

**ANALISIS SISTEM PELAYANAN HAJI DAN UMRAH
PADA PT MALINDO MAKKAH MADINAH DI MEDAN**

Oleh
Ngatno Syahputra SE.I, ME.I

ABSTRACT

The institution of pilgrims and umrah who claim that the institution has excellent service quality. Some even provide some evidence to make consumers believe in the services made by the Hajj and Umrah travel agencies. However, in reality, there are many abandoned jama'ah who do not even leave for Hajj and Umrah because the negligence of the services provided by the bureaus is irresponsible.

PT Malindo Makkah Madinah has a strong will and continuously strives to maximize the quality of service by improving the performance of employees with training, asking complaints to jama'ahnya directly, establishing good working relationship with customers and related institutions, the communication between leaders and employees, as well as improvement of existing infrastructure facilities in the company.

With these efforts are expected to provide good service and professional and can meet the satisfaction of its customers. Factors that support services to jama'ah are the facilities given to jama'ah like four- or five-star hotel type, adequate transportation, the presence of doctors who accompany the jama'ah to provide drugs. Whereas the inhibiting factor is the number of complaints of jama'ah about the food menu provided by the hotel and flight delays due to weather that is less supportive for flight.

Keywords: *Analysis, Hajj, Umrah and service system*

A.PENDAHULUAN

Penyelenggaraan ibadah haji selama ini di nilai kurang efektif dan efisien hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan pada jamaah. Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka perlu adanya manajemen, baik manajemen dibidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga apa yang menjadi cita-cita jamaah dalam menunaikan ibadah haji dan umrah ini bisa di peroleh secara sempurna dan memuaskan. Maka peluang inilah yang di lirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh biro-biro penyelenggaraan berkompetisi untuk menarik simpati jamaah. Kesemuanya itu berlomba-lomba untuk menawarkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk sebuah popularitas. Disinilah kemudian lembaga-lembaga itu mengambil peran.

Salah satunya adalah Travel Haji dan Umrah PT Malindo Madinah Makkah di Jalan Balam Platinum Residence No.F2 Kecamatan Medan Sunggal. Merupakan suatu lembaga usaha swasta yang bergerak pada bidang pariwisata khususny haji & umrah. Yang mencoba membantu melancarkan pelaksanaan ibadah haji dan umrah di Indonesia yang selama ini masih kurang dalam segi pelayanan. Dimana pelayanan tersebut juga harus sesuai standar pelayanan haji yang telah diatur oleh undang-undang tentang ibadah haji dan umrah. Mengingat semakin banyak pesaing dalam hal biro perjalanan dan semakin banyak pula biro-biro yang menawarkan berbagai fasilitas pelayanan yang disediakan.

Selain itu, PT Malindo Madinah Makkah sebagai salah satu biro perjalanan yang mengkhususkan pada perjalanan haji dan umrah harus mampu bekerjasama dengan baik terhadap biro yang telah disepakati sehingga dapat menjalankan Manajemen Pelayanan Haji & Umrah yang

meliputi pelayanan administrasi, akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan. Karena keberhasilan suatu lembaga tidak akan terlepas dari sistem manajerial yang baik. Tanpa adanya manajemen yang baik, sebuah organisasi berikut aktivitas di dalamnya tidak akan mungkin dapat berkembang secara baik pula.

Sistem pelayanan merupakan salah satu aset terpenting dari Perusahaan atau organisasi yang selayaknya terus menerus dibangun dan dipelihara. Kualitas yang baik merupakan perangkat kuat, bukan hanya untuk menarik konsumen dalam memilih produk atau Perusahaan, melainkan juga dapat memperbaiki sikap dan kepuasan konsumen terhadap Perusahaan.

Dalam memberikan kepuasan sesuai keinginan konsumen, perlu adanya penentuan posisi suatu usaha yang bertujuan untuk memaksimalkan kemampuan yang dimilikinya merupakan suatu hal yang sangat penting bagi keberhasilan perusahaan, karena hal ini yang

membedakan dari pesaing. Untuk itu perusahaan melakukan analisis dengan cermat dan teliti tentang keadaan dirinya sendiri serta bagaimana kondisi perusahaan dalam persaingan.

Strategi pemasaran sendiri hal yang perlu mendapat perhatian khususnya adalah tingkat kepuasan dan kepercayaan pelanggan, karena tanpa memperhatikan faktor tingkat kepuasan pelanggan maka perusahaan hanya bisa menjaring konsumen saja, tetapi belum bisa menggaet konsumen menjadi pelanggan. Dengan penentuan strategi yang tepat, berarti perusahaan telah memiliki nilai lebih dalam menghadapi persaingan.

Dorongan yang bersifat rasional, yakni harga yang sesuai, pelayanan yang memuaskan, dan mendesaknya kebutuhan, sedangkan dorongan konsumen yang bersifat emosional adalah memelihara status dan ingin melindungi diri dari apa yang dikhawatirkan. Adanya kedua dorongan tersebut menyebabkan konsumen berusaha untuk memuaskan kebutuhan

dan keinginan atas pembelian barang dan jasa.

B. LANDASAN TEORI

Menurut Singarimbun (2006 : 45) konsep adalah generalisasi dari sekelompok fenomena tertentu, sehingga dapat dipakai untuk menggambarkan berbagai fenomena yang sama. Dari uraian diatas, digunakan konsep pemikiran untuk mempersempit pengertian yang diteliti.

1. Pelayanan adalah

Pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstag*).

Kotler dan Keller (2009:42), Pelayanan (*service*) adalah setiap

tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu.

2. Kepuasan adalah

Kepuasan sebagai respon atau tanggapan pelanggan mengenai pemenuhan kebutuhan. Kebutuhan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan pelanggan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi pelanggan

Menurut Sukarno, manajemen ialah: “Proses dari memimpin, membimbing, dan memberikan fasilitas dari usaha orang-orang yang terorganisir formal guna mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Kemudian dipaparkan juga tentang manajemen adalah Proses

perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengawasan.” (Soekarno: 2000: 4)

Menurut Munir dan Wahyu Ilaihi Ada tiga dimensi penting yang terdapat dari pengertian manajemen, yaitu: “pertama, manajemen terjadi karena kegiatan yang dilakukan oleh seorang pengelola; kedua, kegiatan dilakukan secara bersama-sama melalui orang lain untuk mencapai tujuan; dan ketiga, manajemen itu dilaksanakan dalam organisasi sehingga tujuan yang ingin dicapai adalah tujuan organisasi.” (Munir:2009: 11).

Gronroos menyebutkan bahwa “ pelayan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”(Ratminto.dkk: 2005:2)

Menurut Bahruddin HS. Pengertian haji adalah “sengaja berkunjung menziarahi kabah yang terletak di masjidil haram di makkah, dengan niat menunaikan ibadah haji yaitu rukun Islam yang kelima memenuhi perintah Allah. Menurut Sabiq “Haji adalah perjalanan menuju makkah dengan tujuan untuk melaksanakan thawaf, sai, wukuf (bermalam) di Arofah dan beberapa ibadah yang lain sebagai bentuk pemenuhan atas perintah Allah SWT”.(Bahruddin HS,2001: 107)

Dari beberapa pendapat yang ada tentang pengertian haji, dapat dipahami bahwa, Ibadah haji adalah berkunjung ke Baitullah (kabah) untuk melakukan beberapa amalan, antara lain: wukuf, tawaf, sai dan amalan lainnya pada masa tertentu, demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharapkan ridlo-Nya. Haji merupakan rukun Islam kelima yang pelaksanaannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu antara tanggal 8 sampai dengan 13 Dzulhijjah setiap tahunnya.(Habsi,2000:377)

Adapun pengertian umrah, kata umrah berasal dari bahasa Arab yaitu *الاع تمار* yang bermakna (berpergian). Berasal dari kata *I'timar* yang berarti ziarah, yakni menziarahi ka'bah dan berthawaf disekelilingnya, kemudian bersa'i antara shafa dan marwa, serta mencukur rambut (tahallul) tanpa wukuf di arafah. Dalam buku Tuntunan Praktis Manasik Haji dan Umrah yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama RI, umrah ialah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan Tawaf, Sa'I dan bercukur demi mengharap ridha Allah SWT.

Hukum umrah itu sendiri adalah wajib sekali seumur hidup. Umrah dilakukan dengan niat berihram dari miqat, kemudian tawaf, sa'i dan diakhiri dengan memotong rambut (tahallul umrah) dan dilaksanakan dengan berurutan (tertib). Umrah dapat dilaksanakan kapan saja, kecuali ada beberapa waktu yang dimakruhkan melaksanakan umrah bagi jamaah haji, yaitu pada saat jamaah haji wukuf di padang arafah pada hari arafah,

hari nahar (10 dzulhijjah) dan hari-hari tasyriq.

Departemen Agama dalam menjalankan pelayanan jamaah haji adalah memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh jamaah haji mulai dari proses pendaftaran sampai dengan proses pemberangkatan jamaah haji ke tanah suci Makkah, yang bekerjasama dengan instansi terkait yang ditunjuk oleh pemerintah. Dengan demikian manajemen pelayanan haji dan umrah adalah serangkaian aktifitas atau dikatakan sebuah manajemen proses, yaitu sisi manajemen mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. ([http://pelayanan.jamaah haji dan umrah.com](http://pelayanan.jamaah.haji.dan.umrah.com))

C.METODE PENELITIAN

Metode deskriptif digunakan sebagai cara yang praktis untuk menjelaskan dan menjabarkan pelayanan ibadah haji dan umrah.(Moleong, 2012: 3)

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini di laksanakan pada PT Malindo Makkah Madinah, Jalan Balam Platinum Residence No F2, Kelurahan Sei Sikambing Kec Medan Sunggal. Menurut Arikunto (2006:112) mengatakan bahwa “apabila subjek nya kurang dari 100, lebih baik ambil semua sehingga penelitiannya merupakan Populasi. Tetapi jika jumlah subjeknya lebih besar, dapat diambil 10%-15% atau 15%-25% atau lebih”. Dari keseluruhan Populasi sebesar 200 Orang, maka sesuai teori Arikunto diatas maka diambil 15% dari jumlah populasi yaitu 200, Jadi jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 30 orang. Kemudian untuk mengukur kepuasan pelayanan PT malindo makkah Madinah.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

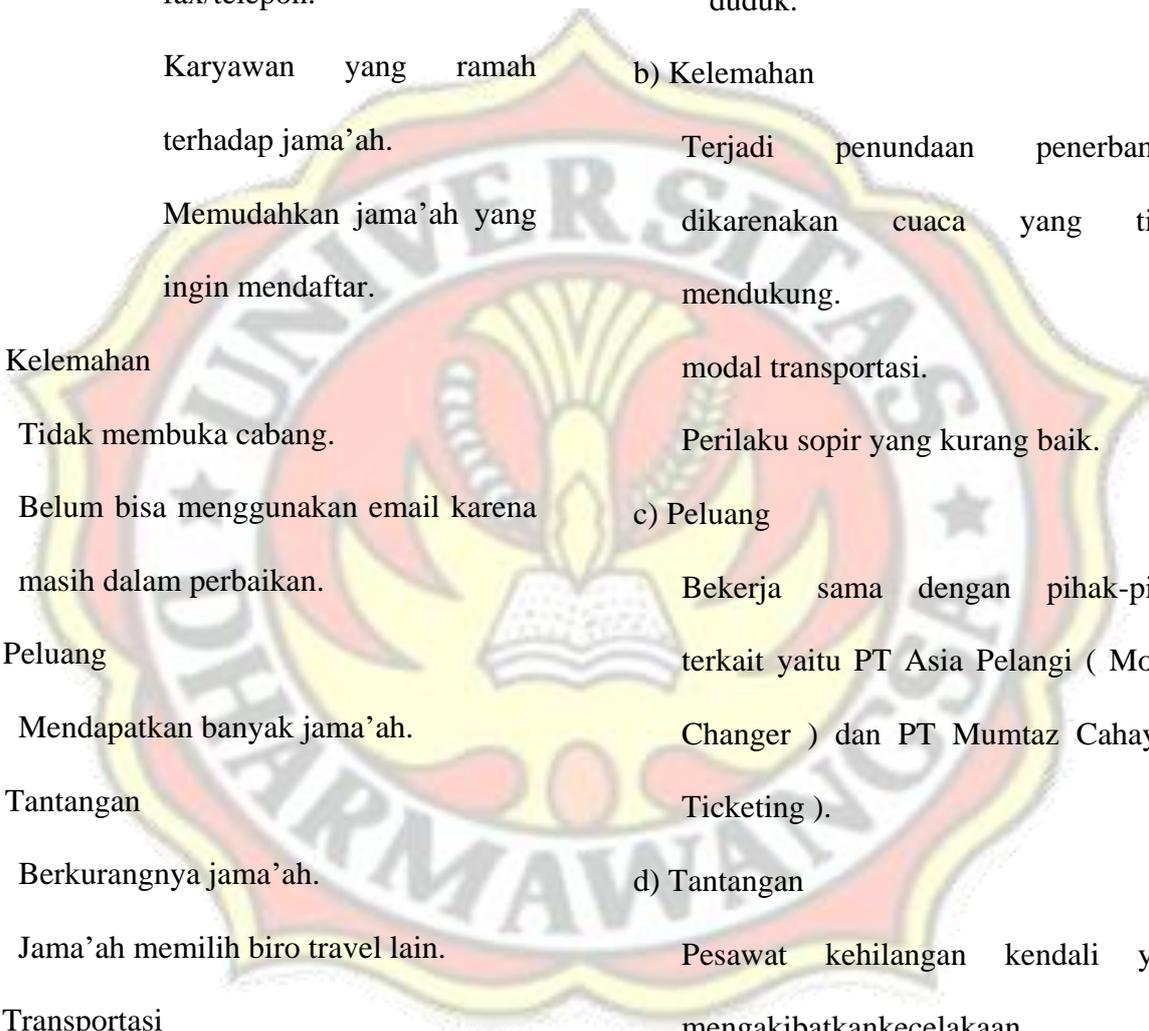
PT Malindo Makkah Madina bergerak dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah swasta yang berjenis ONH Plus, yang

dimaksud disini yaitu berupa plus pelayanan dalam hal perlengkapan pelaksanaan haji, penginapan, transportasi dan konsumsi.

1.2 Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh PT Malindo Makkah Madinah

Dalam menganalisa data, penulis berusaha menggambarkan faktor apa saja yang mempengaruhi kegiatan pelayanan tersebut. Ada dua faktor yang mempengaruhi pelayanan dalam ibadah haji yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*).

Faktor internal merupakan segala aspek yang berada dalam suatu lembaga pelayanan, baik faktor yang mendukung ataupun faktor yang menghambat. Sedangkan faktor yang berikutnya adalah faktor eksternal. Faktor eksternal merupakan faktor dari luar yang mempengaruhi kegiatan pelayanan. Adapun yang menjadi analisis dari masing-masing pelayanan adalah sebagai berikut:

- 
1. Pendaftaran
- Pramugari ramah terhadap penumpang.
- a) Kekuatan
- Bisa dilakukan kapan saja baik datang langsung ke kantor ataupun lewat fax/telepon.
 - Bus yang digunakan masih keluaran baru.
 - Semua jama'ah mendapatkan tempat duduk.
- Karyawan yang ramah terhadap jama'ah.
- b) Kelemahan
- Terjadi penundaan penerbangan dikarenakan cuaca yang tidak mendukung.
- Memudahkan jama'ah yang ingin mendaftar.
- modal transportasi.
- b) Kelemahan
- Perilaku sopir yang kurang baik.
- Tidak membuka cabang.
- c) Peluang
- Bekerja sama dengan pihak-pihak terkait yaitu PT Asia Pelangi (Money Changer) dan PT Mumtaz Cahaya (Ticketing).
- Belum bisa menggunakan email karena masih dalam perbaikan.
- d) Tantangan
- Pesawat kehilangan kendali yang mengakibatkankecelakaan.
- Mendapatkan banyak jama'ah.
- d) Tantangan
- Ban bus bocor.
- Berkurangnya jama'ah.
2. Transportasi
- Kondisi bus kurang layak (AC mati).
- Jama'ah memilih biro travel lain.
3. Pelayanan kesehatan
- a) Kekuatan
- Adanya dokter dan perawat.
- Menggunakan jasa penerbangan Garuda Indonesia Air Line ataupun penerbangan lain yang sudah teruji keamanannya.

- Tersedianya obat-obatan untuk jama'ah haji.
Mendampingi jama'ah mulai dari pemberangkatan sampai pemulangan.
- b) Kelemahan
Dokter tidak bisa mendampingi secara maksimal.
Belum adanya dokter pendamping untuk ibadah umrah.
Jumlah obat tidak sesuai dengan kebutuhan jama'ah.
- c) Peluang
Semua keluhan jama'ah tentang kesehatan bisa terpenuhi.
- d) Tantangan
Kematian jama'ah
Persediaan obat-obatan habis.
4. Konsumsi
- a) Kekuatan
Jenis masakan Indonesia.
Disajikan secara prasmanan.
Makan 3x sehari.
- b) Kelemahan
Tidak sesuai dengan selera jama'ah.
- c) Peluang
Menyediakan menu-menu masakan yang disukai jama'ah.
Jama'ah puas dengan makanan yang disediakan.
- d) Tantangan
Jama'ah memilih restoran lain
Komplain jama'ah terhadap masakan yang disajikan.
5. Akomodasi
- a) Kekuatan
Hotel berbintang empat atau lima.
Lokasi dekat Masjidil Haram.
- b) Kelemahan
Kamar tidak sesuai dengan apa yang diharapkan jama'ah.
Fasilitas dalam kamar kurang memadai (AC mati).
- c) Peluang
Jama'ah bisa sholat berjama'ah di Masjidil Haram.
Tidak ada komplain dari jama'ah.
- d) Tantangan
Kamar hotel penuh.

Kuantitas jama'ah banyak sehingga hotel tidak bisa menampung.

4.1 Tabel Responden

tentang pelayanan

4.4 Karakteristik Responden

Data karakteristik responden dimaksudkan untuk mengidentifikasi responden. Responden yang diambil dalam penelitian ini adalah Jamaah Umrah PT Malindo Makkah Madinah yang merupakan sampel yaitu 30 Orang. Untuk lebih jelasnya dilihat pada tabel-tabel yang diuraikan peneliti di bawah ini:

Berdasarkan distribusi jawaban tentang perusahaan memperhatikan kondisi tiap karyawan mayoritas responden menjawab sangat memuaskan yaitu sebanyak 20 orang atau (33%) dan 17 orang atau (57%) menjawab memuaskan. Sedangkan 3 orang atau (10%) menjawab bersikap netral . Berdasarkan hasil tersebut responden merasa bahwa kondisi pelayanan diperhatikan dengan baik oleh perusahaan.

Pelayanan yang diberikan kepada Jamaah			Sarana dan Perlengkapan				
No Responden	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	No Responden	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Memuaskan	10	33%	1	Sangat Memuaskan	9	30%
2	Memuaskan	17	57%	2	Memuaskan	18	60%
3	Bersikap Netral	3	10%	3	Bersikap Netral	2	6,7%
4	Cukup Memuaskan	-	-	4	Cukup	-	-
5	Tidak Memuaskan	-	-	4	Menyenangkan	1	3,3%
	Jumlah	30	100 %		n		

5	Tidak Menyenangkan	18	60 %
	Jumlah	30	100 %

menjawab memuaskan yaitu sebanyak 18 orang atau (60%), dan 9 orang atau (30%)

Tabel 4.2 Responden tentang Sarana dan Perlengkapan

Berdasarkan distribusi jawaban tentang sarana dan perlengkapan yang diberikan perusahaan mampu memenuhi kebutuhan jamaah, mayoritas responden

menjawab sangat memuaskan . Sedangkan 2 orang atau (6,7%) menjawab bersikap netral 1 orang menjawab cukup menyenangkan atau 3,3%. Berdasarkan hasil tersebut responden merasa bahwa sarana dan perlengkapan yang diberi kepada jamaah telah memenuhi kebutuhan.

Kualitas Transportasi

Berdasarkan distribusi jawaban

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat memuaskan	13	43%
2	Memuaskan	12	40%
3	Bersikap Netral	5	17%
4	Cukup Memuaskan	-	-
5	Tidak Memuaskan	-	-
	Jumlah	30	100 %

tentang kualitas transportasi yang diberikan sesuai dengan keinginan jamaah , mayoritas responden menjawab sangat memuaskan yaitu sebesar 13 orang atau (43%) dan 12 orang atau (40%) menjawab memuaskan. Sedangkan 5 orang atau (17%) menjawab bersikap netral . Berdasarkan hasil tersebut responden merasa bahwa kualitas transportasi dari perusahaan sesuai dengan yang diharapkan oleh Jamaah

Penyediaan Informasi Petugas kepada Jamaah

Tabel 4.3 Responden kualitas Tranfortasi

No	Jawaban Responden	Frekuensi
1	Sangat Memuaskan	10
2	Memuaskan	15

3	Bersikap Netral	5	Bersikap netral	3	17%
4	Cukup Memuaskan	-	Cukup -	3	10%
5	Tidak Memuaskan	-	Tidak Memuaskan	4	-
Jumlah		30	Jumlah	30	100%

Tabel 4.4 Responden penyediaan Informasi

Berdasarkan distribusi jawaban tentang Penyediaan Informasi Petugas diapresiasi dengan sangat oleh perusahaan, mayoritas responden menjawab Memuaskan yaitu sebesar 15 orang atau (50%) dan 10 orang atau (33%) menjawab Sangat Memuaskan. Sedangkan 5 orang atau (17%) menjawab bersikap netral . Berdasarkan hasil tersebut responden merasa bahwa informasi yang berikan perusahaan kepada jamaah sangat membantu dan dapat diterima dengan baik.

Perbandingan jika pernah dilayani oleh Perusahaan lain

No Responden	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Memuaskan	12	40%
2	Memuaskan	15	50%

Jumlah 30 100 %

Tabel 4.5 Responden Perbandingan dengan perusahaan lain

Berdasarkan distribusi jawaban tentang perbandingan berdasarkan pengalaman jamaah terhadap perusahaan lain dengan beralasan mayoritas responden menjawab Sangat Memuaskan yaitu sebesar 12 orang atau (40%) dan 15 orang atau (50%) menjawab Memuaskan. Sedangkan 3 orang atau (10%) menjawab Bersikap netral. Berdasarkan hasil tersebut responden merasa bahwa perusahaan ini telah menunjukkan keunggulannya yang perusahaan lain tidak memilikinya

Kemungkinan Merekomendasi Kepada Keluarga/Teman

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Memuaskan	17	56,3%	30	100 %
2	Memuaskan	11	37%		
3	Bersikap Netral	2	6,7%		
4	Cukup Memuaskan	-	-		
5	Tidak Memuaskan	-	-		
	Jumlah	30	100 %		

Tabel 4.6 Responden Merekomendasi kepada Keluarga/Teman Berdasarkan distribusi jawaban tentang kemungkinan jamaah untuk merekomendasikan perusahaan dengan keluarga/teman dengan beralasan sebagai tertentu, mayoritas responden menjawab sangat memuaskan yaitu sebesar 7 orang atau (23%) dan 20 orang atau (67%) menjawab memuaskan. Sedangkan 3 orang atau (10%) menjawab bersikap netral. Berdasarkan hasil tersebut responden merasa bahwa perusahaan mempunyai kualitas pelayanan yang baik sehingga pantas di rekomendasikan kepada orang lain

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Memuaskan	7	23%		
2	Memuaskan	20	67%		
3	Bersikap Netral	3	10%		
4	Cukup Memuaskan	-	-		

Kemungkinan melakukan Umrah Kembali

Tabel 4.7 Tabel

Kemungkinan Umrah kembali	3	Bersikap Netral	3	10%
	4	Cukup Memuaskan	-	-
	5	Tidak Memuaskan	-	-
	Jumlah		30	100 %

Berdasarkan distribusi jawaban tentang kemungkinan melakukan Umrah Kembali masing-masing beralasan tertentu , mayoritas responden menjawab Sangat Memuaskan yaitu sebesar 17 orang atau (56,3%) dan 11 orang atau (37%) menjawab memuaskan. Sedangkan 2 orang atau (6,7%) menjawab Bersikap netral . Berdasarkan hasil tersebut responden merasa bahwa Perusahaan memiliki nilai daya tarik yang sangat kuat sehingga jamaah akan selalu menggunakan jasa perusahaan jika ingin umrah kembali.

Tabel 4.8 Responden Penilaian terhadap Staf dan Petugas

Berdasarkan distribusi jawaban tentang pelayanan petugas dan staf , mayoritas responden menjawab Sangat Memuaskan yaitu sebesar 13 orang atau (47%) dan 14 orang atau (43%) menjawab memuaskan. Sedangkan 3 orang atau (10%) menjawab Bersikap Netral. Berdasarkan hasil tersebut responden merasa bahwa Petugas dan Staf nya telah melaksanakan tugas sesuai tannggungjawabnya.

Penilaian terhadap Petgas dan Staf Perusahaan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Memuaskan	13	47%
2	Memuaskan	14	43%

No	Jawaban Responden	Pelayanan, Pembinaan dan Pengawasan	
		Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Memuaskan	8	27%
2	Memuaskan	17	56%
3	Bersikap Netral	5	17%
4	Cukup	-	-
5	Menyengalkan	-	-
	Jumlah	30	100 %

Tabel 4.9 responden pembinaan dan pengawasan

Berdasarkan distribusi jawaban tentang pelayanan pembinaan dan pengawasan, mayoritas responden menjawab Sangat Memuaskan yaitu sebesar 8 orang atau (27%) dan 17 orang atau (56%) menjawab memuaskan. Sedangkan 5 orang

atau (17%) menjawab Bersikap Netral. Berdasarkan hasil tersebut responden merasa bahwa pelayanan dan pembinaan telah dilaksanakan secara baik.

1.5 Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor masing-masing variabel. Validitas didefinisikan sebagai sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsinya. Oleh karena itu, penulis menguji tingkat validitas kuesioner yang disebarkan kepada responden. Hasil uji validitas disebarkan digunakan dengan bantuan program SPSS, masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

Item No	Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1.	Item_1	0.656	0.361	Valid
2.	Item_2	0.783	0.361	Valid
3.	Item_3	0.816	0.361	Valid
4.	Item_4	0.714	0.361	Valid
5.	Item_5	0.705	0.361	Valid
6.	Item_6	0.535	0.361	Valid
7.	Item_7	0.757	0.361	Valid
8.	Item_8	0.792	0.361	Valid
9.	Item_9	0.730	0.361	Valid

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Angket Mengenai Persepsi Pelayanan

Dapat dilihat pada tabel 4.9. bahwa nilai korelasi pada semua item pernyataan pendidikan dan pelatihan memiliki nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka dapat dinyatakan bahwa pernyataan tersebut valid dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya. Sementara realibilitas suatu konstruk variable

baik jika memiliki nilai *cronbach's alpha* > r_{tabel} (Simamora, 2004). Berikut ini adalah hasil uji realibilitas dengan menggunakan program SPSS dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut ini :

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	9

4.11 Tabel Uji Realibilitas Angket Mengenai Persepsi

Berdasarkan hasil uji realibitas yang dilakukan terhadap semua item dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua item dalam penelitian dapat dikatak reliabel karena nilai koefesien realibitas *Cronbach's Alpha* > r_{tabel} yaitu $0.886 > 0.361$. Dapat disimpulkan bahwa konstruk pernyataan yang merupakan dimensi pelayanan dan kepuasan adalah Realibel.

E.PENUTUP

Kesimpulan

1. Pelayanan haji dan umrah di PT MALINDO MAKKAH MADINAH sudah cukup baik karena pada pelaksanaannya telah diterapkan sesuai dengan teori dan praktek. Dalam hal pelayanan PT MALINDO MAKKAH MADINAH secara administratif sudah cukup maksimal terhadap jama'ah dengan memfasilitasi secara profesional baik di Tanah Air seperti kesopanan, kerapihan dan keprofesionalan karyawan melayani para calon jama'ah ketika baru akan mendaftarkan diri maupun ketika di Tanah Suci serta mampu bekerjasama dengan baik dengan pihakpihak yang mendukung memberangkatkan ibadah haji seperti akomodasi dalam pengaturan tempat yang memadai fasilitas penginapan tersebut berbintang empat dan lima yang dilengkapi dengan menu makanan khas Indonesia, dikarenakan pihak PT

MALINDO MAKKAH MADINAH melihat situasi dan kondisi yang ada.

2. Berdasarkan angket yang telah di isi oleh jamaah yang merupakan sampel dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan yang diterapkan di PT Malindo Makkah Madinah dinyatakan Baik mulai dari kegiatan administrasi sampai dengan kepulangan dari umrah.

3. Faktor pendukung dan penghambat perusahaan maupun pelaksanaan ibadah haji dan umrah merupakan barometer untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan semula oleh pihak pengelola. Faktor yang mendukung pelayanan kepada jama'ah adalah fasilitas-fasilitas yang diberikan kepada jama'ah seperti jenis hotel berbintang empat atau lima, pesawat yang tidak melakukan transit, adanya dokter yang mendampingi jama'ah untuk menyediakan obat-obatan. Sedangkan faktor yang menghambat adalah banyaknya komplain dari jama'ah mengenai

menu makanan yang disediakan oleh pihak hotel dan penundaan penerbangan dikarenakan cuaca yang kurang mendukung untuk melakukan penerbangan.

4. Berdasarkan Uji Validitas dan Reabilitas antara Pelayanan dengan Kepuasan Dapat disimpulkan bahwa konstruk pernyataan yang merupakan dimensi pelayanan dan kepuasan adalah Realibel.

Saran

1. Mengadakan controlling serta mengevaluasi program yang sedang dijalankan atau yang sudah berjalan. Dengan tujuan agar pelayanan perjalanan haji dan umrah ke depannya lebih baik lagi.
2. Mempertahankan hubungan yang harmonis dan meningkatkan kualitas pada karyawan sehingga terciptanya kerjasama yang baik.
3. Perusahaan harus lebih maksimal dalam merespon keinginan jama'ah

dalam setiap pelayanan yang diberikan.

4. Perusahaan harus lebih maksimal dalam masalah kualitas pelayanan untuk meningkatkan pelayanan agar dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bahrudin H.S.200.1Pembinaan Mental Bimbingan Al-Quran.Jakarta: Bima Aksara
- Habsi, 2000 *Kuliah Ibadah Ibadah Ditinjau dari Segi Hukum dan Hikmah*, Pustaka Rizki Putra, Semarang,
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta : Erlangga
- Singarimbun, 2006. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: Pustaka LP3ES
- Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Moleong, L.J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif* Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Simamora,2004, *Riset Pemasaran*, Jakarta, . Jakarta: Miswar.
Gramedia Utama.

Munir 2006, *Manajemen Dakwah*, Jakarta:
Kencana.

Sukarno K, 2000. *Dasar-Dasar Manajemen*



