

**IMPLEMENTASI PELAYANAN JAMA'AH HAJI
DAN UMRAH DITINJAU DARI ETIKA BISNIS
(Study di PT. Bahana Sukses Sejahtera Bengkulu)**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Dalam Bidang Manajemen Dakwah

OLEH :

VINNA OKTAVIA SAFITRI
NIM. 1911330006

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SOEKARNO BENGKULU
TAHUN 2023 M/1445 H**

**IMPLEMENTASI PELAYANAN JAMA'AH HAJI
DAN UMRAH DITINJAU DARI ETIKA BISNIS
(Study di PT. Bahana Sukses Sejahtera Bengkulu)**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Serjana Sosial (S.Sos)
Dalam Bidang Manajemen Dakwah

OLEH :

VINNA OKTAVIA SAFITRI
NIM. 1911330006

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SOEKARNO BENGKULU
TAHUN 2024 / 1445 H**

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
 Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu
 Telp: (0736) 51276-51171-51172; Faks: (0736) 51171-51172
 Web: www.uin-sbq.ac.id



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skrripsi yang ditulis oleh Vinna Oktavia Sasitri, NIM 1911350006 dengan judul **"IMPLEMENTASI PELAYANAN JAMAAH HAJI DAN UMROH DITINJAU DARI ETIKA BISNIS STUDY DI PT. BAHANA SUKSES SEJAHTERA BENGKULU"** Program Studi Manajemen Dakwah Jurusan Dakwah telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang Munaqosyah Skripsi Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.

Bengkulu, Januari 2024
 Dzulhujjah 1445 H

Tim Pembimbing I
 Pembimbing I
 Pembimbing II

Dr. Ashadi Cahyadi, MA
 NIP. 1985091820110110049

M. Nikman Naser, M.Pd
 NIDN. 2029019202

Mengetahui
 An. Dekan Fuad
 Ketua Jurusan Dakwah

Wira Hadi Kusuma, M.Si
 NIP. 198601012011011012

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis, skripsi dengan judul “Implementasi Pelayanan Jama’ah Haji Dan Umroh Ditinjau Dari Etika Bisnis (Study di Pt. Bahana Sukses Sejahtera Bengkulu)” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UIN-FAS maupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni hasil gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri, tanpa ada bantuan dari pihak manapun, kecuali pengarahn dari tim pembimbing.
3. Didalam karya tulis/skripsi saya ini tidak terdapat hasil karya ataupun pendapat yang dipublikasikan pihak lain, kecuali dikutip secara tertulis dan jelas dan dicantumkan sebagai acuan didalam hasil skripsi saya dengan disebutkan identitas pengarangnya didalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan. Dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang sudah saya peroleh, serta sanksi lainya sesuai norma dan ketentuan hokum yang berlaku.

Bengkulu, Januari 2024



Vinna Oktavia Safitri
NIM 1911330006

MOTTO

Setiap orang punya mimpi begitu juga saya, namun yang paling penting adalah bukan seberapa besar mimpi yang kamu punya tapi seberapa besar usaha kamu untuk mewujudkan mimpi itu

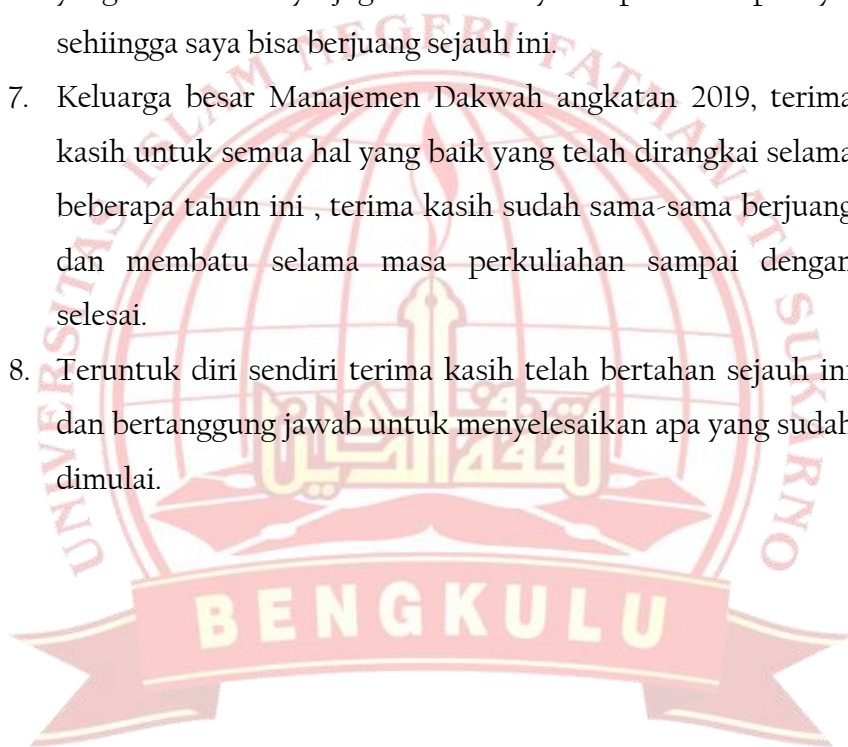


PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim dengan mengucapkan alhamdulillahirobbil'alamiin, tiada lembar paling indah dalam skripsi ini kecuali lembar persembahan. Sungguh perjuangan yang melelahkan dan cukup panjang yang telah saya lalui untuk mendapatkan gelar serjana ini, serta atas izin Allah SWT yang selalu memberikan hidayah dan kekuatan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Rasa syukur dan bahagia yang saya rasakan akan saya persembahkan teruntuk orang-orang yang saya sayangi dan selalu memberikan doa serta support kepada saya :

1. Allah SWT atas segala nikmat dan rahmat serta karunia yang diberikan selama penulis menyusun skripsi.
2. Orang tua, khususnya untuk ibu saya yang sangat saya cintai yang telah memberikan segalanya untuk putri tercintanya. Selalu memberikan doa dan usaha terbaik agar saya mendapatkan gelar ini, berusaha semaksimal mungkin agar saya selalu mendapatkan kebutuhan dan pendidikan yang layak.
3. Untuk abang dan kakak saya yang tidak bisa saya sebut satu persatu, yang telah memberikan doa, semangat, dan finansial kepada saya tiada henti saya mengucapkan terima kasih banyak.
4. Kepada Mong anabul saya terima kasih sudah menemani saya 24jam, dan terima kasih telah menemani masa-masa sulit saya.

5. Kepada Nurfauziah sahabat saya, terima kasih sudah menemani saya dan memberikan semangat, yang sudah meluangkan waktu untuk bisa menghibur dan selalu memberikan support kepada saya.
6. Kepada Eiichiro Oda/Oda Sensei, terima kasih atas karyamu yang membuat saya juga tidak menyerah pada mimpi saya, sehingga saya bisa berjuang sejauh ini.
7. Keluarga besar Manajemen Dakwah angkatan 2019, terima kasih untuk semua hal yang baik yang telah dirangkai selama beberapa tahun ini , terima kasih sudah sama-sama berjuang dan membantu selama masa perkuliahan sampai dengan selesai.
8. Teruntuk diri sendiri terima kasih telah bertahan sejauh ini dan bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang sudah dimulai.



ABSTRAK

Dengan banyaknya lembaga penyelenggara ibadah haji dan umrah yang mengklaim bahwa lembaga tersebut mempunyai kualitas pelayanan yang prima. Bahkan ada yang memberikan beberapa bukti agar konsumen percaya terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh biro perjalanan haji dan umrah. Namun kenyataannya banyak dijumpai jama'ah yang terlantar bahkan tidak jadi berangkat haji dan umrah karena kelalaian dari pelayanan yang diberikan oleh biro-biro yang tidak bertanggung jawab. Untuk itu diperlukanlah manajemen pelayanan yang baik dan benar dalam suatu lembaga biro perjalanan haji dan umrah. Sebab itu penulis ingin meneliti lebih jauh tentang pelayanan haji dan umrah. Dimana penulis menggunakan objek penelitiannya PT. Bahana Sukses Sejahtera Bengkulu.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi pelayanan jamaah ditinjau dari etika bisnis islam di PT. Bahana Sukses Sejahtera Bengkulu. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, Penelitian kualitatif deskriptif ialah studi yang mendiskripsikan atau menjabarkan situasi dalam bentuk transkrip dalam wawancara, dokumen tertulis, yang tidak dijelaskan melalui angka. Data dalam penelitian berupa data-data kualitatif yang berupa data primer dan sekunder yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis dengan metode analisis deskriptif kualitatif dengan teknik induktif untuk mengetahui jawaban atas pokok permasalahan yang telah dirumuskan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan merespon keinginan para pelanggannya dengan memberikan pelayanan yang baik dan profesional agar jama'ah haji bisa melaksanakan ibadah haji dengan lancar, tertib, aman, dan nyaman. PT. Bahana Sukses Sejahtera Bengkulu mempunyai kemauan yang kuat dan terus

menerus berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan peningkatan kinerja karyawan dengan pelatihan-pelatihan, menanyakan keluhan kepada jama'ahnya langsung, menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan pelanggan dan instansi terkait, adanya komunikasi antara pimpinan dan karyawan, serta perbaikan sarana prasarana yang ada di perusahaan. Dengan adanya usaha -usaha tersebut diharapkan bisa memberikan pelayanan yang baik dan profesional serta bisa memenuhi kepuasan para pelanggannya

Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan, Etika Bisnis, Haji dan Umroh



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, karena kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Implementasi Pelayanan Jama’ah Haji Dan Umroh Ditinjau Dari Etika Bisnis (Study di Pt. Bahana Sukses Sejahtera Bengkulu)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sejana sosial pada jurusan manajemen dakwah Universitas Islam Negeri Fatmawati Soekarno Bengkulu.

Dalam penyusunan skripsi ini tentu ada banyak pihak yang terlibat dalam memberikan bantuan, bimbingan serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapakan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. H. Zulkarnain Dali, M.Pd Selaku Rektor UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu
2. Dr. Aan Supian Selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu

3. Wira Hadi Kusuma, M.S.i Selaku Ketua Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu
4. Pebri Prandika Putra, M.Hum Selaku Sekretaris Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu
5. Ihsan Rahmat, M.PA Koordinator Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
6. Rahmat Ramdhani, M.Sos.I Selaku Dosen Pembimbing Akademik
7. Ashadi Cahyadi, S. Sos.I, MA Selaku Dosen Pembimbing I yang sudah memberikan arahan dan masukan kepada penulis sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. M. Nikman Naser, M.Pd Selaku Dosen Pembimbing II yang sabar dan kesungguhan membimbing penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah

mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.

10. Staf dan Karyawan Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang senantiasa memberikan pelayanan terbaik guna kemajuan Fakultas.
11. Informan penelitian yang telah memberikan waktu dan informasinya sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengalami kesulitan dan penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Peneliti

Bengkulu, Januari 2024

Vinna Oktavia safitri
NIM 1911330006

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Batasan Masalah	11
D. Tujuan Penelitian	11
E. Manfaat Penelitian	12
F. Kajian Terdahulu	12
G. Sistematika Penulisan	17

BAB II KERANGKA TEORI	
A. Etika Bisnis	19
1. Definisi Etika Bisnis	19
2. Bentuk Etika Bisnis	24
B. Implementasi Pelayanan	30
1. Definisi Implementasi.....	30
2. Definisi Pelayanan	33
3. Bentuk-Bentuk Pelayana	36
4. Ciri-Ciri Kualitas Pelayanan Yang baik	39
5. Tahapan-Tahapan pelayanan Haji dan Umrah	49
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	55
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	56
C. Fokus Penelitian	56
D. Jenis Sumber Data	57
E. Teknik Pengumpulan Data	58
F. Analisis Data	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Wilayah penelitian	61

B. Temuan Penelitian	65
C. Analisis Hasil Penelitian	88

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	91
B. Saran	91

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Gedung PT. Bahana Sukses Sejahtera	62
Gambar 4.2 Tempat Parkir	68
Gambar 4.3 AC Diruang Lobi	68
Gambar 4.4 Meja Administrasi	69
Gambar 4.5 Ruang Lobi	69
Gambar 4.6 Fasilitas Logistik	75
Gambar 4.7 Manasik Haji	76
Gambar 4.8 Transportasi Jamaah	77
Gambar 4.9 Hotel Jamaah	78

