan umrah

Upaya peningkatan pelayanan ibadah haji sebagaimana dirumuskan dalam kebijaksanaan teknis penyelenggaraan ibadah haji, yaitu kegiatan bimbingan ibadah haji secara intensif kepada calon jama'ah haji sejak mendaftar, selama di arab saudi sampai kembali di tanah air (Depag RI Direktorat, 2007: 1).

Dalam melayani jama'ah haji pemerintah memberikan pelayanan dalam hal pelayanan umum, administrasi, ibadah, dan kesehatan, pelayanan umum antara lain mengenai pengasramaan jama'ah haji, transportasi, pelayanan ibadah antara lain bimbingan menasik haji, hal-hal yang berkaitan dengan ibadah (shalat dipesawat, tayamum dipesawat, shalat jama' dan qashar), pelayanan administrasi menyangkut pendaftaran, paspor, panggilan masuk asrama, dan pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan kesehatan, biaya pemeriksaan kesehatan dan penyerahan kartu kesehatan (Imam Syaukani, 2009: 12).

Dalam UU No 13 Tahun 2008, penyelenggara ibadah haji khusus dilaksanakan untuk jama'ah haji yang memerlukan pelayanan khusus dibidang bimbingan ibadah, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan pelayanan kesehatan.

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

a. Administrasi

Pada bagian administrasi harus dilakukan sebaik mungkin agar tidak ada kesalahan dalam pendataan mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat

keimigrasian dan sebagainya yang berhubungan dengan pendataan para calon jamaah haji.

b. Bimbingan manasik haji dan umrah

Dalam hal manasik haji dapat dilakukan tiga bagian yaitu: pra haji, ketika berlangsung, dan paksa haji.

c. Transportasi

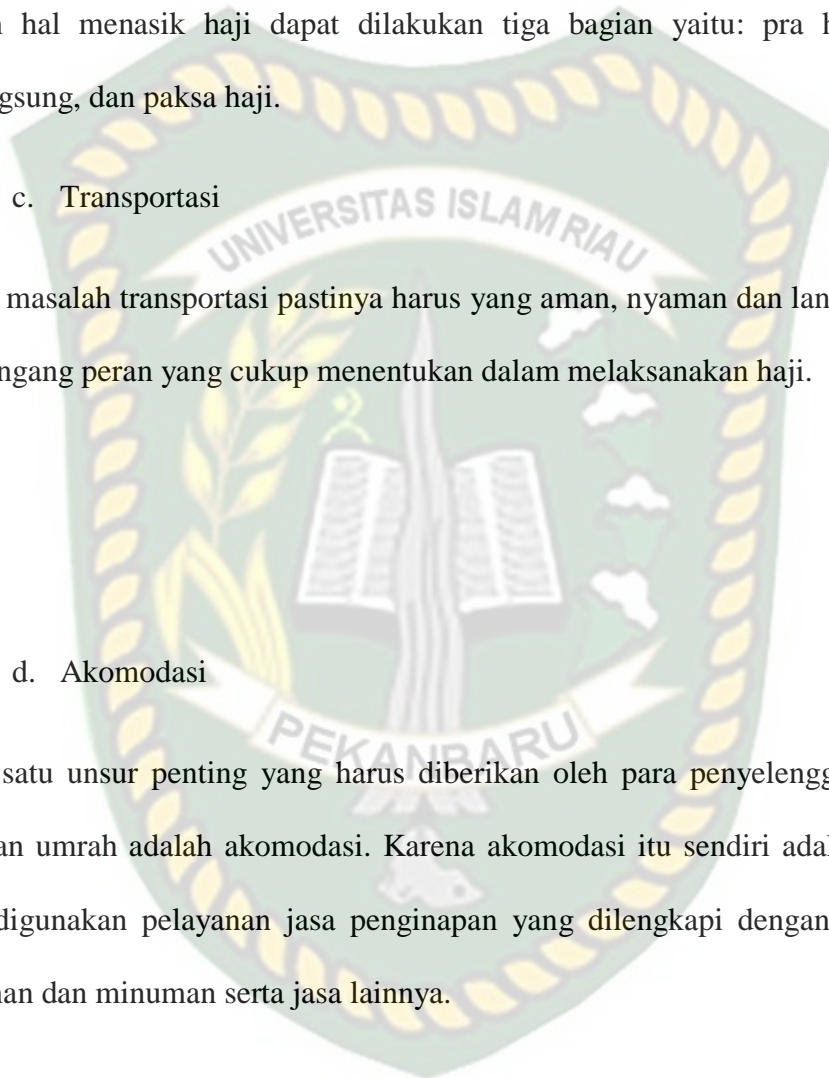
Untuk masalah transportasi pastinya harus yang aman, nyaman dan lancar. Hal ini memegang peran yang cukup menentukan dalam melaksanakan haji.

d. Akomodasi

Salah satu unsur penting yang harus diberikan oleh para penyelenggara ibadah haji dan umrah adalah akomodasi. Karena akomodasi itu sendiri adalah wahana yang digunakan pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makanan dan minuman serta jasa lainnya.

e. Konsumsi

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan *service* yang menjadikan para jamaah menjadi merasa nyaman, dan mereka akan merasakan biaya yang mereka keluarkan untuk laksanakan ibadah



haji maupun umrah menjadi seimbang bila fasilitas yang mereka terima dan rasakan itu membuat mereka nyaman.

f. Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan calon jamaah haji untuk menjaga agar jamaah haji tetap dalam keadaan sehat, ketika sebelum berangkat dilakukan pengecekan, sesampainya di tanah suci, dan ketika sudah pulang di tanah suci.

10. Tinjauan Penelitian Relevan

Sejumlah travel Umrah dan Haji dengan berbagai promosi perjalanan Umrah dan Haji yang ada di kota Pekanbaru, telah menjadi objek penelitian para mahasiswa jurusan Ekonomi Islam dalam upaya mereka menelusuri konsep-konsep Ekonomi Islam dan penerapannya pada Islam.

Sepanjang yang penulis ketahui, penelitian terdahulu yang memfokuskan penelitian ini pada travel umrah. yang dilakukan oleh Risa Latul Azizah (2014): *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pada Jama'ah Umrah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji hasunah tour Yogyakarta*. Penelitian melaporkan hasil penelitiannya bahwa yang mempengaruhi kepuasan konsumen seperti komunikasi, kepercayaan, keamanan, memahami pelanggan, bukti fisik, konsistensi kerja, daya tanggap, kemampuan, ases, kesopanan.

Sedangkan pelayanan seperti bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen.

Rahmadani (2018) meneliti tentang Standar Pelayanan PT Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No.8 Tahun 2018. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Standar Pelayanan PT Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No.8 Tahun 2018. Sedangkan penulis meneliti tentang Standar Pelayanan Minimal PT. Silver Silk Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia NO.8 Tahun 2018. Perbedaan antara penulis dan Rahmadani terletak pada studi kasus penelitian. Rahmadani meneliti di PT Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru sedangkan peneliti meneliti di PT Silver Silk Pekanbaru. Adapun persamaan Rahmadani dan penulis adalah sama-sama membahas tentang Standar Pelayanan Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No.8 Tahun 2018.

Dalam penelitian ini penulis ingin meneliti Standar Pelayanan Minimal PT. Silver Silk Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia NO.8 Tahun 2018. Pada penelitian di atas permasalahannya berbeda yang difokuskan penulis kepada bagaimana standar pelayanan minimal PT. Silver Silk Pekanbaru berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 8 Tahun 2018. Disini letak perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu, selain subjek, tempat dan waktu yang diteliti juga berbeda.

11. Konsep Operasional

Adapun konsep operasional seperti yang ada pada tabel berikut:

Tabel 4: Konsep Operasional

Konsep	Definisi	Dimensi	Indikator	Pernyataan
Standar Pelayanan Minimal PT.Silver Silk Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 8 Tahun 2018			1. Bimbingan ibadah umroh	1-5
			2. Transportasi jamaah	6-10
			3. Akomodasi dan konsumsi	11-15
			4. Kesehatan jamaah	16-20
			5. Perlindungan jamaah dan petugas	21-25

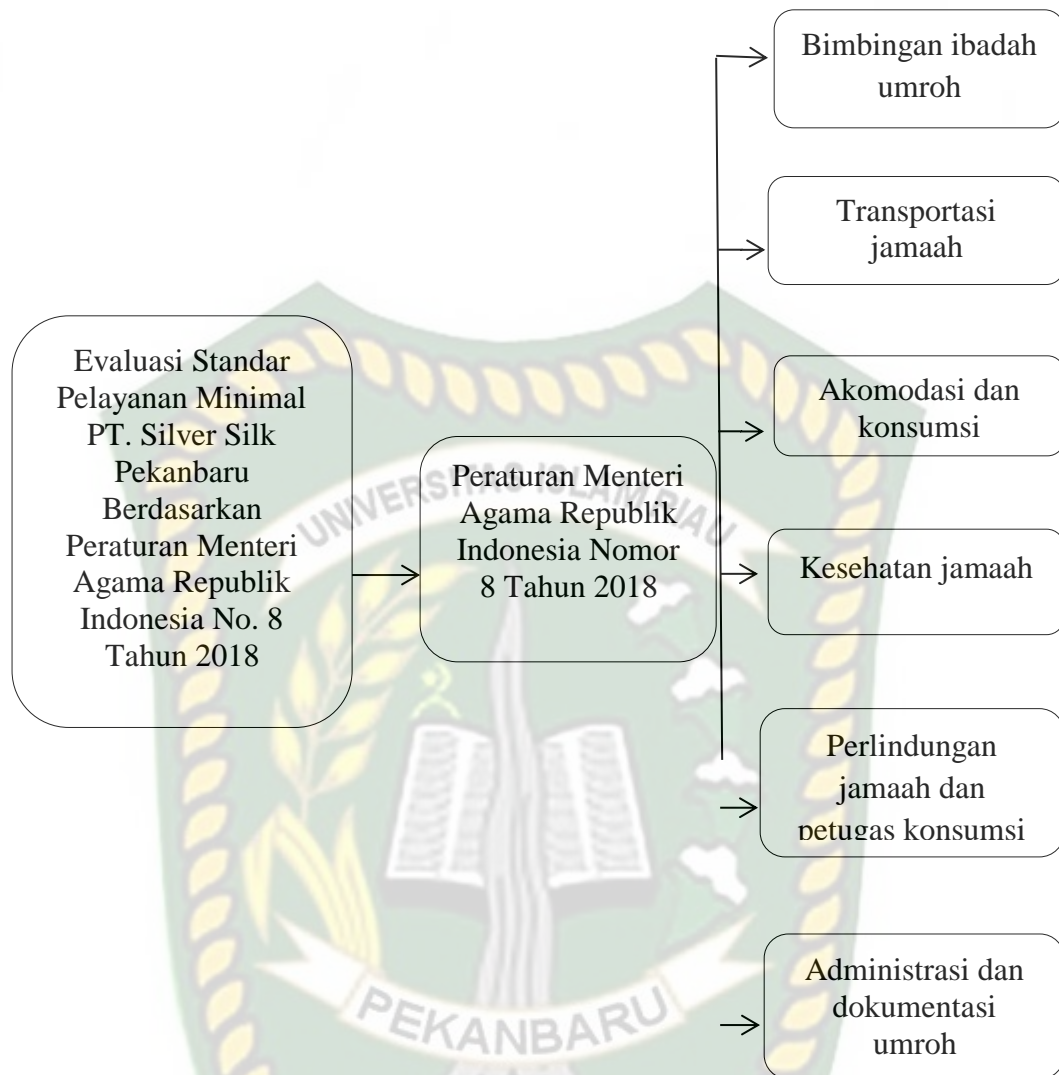
		2018	konsumsi	
			6. Administr asi dan dokument asi umroh	26-30

Sumber: Data Olahan, 2019

12. Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian di atas dapat digambarkan kerangka konseptual penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 1: Kerangka Konseptual



Sumber: Data Olahan, 2019

Gambar diatas menunjukkan bahwa Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 yang digunakan PT. Silver Silk Pekanbaru yakni: Bimbingan ibadah umroh, Transportasi jamaah, Akomodasi dan konsumsi, Kesehatan jamaah, Perlindungan jamaah dan petugas konsumsi, Administrasi dan dokumentasi umroh, berpengaruh terhadap Standar Pelayanan Minimal Umroh.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*Field Research*). metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Jenis penelitian deskriptif adalah desain penelitian yang disusun dalam rangka memberikan gambaran secara sistematis tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek dan objek penelitian. (Sanusi, 2011: 130)

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan ditravel haji dan umrah pada PT Silver Silk Pekanbaru yang beralamat di jalan Arifin Ahmad Pekanbaru dan penelitian ini dilakukan pada bulan Januari sampai dengan bulan April 2019 yaitu selama 4 bulan dengan perencanaan sebagai berikut :

Tabel 5 : Jadwal Kegiatan

No	Jenis Kegiatan	Bulan															
		Januari				Februar i				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan Penelitian																

2	Pra Riset																			
3	Pengumpulan Data										x	x	x	x						
4	Seminar Skripsi																			

Sumber Data Olahan, 2019

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Dalam penelitian ini dijadikan populasi adalah seluruh konsumen yang mengikuti travel umrah pada PT Silver Silk Pekanbaru pada tahun 2017 sebanyak 3.722 konsumen

2. Sampel

Mengingat kemampuan penulis yang sangat terbatas, bagi dari segi biaya, waktu dan tenaga dari jumlah populasi di atas, maka penulis melakukan pengambilan sampel. Adapun jumlah sampel yang ditentukan berdasarkan rumus solvin (Suhartono, 2014: 255).

$$n = 1 + \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Populasi

E = Margin Error.

$$n = 1 + \frac{3.722}{1+3.722(10\%)^2} = 97,38 = 98$$

Jadi dalam penelitian ini ukuran sampelnya adalah sebanyak 98 orang dan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan random sampling yaitu pengambilan sampel secara acak dimana anggota sampelnya mendapatkan kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel (Ridwan dan Akdon, 2007: 241).

D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Sumber data yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Data Primer, yaitu yang diperoleh melalui penelitian langsung kelokasi atau responden. Dalam penelitian ini dilakukan dengan cara meminta konsumen Silver Silk untuk mengisi kuesioner.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang dapat yang diperoleh dari baca literatur yang berkaitan dengan masalah dengan teliti.

2. Teknik Pengumpulan Data

Ada dua macam teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kuesioner (Angket)

kuesioner merupakan teknik pengumpulan data sangat efektif dalam pendekatan survei dan lebih reliabel jika pertanyaan-pertanyaanya terarah dengan baik dan efektif. Teknik ini dapat berbentuk wawancara, baik wawancara terstruktur maupun tidak terstruktur dan berbentuk pengisian kuesioner (Muhammad, 2008: 150).

b. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran, tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian (Muhammad, 2008: 152).

Pertanyaan yang dirancang untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap pelayanan travel haji dan umrah PT Silver Silk Pekanbaru. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala Atenatif (*skala likert*). Setiap variabel di berikan skor penilaian sebagai berikut (Riduwan dan Akdom, 2007: 14):

Sangat Baik (SB) : Skor 5

Baik (B) : Skor 4

Cukup (C) : Skor 3

Tidak Baik (TB) : Skor 2

Sangat Tidak Baik (STB) : Skor 1

E. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Teknik Pengolahan data adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan atau angka ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumus-rumus tertentu. Tahap-tahap pengolahan data dilakukan melalui tahap memeriksa (*editing*), proses pemberian identitas (*coding*), dan proses pembeberan (*tabulating*) (Bungin, 2013:174-178)

a. Penyuntingan (*Editing*)

Editing adalah semua data yang telah dikumpulkan diadakan pemeriksaan apakah terdapat kekeliruan atau data yang lengkap atau tidak palsu. Dalam teknis ini penulis mengadakan pemeriksaan terhadap data-data yang sudah terkumpul kemudian dikelompokkan yang mana data yang sesuai dengan penelitian penulis dengan tujuan mengetahui data tersebut asli atau tidak, sesuai dengan penelitian atau tidak.

b. Pengkodean (*Coding*)

Adalah memberikan tanda dengan tujuan untuk mengetahui mana data yang sama atau tidak. Proses ini adalah dimana penulis memberikan kode atau tanda terhadap data yang sudah terkumpul dan yang sudah dicek kesesuaiannya dengan judul penelitian.

c. Pembeberan (*Tabulating*)

Yaitu menyusun hasil dari angket tentang penelitian dimaksud, dan dituangkan dalam bentuk tabel. (Muhammad, 2008: 205)

2. Teknis Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data deskriptif caranya adalah apabila semua data lebih terkumpul lalu diklasifikasikan menjadi dua kelompok yaitu:

- a. Data kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alami, (sebagai lawannya dalam eksperimen) yaitu penelitian adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari *generalisasi*.
- b. Data kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan angka dalam menyajikan data dan analisis yang menggunakan uji statistik. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang padu oleh hipotesis tertentu, yang salah satu tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah menguji hipotesis yang ditentukan sebelumnya (Saebani, 2008: 121).

Dalam penelitian ini data yang terkumpul diolah dengan deskriptif kuantitatif, dengan rumus relatif sebagai berikut: (Martono, 2012: 12).

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Presentase yang dicari

F = Frekuensi skor

N = Jumlah total

Pengukuran data penelitian adalah:

Sangat setuju : Apabila respon jama'ah PT Silver Silk terhadap standar pelayanan minimal berdasarkan peraturan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 8 tahun 2018 kelompok 81%-100%.

Setuju : Apabila respon jama'ah PT Silver Silk terhadap standar pelayanan minimal berdasarkan peraturan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 8 tahun 2018 kelompok 61%-80%.

Netral : Apabila respon jama'ah PT Silver Silk terhadap standar pelayanan minimal berdasarkan peraturan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 8 tahun 2018 kelompok 41%-60%.

Tidak setuju : Apabila respon jama'ah PT Silver Silk terhadap standar pelayanan minimal berdasarkan peraturan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 8 tahun 2018 kelompok 21%-40%.

Sangat tidak setuju : Apabila respon jama'ah PT Silver Silk terhadap standar pelayanan minimal berdasarkan peraturan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 8 tahun 2018 kelompok 0%-20%.

Setelah hasil data dianalisis kemudian data tersebut direkapitulasi dalam bentuk tabel dan diakumulasikan hingga diperoleh hasil dari analisis data.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru

PT. Silver Silk Tour & Travel berdiri pada tanggal 12 Januari 2001 di Pekanbaru. Awalnya merupakan sebuah badan usaha Perserikatan Komanditer (CV), namun seiring dengan perkembangannya pada tanggal 31 Desember 2004 berubah menjadi berbadan usaha PT (Perseroan Terbatas). Perusahaan ini didirikan oleh Bapak H. Fitryadi, SE dan juga sebagai pimpinan dan ibu Hj. Novriana sebagai komisaris di PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru saat ini.

PT. Silver Silk Tour & Travel adalah salah satu perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang jasa *tours* dan *travels* yang memfokuskan diri dalam bidang penyelenggaraan pelayanan jasa perjalanan ibadah Haji dan Umroh, berdasarkan nomor izin Haji: PHU/HK.3286/X/2015 dan nomor izin Umroh: D/474 Tahun 2012 dari Kementerian Agama RI, maka dibukalah Kantor Pusat pertama di Pekanbaru yang berlokasi di Jl. Arifin Ahmad, Pekanbaru, Riau.

PT. Silver Silk Tour & Travel berkomitmen untuk meningkatkan usahanya serta memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan jasa perjalanan ibadah Haji dan Umroh yang menjadi unggulan untuk perorangan, perusahaan maupun pemerintahan, kini di usianya yang ke-16 dengan jama'ah lebih kurang 3000/Tahun. PT. Silver Silk Tour &

Travel Pekanbaru telah membuka beberapa Kantor Cabang di Indonesia yang terdapat di Tembilahan, Bengkalis, Bangkinang, Rokan Hulu, Duri, Batam, Medan, Bukit Tinggi, Padang, Jambi dan Jakarta.

2. Visi dan Misi PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru

- 1) Visi dari PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru adalah “Menjadi perusahaan penyelenggara Haji dan Umroh yang terkemuka serta mendapat kepercayaan masyarakat di seluruh Indonesia”.
- 2) Misi dari PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru adalah sebagai berikut:
 - a. Peningkatan produk Haji dan Umroh yang variatif dan berkualitas untuk kepuasan bagi setiap jamaah.
 - b. Peningkatan kepercayaan jamaah dengan peningkatan kecepatan layanan dan hubungan berdasarkan kekeluargaan.
 - c. Mewujudkan perusahaan Islami dan profesional dalam bidang jasa tours dan travels serta berperan dalam membentuk masyarakat Islami yang berpegang teguh pada Al-Qur'an dan Sunnah.
 - d. Pengembangan kantor cabang atau perwakilan di banyak daerah.
 - e. Memberikan keuntungan *Share Holder*, manajemen dan seluruh karyawan (Sumber: PT. Silver Silk Tour & Travel Kantor Pusat Pekanbaru).

3. Produk-Produk PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru

Adapun produk-produk yang disediakan oleh PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru adalah sebagai berikut:

- 1) Haji Plus

Yaitu Haji Plus berbeda dari haji reguler. Haji Plus diselenggarakan oleh perusahaan swasta atas izin Kementerian Agama RI. PT. Silver Silk Tour & Travel mendapatkan kuota jama,ah yang akan diberangkatkan ke tanah suci. Adapun yang membedakan haji plus dengan haji reguler adalah pada haji plus akan diberikan pelayanan yang benar-benar maksimal. PT. Silver Silk Tour & Travel juga menerima pendaftaran badal haji bagi yang berminat membadalkan Haji orang tua atau keluarganya yang telah wafat.

2) Umroh

Kata lain dari Umroh adalah Haji kecil, yang waktu pelaksanaannya bisa kapanpun selain bulan haji. Adapun tarif biaya umroh sebagai berikut:

Tabel 6: Tarif Biaya Paket Umroh Tahun 2018

No.	Paket	Harga (Rp)	Hari
1.	Umroh Plus Turki	34.950.000	12 Hari
2.	Umroh Silver Via Singapore	23.950.000	12 Hari
3.		25.950.000	15 Hari
4.	Umroh Gold Langsung Singapore	23.950.000	12 Hari
5.	Umroh Platinum Langsung Madinah	25.950.000	11 Hari
		27.950.000	14 Hari
6.	Promo Umroh Plus Turki	31.950.000	12 Hari
7.	Promo Umroh Silver	19.000.000	12 Hari
		21.950.000	15 Hari
8.	Promo Umroh Gold	22.950.000	12 Hari
9.	Promo Umroh Platinum	22.450.000	11 Hari
		23.950.000	14 Hari
10.	Umroh Awal Ramadhan	25.950.000	12 Hari
11.	Umroh Pertengahan Ramadhan	27.950.000	15 Hari
12.	Umroh Lailatul Qadar	32.950.000	12 Hari
		33.950.000	15 Hari
13.	Umroh Full Ramadhan	44.950.000	30 Hari
14.	Umroh VIP & Ramadhan	31.950.000	11 Hari

Sumber: PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru

3) Tours dan Ticketing

Yaitu menyediakan perjalanan liburan *group tour* Domestik dan Internasional sesuai dengan *budget* dan keinginan konsumen PT. Silver Silk Tour & Travel serta menjual tiket-tiket perusahaan penerbangan dari berbagai maskapai penerbangan.

4) *Boutique*

Yaitu *moslem boutique* yang merupakan pusat penjualan pakaian muslim, oleh-oleh, souvenir Haji dan Umroh yang dibutuhkan oleh calon jamaah/konsumen PT. Silver Silk Tour & Travel.

4. Keistimewaan dari produk PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru

- 1) PT. Silver Silk Tour & Travel menyediakan sarana dan prasarana kepada jamaah Haji Plus dalam beribadah, yaitu:
 - a. Biaya Haji Plus sudah termasuk biaya ONH KEMENAH.
 - b. Pembimbing ibadah (*Muthawwif*) berpengalaman.
 - c. Bimbingan manasik Haji.
 - d. Tiket pesawat Pekanbaru – Singapore – Jeddah – Singapore – Pekanbaru.
 - e. Makanan menu prasmanan Indonesia 3 x sehari.
 - f. Transportasi bus *full AC*.
 - g. Perlengkapan Haji (koper, tas, ihram/mukena, baju seragam, dan buku panduan.
 - h. 5 liter air zam-zam
 - i. Akomodasi hotel berbintang di Mekah (Grand zam-zam/Hilton/Sofwah).
Di Madinah (Movenpick/Bahauddin).

j. Tenda VIP di Arofah dan Mina serta jarak tenda dengan jamarat cukup dekat.

2) PT. Silver Silk Tour & Travel menyediakan sarana dan prasarana kepada jamaah Umroh dalam beribadah, yaitu:

a. Tiket Pesawat:

a) Pekanbaru – Singapura – Jeddah – Singapura – Pekanbaru.

b) Pekanbaru – Medan langsung Madinah – Medan – Pekanbaru.

c) Pekanbaru – Jakarta langsung Jeddah.

b. Tiket Ferry Batam – Singapura – Batam.

c. Akomodasi hotel selama di tanah suci:

a) Hotel Mekkah : Badr Al Massa, Yazid, Riyadh.

b) Hotel Madinah : Royal Makarem, Zewar International, Mubarak Silver, Andalus.

d. Makan Menu Prasmanan Indonesia.

e. Visa, Pakaian Ihram/Mukenah.

f. Travel Bag + Tas Sandang, Air Zam-Zam 5 Liter.

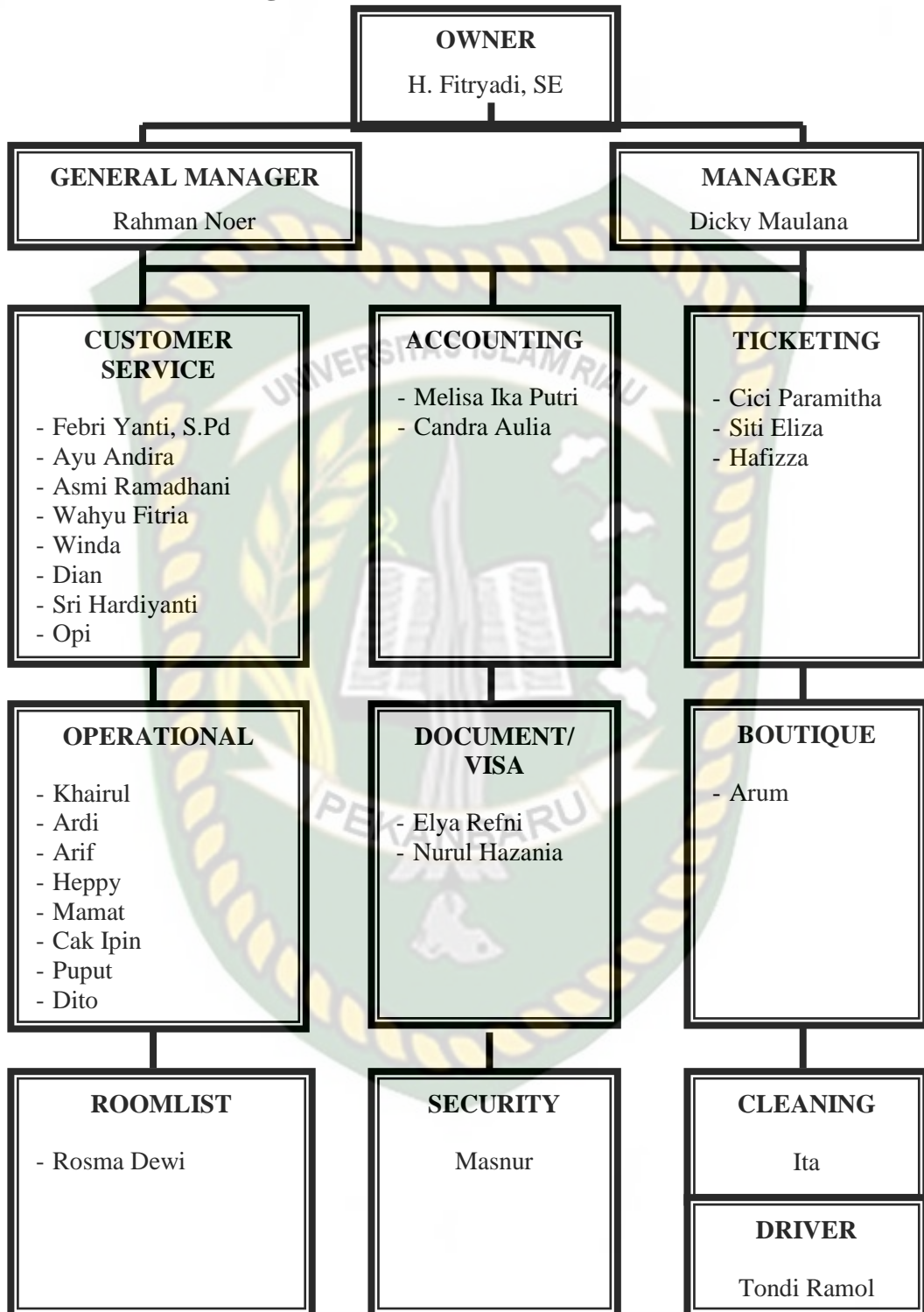
g. Manasik Umroh 1X.

h. Bahan Baju Seragam.

i. Pembimbing Ibadah (Mutawif).

5. Struktur organisasi PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru

Gambar 3:
Struktur Organisasi PT Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru



Sumber: *Data Penelitian*

Berdasarkan gambar diatas, secara singkat mengenai tugas dan wewenang serta tanggung jawab dari masing-masing bagian yang terdapat dalam struktur organisasi adalah:

1) *Owner*

Tanggung jawab *Owner* antara lain sebagai berikut:

- a. Menetapkan tujuan dan kebijaksanaan perusahaan yang harus dicapai dalam periode tertentu.
- b. Menentukan dan mengkoordinasi serta mengawasi semua kegiatan perusahaan.
- c. Mewakili badan usaha di luar perusahaan.
- d. Mengadakan hubungan relasi.

2) *General Manager*

Tanggung jawab *General Manager* antara lain sebagai berikut:

- a. Melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan oleh *Owner*/Pimpinan.
- b. Bertanggung jawab atas kemajuan dan kemunduran perusahaan.
- c. Menandatangani surat-surat yang bersifat prinsipil.
- d. Membuat program kerja perusahaan baik jangka pendek maupun jangka panjang.
- e. Menjaga nama baik perusahaan.
- f. Bertanggung jawab dan memberikan laporan tahunan mengenai laba dan rugi kepada *Owner*/Pimpinan.

3) *Manager*

Tanggung jawab *Manager* antara lain sebagai berikut:

- a. Menguasai dengan baik informasi mengenai produk jasa yang ditawarkan oleh perusahaan dan memberikan informasi selengkap-lengkapya kepada pelanggan/jamaah.
- b. Mengelola penyelenggaraan ibadah Haji dan Umroh.
- c. Bertanggung jawab atas segala sesuatu yang berhubungan dengan Haji dan Umroh, seperti mengecek kuota haji yang diberikan dari Departemen Agama.

4) *Customer Service*

Tanggung jawab *Customer Service* adalah melayani para jamaah dan mengarahkan kepada jamaah tentang paket dan semua yang berkaitan dengan keberangkatan ibadah Haji dan Umroh.

5) *Accounting*

Tanggung jawab *Accounting* antara lain sebagai berikut:

- a. Mencatat semua transaksi yang terjadi diperusahaan.
- b. Menerima dan menyimpan faktur-faktur penjualan dan pembayaran.
- c. Membuat laporan keuangan satu tahun sekali yang ditujukan kepada *Owner*/Pimpinan perusahaan.

6) *Ticketing*

Tanggung jawab *Ticketing* antara lain sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab atas segala sesuatu yang berhubungan dengan tiket, seperti mengecek status ketersediaan tiket maskapai yang dibutuhkan untuk perjalanan.
- b. Bertanggung jawab atas segala sesuatu yang berhubungan dengan pengurusan jadwal perjalanan konsumen, jumlah peserta, serta mengecek status ketersediaan kamar hotel yang dituju oleh pelanggan.
- c. Melakukan pemesanan tiket terhadap maskapai penerbangan yang dilakukan oleh pelanggan.

7) *Document/VISA*

Tanggung jawab *Document/VISA* antara lain sebagai berikut:

- a. Mendata semua kelengkapan dokumen konsumen.
- b. Menyimpan semua arsip dokumen konsumen.
- c. Menjaga dengan baik semua kelengkapan konsumen.
- d. Membuat daftar kelengkapan dokumen konsumen.
- e. Bertanggung jawab atas semua kelengkapan dokumen konsumen.

8) *Roomlist*

Tanggung jawab *Roomlist* adalah melakukan pengaturan kamar untuk calon jamaah.

9) *Operational*

Tanggung jawab *Operational* antara lain sebagai berikut:

- a. Bertanggungjawab terhadap pengaturan dan mengarahkan jamaah.
- b. Menyebarkan kalender dan brosur.
- c. Membawa dan mengurus perlengkapan jamaah.

d. Mengantar perlengkapan kesetiap kantor cabang.

10) *Boutique*

Tanggung jawab *Boutique* adalah melakukan penjualan *moslem boutique* seperti pakaian muslim, oleh-oleh, souvenir Haji dan Umroh yang dibutuhkan oleh calon jamaah/konsumen.

11) *Driver*

Tanggung jawab *Driver* adalah mengantar jamaah atau pengiriman barang untuk mengemudi dengan aman ke tujuan dan memastikan kendaraan operasional perusahaan akan dirawat dalam keadaan baik.

12) *Cleaning Service*

Tanggung jawab *Cleaning Service* adalah melaksanakan seluruh intruksi yang telah diberikan oleh atasan serta bertanggung jawab terhadap lokasi yang telah diwewenangkan dan merawat seluruh peralatan kerja milik perusahaan.

13) *Security*

Tanggung jawab *Security* adalah menyelenggarakan keamanan dan ketertiban di lingkungan kerja dari segala gangguan/ancaman baik yang berasal dari luar atau dari dalam perusahaan.

B. Deskripsi Data

1. Identitas Responden

Identitas responden dalam kegiatan penelitian merupakan suatu yang sangat penting untuk mengetahui jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir responden, pekerjaan dan penghasilan setiap individu yang dijadikan sampel. Identitas responden nantinya akan menjadi pedoman dalam pengambilan kesimpulan hasil penelitian. Berdasarkan apa yang ada di angket dapat diidentifikasi karakteristik yaitu jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir responden, pekerjaan dan penghasilan responden. Karakteristik identitas responden PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin

Tabel 7: Jenis Kelamin Responden PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru

Jenis Kelamin	Orang	Persentase
Laki-laki	50	51
Perempuan	48	49
Jumlah	98	100

Sumber: *Data Olahan*, 2019.

Dari tabel 7 diatas dapat diketahui jenis kelamin laki-laki responden di PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru lebih banyak dari perempuan yaitu berjumlah 50 orang atau sebesar 51%.

b. Usia

Tabel 8: Usia Responden PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru

Tingkat Umur	Orang	Persentase
17 – 23 tahun	17	17
24 – 29 tahun	14	14
30 – 39 tahun	20	20
40-49 tahun	31	32
50-70 tahun	16	17
Jumlah	98	100

Sumber: *Data Olahan*, 2019.

Dari tabel 8 di atas dapat diketahui tingkat umur jama'ah di PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru lebih banyak berusia 40-49 tahun yaitu berjumlah 31 orang atau sebesar 32%.

c. Pendidikan

Tabel 9: Pendidikan Terakhir Responden PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru

Tingkat Pendidikan	Orang	Persentase
SMA/SMK Sederajat	28	29
Akademi/Diploma	22	22
Sarjana (S1)	38	39
Pasca Sarjana (S2 & S3)	10	10
Jumlah	98	100

Sumber: *Data Olahan*, 2019.

Dari tabel 9 di atas dapat dijelaskan bahwa tingkat pendidikan jama'ah di PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru sebagian besar berpendidikan Sarjana (S1), yaitu berjumlah 38 orang atau sebesar 39%.

d. Pekerjaan

Tabel 10: Pekerjaan Responden PT. Silver Silk Tour & Pekanbaru

Pekerjaan	Orang	Persentase
Mahasiswa	7	7
PNS	20	20
Wiraswasta	20	26
Karyawan Swasta	12	12
TNI/POLRI	9	9
Lain-lain	25	26
Jumlah	98	100

Sumber: *Data Olahan*, 2019.

Dari tabel 10 di atas dapat dilihat pekerjaan jama'ah di PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru sebagian besar pekerjaan lain lain, yaitu berjumlah 25 orang atau sebesar 26%.

e. Penghasilan

Tabel 11: Penghasilan Responden PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru

Tingkat Penghasilan (Rp.)	Orang	Persentase
<2.300.000	30	31
2.300.000 – 6.000.000	26	26
6.000.000 – 10.000.000	30	31
>10.000.000	12	12
Jumlah	98	100

Sumber: *Data Olahan*, 2019.

Dari tabel 11 di atas dapat diketahui tingkat penghasilan jama'ah di PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru lebih banyak berpenghasilan Rp. <2.300.000 yaitu berjumlah 30 orang atau sebesar 31 %. Dan yang berpenghasilan yang lebih banyak 6.000.000- 10.000.000 yaitu berjumlah 30 orang atau sebesar 31%.

2. Respon Jama'ah PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru terhadap Standar Pelayanan Minimal

Dari hasil penelitian mengenai Respon Jama'ah PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru Terhadap Standar Pelayanan Minimal Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018, yang mana mencakup tentang indikator bimbingan ibadah umroh, transportasi jama'ah, akomodasi dan konsumsi, kesehatan jama'ah, perlindungan jama'ah dan petugas konsumsi, administrasi dan dokumentasi umroh. Adapun Respon Jama'ah PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru Terhadap Standar Pelayanan Minimal Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 adalah sebagai berikut:

a. Hasil Rekapitulasi Resopon Jama'ah PT Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru

Berikut ini adalah hasil dari olahan data angket Respon Jama'ah:

Tabel 12: Rekapitulasi Data Angket Respon Jama'ah

No	Pernyataan	Rekapitulasi Perhitungan Data Angket					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	1	45	43	10	0	0	98
2	2	43	45	10	0	0	98
3	3	49	40	9	0	0	98
4	4	45	43	10	0	0	98
5	5	46	40	12	0	0	98
6	6	43	47	8	0	0	98
7	7	48	40	10	0	0	98
8	8	46	44	8	0	0	98
9	9	49	41	8	0	0	98
10	10	40	48	10	0	0	98
11	11	47	43	8	0	0	98
12	12	42	45	11	0	0	98
13	13	49	40	9	0	0	98
14	14	46	42	10	0	0	98
15	15	60	30	8	0	0	98
16	16	42	45	11	0	0	98
17	17	52	40	6	0	0	98
18	18	54	30	14	0	0	98

19	19	56	38	4	0	0	98
20	20	54	35	9	0	0	98
21	21	58	30	10	0	0	98
22	21	56	34	8	0	0	98
23	23	68	19	11	0	0	98
24	24	59	29	10	0	0	98
25	25	63	25	10	0	0	98
26	26	63	25	10	0	0	98
27	27	58	34	6	0	0	98
28	28	60	24	14	0	0	98
29	29	66	22	10	0	0	98
30	30	67	23	8	0	0	98
Jumlah		1574	1084	282	0	0	2940
Nilai Skor		5	4	3	2	1	
Total Skor		7870	4336	846	0	0	
Grand Total Skor							13052
Rata-rata Skor							435
Persentase		52,5%	38,4%	9,10%	0,00%	0,00%	100

Sumber: *Data Olahan Angket, 2019*

Dari hasil rekapitulasi di atas dapat dilihat bahwa butir pernyataan yang paling dominan adalah sangat setuju dengan persentase 52,5%, selanjutnya setuju dengan persentase 38,4%, netral dengan persentase 9,10%, sedangkan tidak setuju dengan persentase 0,00% dan sangat tidak setuju dengan persentase 0,00% dengan butir pertanyaan dari variabel X yaitu 30 butir. Berdasarkan tabel di atas dapat dinyatakan bahwa respon jama'ah PT Silver Silk Pekanbaru berpengaruh terhadap standar pelayanan minimal berdasarkan peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018.

3. Standar Kualitas Pelayanan Umrah PT Silver Silk Pekanbaru

a. Bimbingan Ibadah Umrah

Pada dimensi ini, penulis mengajukan lima pernyataan yang menjadi respon jama'ah terhadap standar pelayanan minimal berdasarkan peraturan menteri Agama Republik Indonesia NO. 08 Tahun 2018.

Tabel 13: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru menyediakan *Guide/Muthowwif* yang handal

NO	ALTERNATIF	FREKUENSI	PERSENTASI (%)
1	Sangat Setuju	45	90
2	Setuju	43	86
3	Netral	10	20
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	98	196

Sumber: Data Olahan Angket No. 1 2019

Dari data diatas, dapat diketahui banyaknya dari 45 orang atau 90% responden menyatakan sangat setuju. Kemudian 43 orang responden atau 86% menyatakan setuju dengan pernyataan ini. Sedangkan yang bersikap netral ada 10 orang responden atau 20%. Jadi hal ini menyatakan bahwa sebesar 90% dari 45 responden yang diteliti menyatakan sangat setuju dengan pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru menyediakan *guide/muthowwif* yang handal.

Tabel 14: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Melakukan Edukasi Manasik Sebanyak 2 kali Sebelum Keberangkatan Umrah

NO	ALTERNATIF	FREKUENSI	PERSENTASI (%)
1	Sangat Setuju	43	86
2	Setuju	45	90
3	Netral	10	20

4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	98	196

Sumber: Data Olahan Angket No. 2 2019

Dari data diatas, dapat diketahui banyaknya dari 43 orang atau 86% responden menyatakan sangat setuju. Kemudian 45 orang responden atau 90% menyatakan setuju dengan pernyataan ini. Sedangkan yang bersikap netral ada 10 orang responden atau 20%. Jadi hal ini menyatakan bahwa sebesar 90% dari 45 responden yang diteliti menyatakan setuju dengan pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru melakukan edukasi manasik sebanyak 2 kali sebelum keberangkatan umroh.

Tabel 15: Tanggapan Respo nden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Memberikan Perlengkapan Ibadah Umroh (bahan seragam, *trvelbag*, tas, santa/tas jinjing, koper) Kepada Jama'ah

NO	ALTERNATIF	FREKUENSI	PERSENTASI (%)
1	Sangat Setuju	49	98
2	Setuju	40	80
3	Netral	9	18
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	98	196

Sumber: Data Olahan Angket No. 3 2019

Dari data diatas, dapat diketahui banyaknya dari 49 orang atau 98% responden menyatakan sangat setuju. Kemudian 40 orang responden atau 80% menyatakan setuju dengan pernyataan ini. Sedangkan yang bersikap netral ada 9 orang responden atau 18%. Jadi hal ini menyatakan bahwa sebesar 98% dari 49 responden yang diteliti menyatakan sangat setuju dengan pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru memberikan perlengkapan ibadah umroh (bahan seragam, *travelbag*, tas, sandal, tas jinjing, koper) kepada jama'ah.

Tabel 16: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Memberikan Buku Panduan Doa Umroh Kepada Jama'ah Sesuai Dengan Peraturan Kementerian Agama RI

NO	ALTERNATIF	FREKUENSI	PERSENTASI (%)
1	Sangat Setuju	45	90
2	Setuju	43	86
3	Netral	10	20
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	98	196

Sumber: Data Olahan Angket No. 4 2019

Dari data diatas, dapat diketahui banyaknya dari 45 orang atau 90% responden menyatakan sangat setuju. Kemudian 43 orang responden atau 86% menyatakan setuju dengan pernyataan ini. Sedangkan yang bersikap netral ada 10 orang responden atau 20%. Jadi hal ini menyatakan bahwa

sebesar 90% dari 45 responden yang diteliti menyatakan sangat setuju dengan pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru memberikan buku panduan doa umroh kepada jama'ah sesuai dengan peraturan Kementerian Agama RI.

Tabel 17: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Membimbing Jama'ah Dilengkapi Dengan Alat Pengeras Suara Pada Saat Melakukan Bimbingan Ibadah Umroh

NO	ALTERNATIF	FREKUENSI	PERSENTASI (%)
1	Sangat Setuju	46	92
2	Setuju	40	80
3	Netral	12	24
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	98	196

Sumber: Data Olahan Angket No. 5 2019

Dari data diatas, dapat diketahui banyaknya dari 46 orang atau 92% responden menyatakan sangat setuju. Kemudian 40 orang responden atau 80% menyatakan setuju dengan pernyataan ini. Sedangkan yang bersikap netral ada 12 orang responden atau 24%. Jadi hal ini menyatakan bahwa sebesar 92% dari 46 responden yang diteliti menyatakan sangat setuju dengan pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru membimbing jama'ah dilengkapi dengan alat pengeras suara pada saat melakukan bimbingan ibadah umroh.

b. Transportasi Jama'ah

Pada dimensi ini, penulis mengajukan lima pernyataan yang menjadikan gambaran respon jama'ah terhadap standar pelayanan minimal berdasarkan peraturan menteri Agama Republik Indonesia NO. 08 Tahun 2018.

Tabel 18: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Menggunakan Transportasi Darat Maupun Udara Sudah Memenuhi Standar Kelayakan Dan Kenyamanan Bagi Jama'ah Umroh

NO	ALTERNATIF	FREKUENSI	PERSENTASI (%)
1	Sangat Setuju	43	86
2	Setuju	47	94
3	Netral	8	16
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	98	196

Sumber: Data Olahan Angket No. 6 2019

Dari data diatas, dapat diketahui banyaknya dari 43 orang atau 86% responden menyatakan sangat setuju. Kemudian 47 orang responden atau 94% menyatakan setuju dengan pernyataan ini. Sedangkan yang bersikap netral ada 8 orang responden atau 16%. Jadi hal ini menyatakan bahwa sebesar 94% dari 47 responden yang diteliti menyatakan setuju dengan pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru menggunakan transportasi darat

maupun udara sudah menggunakan standar kelayakan dan kenyamanan bagi jama'ah umroh.

Tabel 19: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Menjelaskan Kepada Jama'ah Menggunakan Materi-Materi Yang Berkaitan Dengan Layanan Dibandara Secara Visual

NO	ALTERNATIF	FREKUENSI	PERSENTASI (%)
1	Sangat Setuju	48	96
2	Setuju	40	80
3	Netral	10	20
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	98	196

Sumber: Data Olahan Angket No. 7 2019

Dari data diatas, dapat diketahui banyaknya dari 48 orang atau 96% responden menyatakan sangat setuju. Kemudian 40 orang responden atau 80% menyatakan setuju dengan pernyataan ini. Sedangkan yang bersikap netral ada 10 orang responden atau 20%. Jadi hal ini menyatakan bahwa sebesar 96% dari 48 responden yang diteliti menyatakan sangat setuju dengan pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru menjelaskan kepada jama'ah mengenai materi-materi yang berkaitan dengan layanan dibandara secara visual.

Tabel 20: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Bekerjasama Dengan Pihak Bandara Menyediakan Pelayanan Sesuai Dengan Waktu Yang Dijanjikan Selama Keberangkatan Hingga Sampai Ke Indonesia

NO	ALTERNATIF	FREKUENSI	PERSENTASI (%)
1	Sangat Setuju	46	92
2	Setuju	44	88
3	Netral	8	16
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	98	196

Sumber: Data Olahan Angket No. 8 2019

Dari data diatas, dapat diketahui banyaknya dari 46 orang atau 92% responden menyatakan sangat setuju. Kemudian 44 orang responden atau 88% menyatakan setuju dengan pernyataan ini. Sedangkan yang bersikap netral ada 8 orang responden atau 18%. Jadi hal ini menyatakan bahwa sebesar 92% dari 46 responden yang diteliti menyatakan sangat setuju dengan pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru bekerjasama dengan pihak bandara menyediakan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan selama keberangkatan hingga sampai ke Indonesia.

Tabel 21: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Memberikan Pelayanan Kepada Jama'ah Saat Berada Dibandara Agar Merasa Nyaman Dalam Bertransaksi

NO	ALTERNATIF	FREKUENSI	PERSENTASI (%)
1	Sangat Setuju	49	98
2	Setuju	41	82
3	Netral	8	16
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	98	196

Sumber: Data Olahan Angket No. 9 2019

Dari data diatas, dapat diketahui banyaknya dari 49 orang atau 98% responden menyatakan sangat setuju. Kemudian 41 orang responden atau 82% menyatakan setuju dengan pernyataan ini. Sedangkan yang bersikap netral ada 8 orang responden atau 18%. Jadi hal ini menyatakan bahwa sebesar 98% dari 49 responden yang diteliti menyatakan sangat setuju dengan pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru memberikan pelayanan kepada jama'ah saat berada di bandara agar merasa nyaman dalam transaksi.

Tabel 22: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Menyediakan Bus Antar Kota Dari Madinah Ke Mekkah Kondisinya Layak Digunakan Bagi Jama'ah Umroh

NO	ALTERNATIF	FREKUENSI	PERSENTASI (%)
1	Sangat Setuju	40	80
2	Setuju	48	96
3	Netral	10	20
4	Tidak Setuju	0	0

5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	98	196

Sumber: Data Olahan Angket No. 10 2019

Dari data diatas, dapat diketahui banyaknya dari 40 orang atau 80% responden menyatakan sangat setuju. Kemudian 48 orang responden atau 96% menyatakan setuju dengan pernyataan ini. Sedangkan yang bersikap netral ada 10 orang responden atau 20%. Jadi hal ini menyatakan bahwa sebesar 96% dari 4 responden yang diteliti menyatakan setuju dengan pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru menyediakan bus antar kota Madinah ke Mekkah kondisinya layak digunakan bagi jama'ah umroh.

c. Akomodasi dan Konsumsi

Pada dimensi ini, penulis mengajukan lima pernyataan yang menjadikan gambaran respon jama'ah terhadap standar pelayanan minimal berdasarkan peraturan menteri Agama Republik Indonesia NO. 08 Tahun 2018.

Tabel 23: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Menyediakan Hotel Dengan Kapasitas Kamar Maksimal Untuk 4 Orang Jama'ah Umroh

NO	ALTERNATIF	FREKUENSI	PERSENTASI (%)
1	Sangat Setuju	47	94
2	Setuju	43	86
3	Netral	8	16
4	Tidak Setuju	0	0

5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	98	196

Sumber: Data Olahan Angket No. 11 2019

Dari data diatas, dapat diketahui banyaknya dari 47 orang atau 94% responden menyatakan sangat setuju. Kemudian 43 orang responden atau 86% menyatakan setuju dengan pernyataan ini. Sedangkan yang bersikap netral ada 8 orang responden atau 16%. Jadi hal ini menyatakan bahwa sebesar 94% dari 47 responden yang diteliti menyatakan sangat setuju dengan pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru menyediakan hotel dengan kapasitas kamar maksimal untuk 4 orang jama'ah umroh.

Tabel 24: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Menempatkan Jama'ah Umroh Dihotel Yang Jaraknya Tidak Jauh Dari Masjidil Haram Mekkah

NO	ALTERNATIF	FREKUENSI	PERSENTASI (%)
1	Sangat Setuju	42	84
2	Setuju	45	90
3	Netral	11	22
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	98	196

Sumber: Data Olahan Angket No. 12 2019

Dari data diatas, dapat diketahui banyaknya dari 42 orang atau 84% responden menyatakan sangat setuju. Kemudian 45 orang responden atau 90% menyatakan setuju dengan pernyataan ini. Sedangkan yang bersikap

netral ada 11 orang responden atau 22%. Jadi hal ini menyatakan bahwa sebesar 90% dari 45 responden yang diteliti menyatakan setuju dengan pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru menempatkan jama'ah umroh dihotel yang jaraknya tidak jauh dari Masjidil Haram Mekkah.

Tabel 25: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Memberikan Standar Kelayakan Dengan Mempertimbangkan Aspek Kesehatan, Keamanan, Kenyamanan, dan Kemudahan Serta Bertanggung Jawab Mengantarkan Barang Bawaan Jama'ah Umroh Sampai Kamar Hotel

NO	ALTERNATIF	FREKUENSI	PERSENTASI (%)
1	Sangat Setuju	49	98
2	Setuju	40	80
3	Netral	9	18
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	98	196

Sumber: Data Olahan Angket No. 13 2019

Dari data diatas, dapat diketahui banyaknya dari 49 orang atau 98% responden menyatakan sangat setuju. Kemudian 40 orang responden atau 80% menyatakan setuju dengan pernyataan ini. Sedangkan yang bersikap netral ada 9 orang responden atau 18%. Jadi hal ini menyatakan bahwa sebesar 98% dari 49 responden yang diteliti menyatakan sangat setuju dengan pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru memberikan standar kelayakan dengan memperhatikan aspek kesehatan, keamanan, kenyamanan, dan

kemudahan serta bertanggungjawab mengantarkan barang bawaan jamaah umroh sampai kamar hotel.

Tabel 26: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Menyediakan Makanan Untuk Jama'ah Umroh Dengan Cita Rasa Indoneia

NO	ALTERNATIF	FREKUENSI	PERSENTASI (%)
1	Sangat Setuju	46	92
2	Setuju	42	84
3	Netral	10	20
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	98	196

Sumber: Data Olahan Angket No. 14 2019

Dari data diatas, dapat diketahui banyaknya dari 46 orang atau 92% responden menyatakan sangat setuju. Kemudian 42 orang responden atau 84% menyatakan setuju dengan pernyataan ini. Sedangkan yang bersikap netral ada 10 orang responden atau 20%. Jadi hal ini menyatakan bahwa sebesar 92% dari 46 responden yang diteliti menyatakan sangat setuju dengan pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru menyediakan makanan untuk jamaah umroh dengan cita rasa Indonesia.

Tabel 27: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Menediakan Makanan Untuk Jama'ah Umroh Dibandara Sebelum Keberangkatan

NO	ALTERNATIF	FREKUENSI	PERSENTASI (%)
----	------------	-----------	----------------

1	Sangat Setuju	60	120
2	Setuju	30	60
3	Netral	8	16
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	98	196

Sumber: Data Olahan Angket No. 15 2019

Dari data di atas, dapat diketahui banyaknya dari 60 orang atau 120% responden menyatakan sangat setuju. Kemudian 30 orang responden atau 60% menyatakan setuju dengan pernyataan ini. Sedangkan yang bersikap netral ada 8 orang responden atau 16%. Jadi hal ini menyatakan bahwa sebesar 120% dari 60 responden yang diteliti menyatakan sangat setuju dengan pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru menyediakan makanan untuk jamaah umroh di bandara sebelum keberangkatan.

d. Kesehatan Jama'ah

Pada dimensi ini, penulis mengajukan lima pernyataan yang menjadikan gambaran respon jama'ah terhadap standar pelayanan minimal berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia NO. 08 Tahun 2018.

Tabel 28: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Memberi Suntikan Vaksin Meningitis Kepada Jama'ah Sebelum Keberangkatan Untuk Melaksanakan Ibadah Umroh

NO	ALTERNATIF	FREKUENSI	PERSENTASI (%)
1	Sangat Setuju	42	84
2	Setuju	45	90
3	Netral	11	22
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	98	196

Sumber: Data Olahan Angket No. 16 2019

Dari data di atas, dapat diketahui banyaknya dari 42 orang atau 84% responden menyatakan sangat setuju. Kemudian 45 orang responden atau 90% menyatakan setuju dengan pernyataan ini. Sedangkan yang bersikap netral ada 11 orang responden atau 22%. Jadi hal ini menyatakan bahwa sebesar 90% dari 45 responden yang diteliti menyatakan setuju dengan pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru memberi suntik vaksin meningitis kepada jamaah sebelum keberangkatan untuk melaksanakan ibadah umroh.

Tabel 29: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Memperhatikan Kesehatan Jama'ah Umroh Yang Sudah Lanjut Usia Sebelum Keberangkatan Hingga Pulang Ke Indonesia

NO	ALTERNATIF	FREKUENSI	PERSENTASI (%)
1	Sangat Setuju	52	104
2	Setuju	40	80
3	Netral	6	12
4	Tidak Setuju	0	0

5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	98	196

Sumber: Data Olahan Angket No. 17 2019

Dari data di atas, dapat diketahui banyaknya dari 52 orang atau 104% responden menyatakan sangat setuju. Kemudian 40 orang responden atau 80% menyatakan setuju dengan pernyataan ini. Sedangkan yang bersikap netral ada 6 orang responden atau 12%. Jadi hal ini menyatakan bahwa sebesar 104% dari 52 responden yang diteliti menyatakan sangat setuju dengan pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru memperhatikan kesehatan jamaah umroh yang sudah lanjut usia sebelum keberangkatan hingga pulang ke Indonesia.

Tabel 30: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Bertanggungjawab Terhadap Jama'ah Umroh Apabila Ada Yang Meninggal Saat Melakukan Ibadah

NO	ALTERNATIF	FREKUENSI	PERSENTASI (%)
1	Sangat Setuju	54	108
2	Setuju	30	60
3	Netral	14	28
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	98	196

Sumber: Data Olahan Angket No. 18 2019

Dari data di atas, dapat diketahui banyaknya dari 54 orang atau 108% responden menyatakan sangat setuju. Kemudian 30 orang responden atau

60% menyatakan setuju dengan pernyataan ini. Sedangkan yang bersikap netral ada 14 orang responden atau 28%. Jadi hal ini menyatakan bahwa sebesar 108% dari 54 responden yang diteliti menyatakan sangat setuju dengan pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru bertanggungjawab terhadap jamaah umroh apabila ada yang meninggal saat melakukan ibadah.

Tabel 31: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Bertanggungjawab Terhadap Jamaah Umroh Yang Sakit Dan Mengurus Kepulangan Jamaah Ke Indonesia

NO	ALTERNATIF	FREKUENSI	PERSENTASI (%)
1	Sangat Setuju	52	104
2	Setuju	38	76
3	Netral	8	16
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	98	196

Sumber: Data Olahan Angket No. 19 2019

Dari data di atas, dapat diketahui banyaknya dari 52 orang atau 104% responden menyatakan sangat setuju. Kemudian 38 orang responden atau 76% menyatakan setuju dengan pernyataan ini. Sedangkan yang bersikap netral ada 8 orang responden atau 16%. Jadi hal ini menyatakan bahwa sebesar 104% dari 52 responden yang diteliti menyatakan sangat setuju dengan pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru bertanggungjawab terhadap jamaah umroh yang sakit dan mengurus kepulangan jamaah ke Indonesia.

Tabel 32: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Memberikan Pembinaan Pelayanan Kesehatan Kepada Jamaah Sebelum Keberangkatan Ke Mekkah

NO	ALTERNATIF	FREKUENSI	PERSENTASI (%)
1	Sangat Setuju	54	108
2	Setuju	35	70
3	Netral	9	18
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	98	196

Sumber: Data Olahan Angket No. 20 2019

Dari data di atas, dapat diketahui banyaknya dari 54 orang atau 108% responden menyatakan sangat setuju. Kemudian 35 orang responden atau 70% menyatakan setuju dengan pernyataan ini. Sedangkan yang bersikap netral ada 9 orang responden atau 18%. Jadi hal ini menyatakan bahwa sebesar 108% dari 54 responden yang diteliti menyatakan sangat setuju dengan pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru memberikan pembinaan pelayanan kesehatan kepada jamaah sebelum keberangkatan ke Mekkah.

e. Perlindungan Jama'ah Dan Petugas Umroh

Pada dimensi ini, penulis mengajukan lima pernyataan yang menjadikan gambaran respon jama'ah terhadap standar pelayanan minimal

berdasarkan peraturan menteri Agama Republik Indonesia NO. 08 Tahun 2018.

Tabel 33: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Memberikan Jaminan Asuransi Kepada Jamaah Jika Terjadi Musibah Pada Saat Melaksanakan Ibadah Umroh

NO	ALTERNATIF	FREKUENSI	PERSENTASI (%)
1	Sangat Setuju	58	116
2	Setuju	30	60
3	Netral	10	20
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	98	196

Sumber: Data Olahan Angket No. 21 2019

Dari data di atas, dapat diketahui banyaknya dari 58 orang atau 116% responden menyatakan sangat setuju. Kemudian 30 orang responden atau 60% menyatakan setuju dengan pernyataan ini. Sedangkan yang bersikap netral ada 10 orang responden atau 20%. Jadi hal ini menyatakan bahwa sebesar 116% dari 58 responden yang diteliti menyatakan sangat setuju dengan pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru memberikan jaminan asuransi kepada jamaah jika terjadi musibah pada saat melaksanakan ibadah umroh.

Tabel 34: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Menyediakan 1 (Satu) Petugas Untuk Mendampingi Jamaah Umroh Laki-Laki Dan 1 (Satu) Petugas Untuk Mendampingi Jamaah Umroh Perempuan Pada Saat Keberangkatan Dan Kepulangan Ke Indonesia

NO	ALTERNATIF	FREKUENSI	PERSENTASI (%)
1	Sangat Setuju	56	112
2	Setuju	34	68
3	Netral	8	16
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	98	196

Sumber: Data Olahan Angket No. 22 2019

Dari data di atas, dapat diketahui banyaknya dari 56 orang atau 112% responden menyatakan sangat setuju. Kemudian 34 orang responden atau 68% menyatakan setuju dengan pernyataan ini. Sedangkan yang bersikap netral ada 8 orang responden atau 16%. Jadi hal ini menyatakan bahwa sebesar 112% dari 56 responden yang diteliti menyatakan sangat setuju dengan pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru menyediakan 1 (satu) petugas untuk mendampingi jamaah umroh laki-laki dan 1 (satu) petugas untuk mendampingi jamaah umroh perempuan pada saat keberangkatan dan kepulangan ke Indonesia.

Tabel 35: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Mengutuskan Seorang Petugas Yang Berada Di Jeddah Dalam Pengurusan Dokumen Jamaah Umroh

NO	ALTERNATIF	FREKUENSI	PERSENTASI (%)
1	Sangat Setuju	68	136
2	Setuju	19	38

3	Netral	11	22
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	98	196

Sumber: Data Olahan Angket No. 23 2019

Dari data di atas, dapat diketahui banyaknya dari 68 orang atau 136% responden menyatakan sangat setuju. Kemudian 19 orang responden atau 38% menyatakan setuju dengan pernyataan ini. Sedangkan yang bersikap netral ada 11 orang responden atau 22%. Jadi hal ini menyatakan bahwa sebesar 136% dari 68 responden yang diteliti menyatakan sangat setuju dengan pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru mengutuskan seorang petugas yang berada di Jeddah dalam pengurusan dokumen jamaah umroh.

Tabel 36: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Memberikan Identitas Kepada Jamaah Umroh (Nametag, Tas, Jinjing, Dan Selendang) Selama Melaksanakan Ibadah Umroh

NO	ALTERNATIF	FREKUENSI	PERSENTASI (%)
1	Sangat Setuju	59	118
2	Setuju	29	58
3	Netral	10	20
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	98	196

Sumber: Data Olahan Angket No. 24 2019

Dari data di atas, dapat diketahui banyaknya dari 59 orang atau 118% responden menyatakan sangat setuju. Kemudian 29 orang responden atau 58% menyatakan setuju dengan pernyataan ini. Sedangkan yang bersikap netral ada 10 orang responden atau 20%. Jadi hal ini menyatakan bahwa sebesar 118% dari 59 responden yang diteliti menyatakan sangat setuju dengan pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru memberikan identitas kepada jamaah umroh (*nametag*, tas jinjing, dan selendang) selama melaksanakan ibadah umroh.

Tabel 37: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Menyediakan Kuota Umroh Lebih Kurang 40 (Empat Puluh) Jamaah Yang Berangkat Ke Mekkah Dalam Satu Kali Keberangkatan

NO	ALTERNATIF	FREKUENSI	PERSENTASI (%)
1	Sangat Setuju	63	126
2	Setuju	25	50
3	Netral	10	20
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	98	196

Sumber: Data Olahan Angket No. 25 2019

Dari data di atas, dapat diketahui banyaknya dari 63 orang atau 126% responden menyatakan sangat setuju. Kemudian 25 orang responden atau 50% menyatakan setuju dengan pernyataan ini. Sedangkan yang bersikap netral ada 10 orang responden atau 20%. Jadi hal ini menyatakan bahwa

sebesar 126% dari 63 responden yang diteliti menyatakan sangat setuju dengan pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru menyediakan kuota umroh lebih kurang 40 (empat puluh) jamaah yang berangkat ke Mekkah dalam satu kali keberangkatan.

f. Administrasi Dan Dokumen Umroh

Pada dimensi ini, penulis mengajukan lima pernyataan yang menjadikan gambaran respon jama'ah terhadap standar pelayanan minimal berdasarkan peraturan menteri Agama Republik Indonesia NO. 08 Tahun 2018.

Tabel 38: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Menyelesaikan Persyaratan Guna Memperoleh Visa Umroh Dan Dokumen Perjalanan Ibadah Jamaah Umroh

NO	ALTERNATIF	FREKUENSI	PERSENTASI (%)
1	Sangat Setuju	63	126
2	Setuju	25	50
3	Netral	10	20
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	98	196

Sumber: Data Olahan Angket No. 26 2019

Dari data di atas, dapat diketahui banyaknya dari 63 orang atau 126% responden menyatakan sangat setuju. Kemudian 25 orang responden atau 50% menyatakan setuju dengan pernyataan ini. Sedangkan yang bersikap

netral ada 10 orang responden atau 20%. Jadi hal ini menyatakan bahwa sebesar 126% dari 63 responden yang diteliti menyatakan sangat setuju dengan pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru menyelesaikan persyaratan guna memperoleh visa umroh dan dokumen perjalanan ibadah jamaah umroh.

Tabel 39: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Memberikan Layanan Informasi Dan Rencana Perjalanan Ibadah Umroh Selama Berada Di Mekkah

NO	ALTERNATIF	FREKUENSI	PERSENTASI (%)
1	Sangat Setuju	59	116
2	Setuju	34	68
3	Netral	6	12
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	98	196

Sumber: Data Olahan Angket No. 27 2019

Dari data di atas, dapat diketahui banyaknya dari 59 orang atau 116% responden menyatakan sangat setuju. Kemudian 34 orang responden atau 68% menyatakan setuju dengan pernyataan ini. Sedangkan yang bersikap netral ada 6 orang responden atau 12%. Jadi hal ini menyatakan bahwa sebesar 116% dari 59 responden yang diteliti menyatakan sangat setuju dengan pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru memberikan layanan informasi dan rencana perjalanan ibadah umroh selama berada di Mekkah.

Tabel 40: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Bertanggungjawab Atas Kehilangan Dokumen Jamaah Dan Jamaah Yang Tersesat Selama Melaksanakan Ibadah Umroh

NO	ALTERNATIF	FREKUENSI	PERSENTASI (%)
1	Sangat Setuju	60	120
2	Setuju	24	48
3	Netral	14	28
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	98	196

Sumber: Data Olahan Angket No. 28 2019

Dari data di atas, dapat diketahui banyaknya dari 60 orang atau 120% responden menyatakan sangat setuju. Kemudian 24 orang responden atau 48% menyatakan setuju dengan pernyataan ini. Sedangkan yang bersikap netral ada 14 orang responden atau 28%. Jadi hal ini menyatakan bahwa sebesar 120% dari 60 responden yang diteliti menyatakan sangat setuju dengan pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru bertanggungjawab atas kehilangan dokumen jamaah dan jamaah yang tersesat selama melaksanakan ibadah umroh.

Tabel 41: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Bertanggungjawab Jika Ada Jamaah Yang Membatalkan Keberangkatan Umroh Seperti Pemotongan Harga Visa, Tiket, Dan Hotel

NO	ALTERNATIF	FREKUENSI	PERSENTASI (%)
1	Sangat Setuju	66	132
2	Setuju	22	44
3	Netral	10	20
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	98	196

Sumber: Data Olahan Angket No. 29 2019

Dari data di atas, dapat diketahui banyaknya dari 66 orang atau 132% responden menyatakan sangat setuju. Kemudian 22 orang responden atau 44% menyatakan setuju dengan pernyataan ini. Sedangkan yang bersikap netral ada 10 orang responden atau 20%. Jadi hal ini menyatakan bahwa sebesar 132% dari 66 responden yang diteliti menyatakan sangat setuju dengan pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru bertanggungjawab jika ada jamaah yang membatalkan keberangkatan umroh seperti pemotongan harga visa, tiket, dan hotel.

Tabel 42: Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru Mengikuti Peraturan Masa Berlaku Visa Sebelum Keberangkatan Hingga Kepulangan Ke Indonesia

NO	ALTERNATIF	FREKUENSI	PERSENTASI (%)
1	Sangat Setuju	67	134
2	Setuju	23	46
3	Netral	8	16

4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	98	196

Sumber: Data Olahan Angket No. 30 2019

Dari data di atas, dapat diketahui banyaknya dari 67 orang atau 134% responden menyatakan sangat setuju. Kemudian 23 orang responden atau 46% menyatakan setuju dengan pernyataan ini. Sedangkan yang bersikap netral ada 8 orang responden atau 16%. Jadi hal ini menyatakan bahwa sebesar 134% dari 67 responden yang diteliti menyatakan sangat setuju dengan pernyataan PT Silver Silk Pekanbaru mengikuti peraturan masa berlaku visa sebelum keberangkatan hingga kepulangan ke Indonesia.

C. Analisis Data

Penelitian ini merupakan deskriptif kuantitatif, data yang berwujud angka-angka hasil perhitungan atau persentasi diperoleh dengan cara dijumlahkan, dibandingkan dengan jumlah yang telah diperoleh persentasenya, setelah data tersebut dihitung lalu ditafsirkan dengan bentuk kalimat yang menunjukkan secara kualitatif dengan kriteria sebagai berikut: 1) sangat setuju jika mempunyai nilai 81%-100%, 2) setuju jika mempunyai nilai 61%-80%, 3) netral jika mempunyai nilai 41%-60%, 4) tidak setuju mempunyai nilai 21%-40%, 5) dan sangat tidak setuju jika mempunyai nilai 0%-20%.

Berikut ini rekapitulasi dari 30 butir pernyataan melalui angket kepada responden yang telah dipermasalahkan pada penelitian tersebut:

Tabel 43: Rekapitulasi Hasil Angket Tentang Respon Jama'ah PT Silver Silk Pekanbaru Terhadap Standar Pelayanan Minimal Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesi Nomor 8 Tahun 2018

No	SS		S		N		TS		STS		F	%
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	45	90	43	86	10	20	-	-	-	-	98	196
2	43	86	45	90	10	20	-	-	-	-	98	196
3	49	98	40	80	9	18	-	-	-	-	98	196
4	45	90	43	86	10	20	-	-	-	-	98	196
5	46	92	40	80	12	24	-	-	-	-	98	196
6	43	86	47	94	8	16	-	-	-	-	98	196
7	48	96	40	80	10	20	-	-	-	-	98	196
8	46	92	44	88	8	16	-	-	-	-	98	196
9	49	98	41	82	8	16	-	-	-	-	98	196
10	40	80	48	96	10	20	-	-	-	-	98	196
11	47	94	43	86	8	16	-	-	-	-	98	196
12	42	84	45	90	11	22	-	-	-	-	98	196
13	49	98	40	80	9	18	-	-	-	-	98	196
14	46	92	42	84	10	20	-	-	-	-	98	196
15	60	120	30	60	8	16	-	-	-	-	98	196
16	42	84	45	90	11	22	-	-	-	-	98	196
17	52	104	40	80	6	12	-	-	-	-	98	196
18	54	104	30	60	14	28	-	-	-	-	98	196

19	52	108	38	76	8	16	-	-	-	-	98	196
20	54	108	35	70	9	18	-	-	-	-	98	196
21	58	116	30	60	10	20	-	-	-	-	98	196
22	56	112	34	68	8	16	-	-	-	-	98	196
23	68	136	19	38	11	22	-	-	-	-	98	196
24	59	118	29	58	10	20	-	-	-	-	98	196
25	63	126	25	50	10	20	-	-	-	-	98	196
26	63	126	25	50	10	20	-	-	-	-	98	196
27	58	116	34	68	6	12	-	-	-	-	98	196
28	60	120	24	48	14	28	-	-	-	-	98	196
29	66	132	22	44	10	20	-	-	-	-	98	196
30	67	134	23	46	8	16	-	-	-	-	98	196
Jlh	1570	-	1152	-	286	-	-	-	-	-	-	-

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari hasil rekapitulasi angket diberikan bobot pada setiap item yaitu:

Sangat setuju diberi bobot = 5

Setuju diberi bobot = 4

Netral diberi bobot = 3

Tidak setuju diberi bobot = 2

Sangat tidak setuju diberi bobot = 1

Dari rekatipulasi di atas menghasilkan nilai sebagai berikut:

- a. Nilai bobot x jumlah populasi yang menjawab sangat setuju
- b. Nilai bobot x jumlah populasi yang menjawab setuju

- c. Nilai bobot x jumlah populasi yang menjawab tidak setuju
- d. Nilai bobot x jumlah populasi yang menjawab sangat tidak setuju

$$A = 5 \times 1570 = 7850$$

$$B = 4 \times 1152 = 4608$$

$$C = 3 \times 286 = 858$$

$$D = 2 \times 0 = 0$$

$$E = 1 \times 0 = 0$$

$$3008 \quad 13316$$

$$F = 13316$$

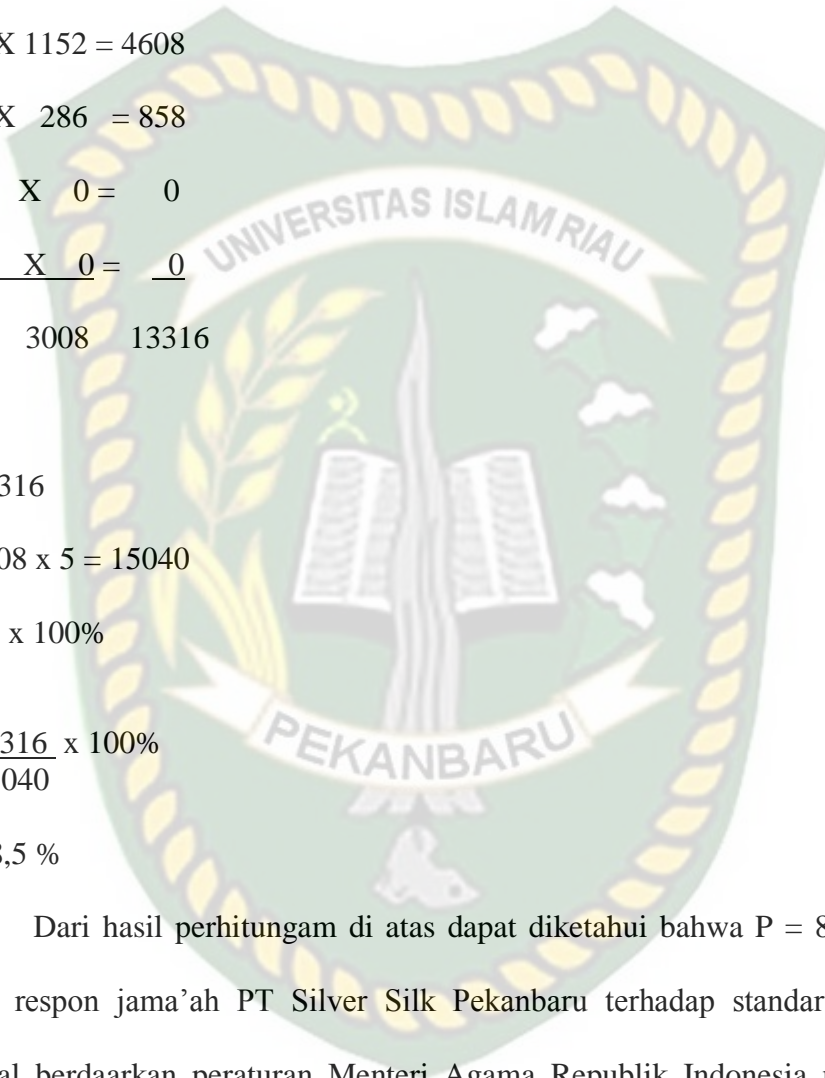
$$n = 3008 \times 5 = 15040$$

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

$$P = \frac{13316}{15040} \times 100\%$$

$$= 88,5 \%$$

Dari hasil perhitungam di atas dapat diketahui bahwa P = 88,5% yang berarti respon jama'ah PT Silver Silk Pekanbaru terhadap standar pelayanan minimal berdasarkan peraturan Menteri Agama Republik Indonesia no 8 tahun 2018 adalah “ sangat baik”, karena akumulasi jawaban responden berda pada persentasi 81%-100% dikatakan “ sangat baik”.



D. Pembahasan

Berdasarkan dimensi bimbingan ibadah umroh, pada angket no. 1 sebanyak 45 orang atau 90% yang menjawab sangat setuju, pada angket no. 2 sebanyak 45 orang atau 90% yang menjawab setuju, pada angket no. 3 sebanyak 49 orang atau 98% yang menjawab sangat setuju, pada angket no. 4 sebanyak 45 orang atau 90% yang menjawab sangat setuju, dan pada angket no 5 sebanyak 46 orang atau 92% menjawab sangat setuju. Maka rata-rata responden menjawab pernyataan sangat setuju dengan bimbingan ibadah umroh yang diberikan oleh PT Silver Silk Pekanbaru.

Dimensi transportasi jama'ah, pada angket no. 6 sebanyak 47 orang atau 94% yang menjawab setuju, pada angket no. 7 sebanyak 48 orang atau 96% yang menjawab sangat setuju, pada angket no. 8 sebanyak 46 orang atau 92% yang menjawab sangat setuju, pada angket no. 9 sebanyak 49 atau 98% yang menjawab sangat setuju, dan pada angket no. 10 sebanyak 48 orang atau 96% yang menjawab setuju. Maka rata-rata responden menjawab pernyataan sangat setuju dengan transportasi yang disediakan oleh PT Silver Silk Pekanbaru.

Dimensi akomodasi dan konsumsi, pada angket no. 11 sebanyak 47 orang atau 94% yang menjawab sangat setuju, pada angket no. 12 sebanyak 45 orang atau 90% menjawab setuju, pada angket no. 13 sebanyak 49 orang atau 98% menjawab sangat setuju, pada angket no. 14 sebanyak 46 orang atau 92% yang menjawab sangat setuju, dan pada angket no. 15 sebanyak 60 orang atau 120% yang menjawab sangat setuju. Maka rata-rata responden menjawab

pernyataan sangat setuju dengan akomodasi dan konsumsi yang diberikan oleh PT Silver Silk Pekanbaru.

Dimensi kesehatan jama'ah, pada angket no. 16 sebanyak 45 orang atau 90% yang menjawab setuju, pada angket no. 17 sebanyak 52 orang atau 104% yang menjawab sangat setuju, pada angket no. 18 sebanyak 54 orang atau 108% menjawab sangat setuju, pada angket no. 19 sebanyak 52 orang atau 104% yang menjawab sangat setuju, dan pada angket no. 20 sebanyak 54 orang atau 108%. Maka rata-rata responden menjawab pernyataan sangat setuju dengan fasilitas kesehatan jama'ah yang diberikan PT Silver Silk Pekanbaru.

Dimensi perlindungan jama'ah dan petugas umroh, pada angket no. 21 sebanyak 58 orang atau 116% yang menjawab sangat setuju, pada angket no. 22 sebanyak 56 orang atau 112% yang menjawab sangat setuju, pada angket no. 23 sebanyak 68 orang atau 136% menjawab sangat setuju, pada angket no. 24 sebanyak 59 orang atau 118% yang menjawab sangat setuju, dan pada angket no. 25 sebanyak 63 atau 126% yang menjawab sangat setuju. Maka rata-rata responden menjawab pernyataan sangat setuju dengan perlindungan jama'ah dan petugas umroh yang diberikan oleh PT Silver Silk Pekanbaru.

Dimensi administrasi dan dokumen umroh, pada angket no. 26 sebanyak 63 orang atau 126% yang menjawab sangat setuju, pada angket no. 27 sebanyak 58 orang atau 116% yang menjawab sangay setuju, pada angket no. 28 sebanyak 60 orang atau 120% yang menjawab sangat setuju, pada angket no. 29 sebanyak 66 orang atau 132% yang menjawab sangat setuju, dan pada angket no. 30 sebanyak 67 orang atau 132% yang menjawab sangat setuju. Maka rata-rata

responden menjawab pernyataan sangat setuju dengan pelayanan administrasi dan dokumen umroh yang diberikan oleh PT Silver Silk Pekanbaru.

Secara umum dapat dikatakan bahwa respon jama'ah PT Silver Silk Pekanbaru terhadap standar pelayanan minimal berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 8 tahun 2018 dikatagorikan sangat baik dengan 88,5%.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana respon jama'ah PT Silver Silk Pekanbaru terhadap standar pelayanan minimal berdasarkan peraturan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 8 tahun 2018.
2. Berdasarkan dimensi bimbingan ibadah umroh, rata-rata respon jama'ah menjawab sangat setuju dengan pelayanan bimbingan ibadah umroh yang diberikan PT Silver Silk Pekanbaru.
3. Berdasarkan dimensi transportasi jama'ah, rata-rata respon jama'ah menjawab sangat setuju dengan pelayanan transportasi yang diberikan oleh PT Silver Silk Pekanbaru.
4. Berdasarkan dimensi akomodasi dan konsumsi, rata-rata jama'ah menjawab sangat setuju dengan pelayanan akomodasi dan konsumsi yang diberikan oleh PT Silver Silk Pekanbaru.
5. Berdasarkan dimensi kesehatan jama'ah, rata-rata jama'ah menjawab sangat setuju dengan pelayanan kesehatan jama'ah yang diberikan oleh PT Silver Silk Pekanbaru.
6. Berdasarkan dimensi perlindungan jama'ah dan petugas umroh, rata-rata respon jama'ah menjawab sangat setuju dengan pelayanan

perlindungan jama'ah dan petugas umroh yang diberikan oleh PT Silver Silk Pekanbaru.

7. Berdasarkan dimensi administrasi dan dokumen umroh, rata-rata jama'ah menjawab sangat setuju dengan pelayanan administrasi dan dokumen umroh PT Silver Silk Pekanbaru.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis dapat memberikan beberapa saran yang kemudian bisa dijadikan bahan pertimbangan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Adapun saran yang dapat penulis berikan di antaranya sebagai berikut:

1. PT Silver Silk Pekanbaru diharapkan lebih memberikan pembinaan dan bimbingan ibadah umroh kepada jama'ah agar jama'ah lebih lancar menjalankan ibadah.
2. PT Silver Silk Pekanbaru diharapkan lebih meningkatkan fasilitas transportasi yang terbaik kepada jama'ah agar jama'ah merasa puas bergabung di PT Silver Silk Pekanbaru.
3. PT Silver Silk Pekanbaru diharapkan lebih mengutamakan pelayanan terhadap jama'ah PT Silver Silk Pekanbaru.
4. Kepada PT Silver Silk Pekanbaru agar lebih di perhatikan kesehatan jama'ah dari mulai keberangkatan sampai kembali lagi ke Indonesia.

5. Diharapkan kepada PT Silver Silk Pekanbaru agar memperhatikan dokumen jama'ah agar memperlancar keberangkatan sampai kembali lagi ke Indonesia.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Amuli, Sayyid Haidar 2005, *Ibadah Sufistik Menyiapkan Makna Terdalam Ibadah-Ibadah Fardhu Dari Sundut Pandang Para Kekasih Allah*, Oase Air Makna, Bandung.

Daryanto dan Ismanto Setyobudi, 2014, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, Gava Media, Yogyakarta.

Departemen Agama RI, 2016, *Al-qur'an Dan Terjemahan*, Karya Agung, Surabaya.

Depag RI Direktorat Jendral, 2007, *Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Pola Pembinaan Jama'ah Haji*, Jakarta.

Fatahillah, Haadiy 2015, *Umrah Backpacker Cara Yang Benar Umrah Seribu Dollar*, Andi Offsed, Jakarta

Hassan, Iqbal 2003, *Pokok-Pokok Materi Statistisk 2*, PT Bumi Aksara, Jakarta.

Kasmir, 2013, *Etika Customer Service*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Muhammad, 2008, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Moenir, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.

Nashrullah, Khalifa Zain 2015, *Maun Haji dan Umrah*, Sketse, Yogyakarta.

Paul Peter Jerry C. Olson, 2014, *Prilaku Konsumen & Stategi Pemasaran*, Salemba Empat, Jakarta.

Riduwan dan Akdon, 2007, *Rumus Dan Data Dalam Untuk Penelitian Adminitrasi Pendidikan Bisnis Pemerintahan Sosial Kebijakan Ekonomi Hukum Manajemen Kesehatan*, Alfabeta, Bandung.

Riduwan dan Sunarto, 2007, *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan Sosial Komunikasi Ekonomi Dan Bisnis*, Alfabeta, Bandung.

————— *Servis Quality Satisfaction Edisi III*, 2007, Andi Offset, Yogyakarta.

Saleh, Hassan 2008, *Kajian Fiqh Nabawi dan Fiqh Kontemporer*, Andi Offsed, Jakarta.

Sangadji, Etta Mamang 2013, *Perilaku Konsumen Pendekatan Pratis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.

Suhartono, Dwi 2014, *Metode Riset Pemasaran*, Alfabeta, Bandung.

Syadi, Khalid Abu 2012, *Aku Rindu Naik Haji*, Aqwam Media Profetika, Solo.

Syaukani, Imam 2009, *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Di Indonesia*, Huslitbang Kehidupan Keagamaan, Jakarta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2005, *Servis Quality Satisfaction Edisi II*, Andi Offsed, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy 2008, *Strategi Pemasaran*, Andi Offsed, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, 2015, *Pelanggan Puas Tak Cukup*, Andi Offset, Yogyakarta.

Dokumentasi :

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 Tentang. *Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah*.

Skripsi :

Risalatul Azizah, 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Studi Kasus Pada Jama'ah Umrah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Hasunah Tour Yogyakarta, *Skripsi*, Jurusan Manajemen Dakwah, Falkutas Dakwah Dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta.

Rahmadani, 2018, Standar Pelayanan PT Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru
Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No.8 Tahun 2018,
Fakultas Agama Islam, Universitas Islam Riau.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau