

**KOMITMEN PT. BONITA ANUGRAH PRATAMA CABANG PADANG  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN IBADAH UMRAH**

**SKRIPSI**

*Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Untuk Memenuhi*

*Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)*

*Pada Prodi Manajemen Dakwah*



**Oleh:**

**RAHMA YUDI**

**NIM.2112030085**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
IMAM BONJOL PADANG  
1447 H / 2025 M**

### PERNYATAAN KEORISINALAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "Komitmen PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah" adalah benar hasil karya saya, bukan berupa tiruan atau duplikasi dari skripsi ataupun karya yang sudah dipublikasikan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di UIN Imam Bonjol Padang ataupun di perguruan tinggi lainnya, kecuali bagian sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil dari plagiasi atau tidak orisinal, maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan skripsi ini dan gelar kesarjanaan saya.

Padang, 21 Mei 2025  
Saya yang menyatakan



Rahma Yudi  
NIM. 2112030085

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul "Komitmen PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah" yang disusun oleh Rahma Yudi NIM 2112030085. Telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke Sidang Munaqasyah. Demikian persetujuan ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 21 Mei 2025  
Disetujui Oleh,

Pembimbing I



**Dr. Nora Zulvianti, S.S, M.M**  
**NIP. 19780329200501204**

Pembimbing II



**Zulfadri, M.Ag, Ph.D**  
**NIP. 197209082000031002**

### **PENGESAHAN PENGUJI MUNAQASYAH**

Skripsi dengan judul "**Komitmen PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah**" yang disusun oleh Rahma Yudi NIM. 2112030085 telah diuji dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Imam Bonjol Padang, Selasa 24 Juni 2025 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Prodi Manajemen Dakwah.

Padang, 24 Juni 2025

Tim Penguji Ketua

**Dr. Nora Zulvianti, SS, MM**  
**NIP. 19780329200501204**

Penguji I

**Dr. Wakidul Kohar, M.Ag**  
**NIP. 1974040222001121001**

Penguji II

**Drs. Efrizal, M.Pd**  
**NIP. 196408252003021001**

Penguji III

**Dr. Nora Zulvianti, SS, MM**  
**NIP. 19780329200501204**

Penguji IV

**Zulbadra, M.Ag, Ph.D**  
**NIP. 197209082000031002**

Mengesahkan

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
UIN Imam Bonjol Padang



**Dr. Wakidul Kohar, M.Ag**  
**NIP. 1974040222001121001**

## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul "**Komitmen PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang Dalam Kualitas Meningkatkan Pelayanan Ibadah Umrah**" yang disusun oleh Rahma Yudi NIM 2112030085 pada tahun 2025 Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

Adapun latar belakang dari penelitian ini adalah Komitmen PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah, Komitmen PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang, Khususnya Karyawan yang bekerja sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada jamaah. Sebagai lembaga perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang berfokus terhadap pelayanan dan memberangkatkan jamaah ke tanah suci, maka berkomitmen untuk hal ini sangatlah diharuskan dengan menghadirkan karyawan-karyawan yang memiliki keahlian dibidang umrah untuk memberikan pelayanan, mulai dari marketing, mutowwif, dan *tour leader* yang bertujuan untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada jamaah. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai proses pelayanan, pelaksanaan dan evaluasi kinerja karyawan PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang, supaya tetap sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sebagai jenis penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang menerapkan metode kualitatif. Data dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data penelitian ini adalah pengurus PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang. Proses pengolahan data dilakukan dengan cara mengumpulkan, menganalisis, dan menarik kesimpulan dari data yang diperoleh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komitmen PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah dirangkum dalam dua faktor: *Pertama* Faktor personal karyawan yang berhubungan dengan nilai-nilai perusahaan seperti kesolidan, profesional kerja dan kekeluargaan, motivasi, sistem kompensasi. semua bagian ini bertujuan untuk menumbuhkan semangat kerja dan menciptakan kesejahteraan karyawan, dengan selalu memperhatikan apa saja kebutuhan yang akan diberikan, supaya karyawan bisa selalu memberikan komitmen yang terbaik untuk kemajuan perusahaan. *Kedua* Faktor organisasi, berhubungan dengan faktor utama yang membuat karyawan ingin bertahan, tantangan yang dihadapi oleh perusahaan, pelatihan dan pengembangan, pembagian tugas-tugas dan evaluasi kinerja. Ini bertujuan supaya dalam melaksanakan tugas dalam memberikan pelayanan, karyawan sudah memiliki keahlian karena diberkahi pelatihan dan pengembangan. Di dalam hal ini kenyamanan karyawan sangat perlu diperhatikan, karena di dalam melaksanakan tugas yang sudah diberikan maka perusahaan harus menyiapkan fasilitas sesuai dengan kebutuhan, ini akan menciptakan kesejahteraan karyawan dan akan menumbuhkan kenyamanan terhadap lingkungan kerja mereka. Evaluasi juga dilakukan dengan tujuan untuk menilai bagaimana kinerja karyawan, serta mengevaluasi bagaimana mengemban tugas-tugas yang sudah diberikan oleh perusahaan PT. Bonita Anugrah Pratama.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji hanya berhak diperuntukkan kepada Allah SWT, penulis mengucapkan syukur yang tidak bisa diungkapkan atas rahmat dan berkah yang telah penulis terima selama ini. Terutama pada saat penyelesaian skripsi yang berjudul "Komitmen PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah". Shalawat dan salam juga penulis ucapkan untuk Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun manusia ke jalan yang lebih baik dengan risalah hidup akan amal dengan iman dan ilmu pengetahuan. Skripsi merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial Strata Satu di Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, proses penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, terutama orang tua penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini. Dengan segala keikhlasan dan kerendahan hati yang tulus, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.
2. Ketua Prodi Manajemen Dakwah Bapak Zulbadri, M.Ag, Ph.D dan Sekretaris Prodi Manajemen Dakwah Ibu Arina Fransiska, SE, MM. Dosen Pembimbing yaitu Ibu Dr. Nora Zulvianti, SS, MM dan Bapak Zulbadri, M.Ag, Ph.D yang selalu menyediakan waktu, dan tenaga dalam membimbing penulisan dan penyusunan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu staf Pengajar Prodi Manajemen Dakwah yang telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis selama menjalani perkuliahan dan pengurusan skripsi ini.
4. Terima kasih kepada Bapak/Ibu narasumber penelitian, pengurus PT. Bonita Anugrah Pratama, Bapak Jefri Van Novis selaku Direktur Utama,

Bapak Bayu Nusantara selaku Manajer PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang dan Bapak Khairul Amri Selaku Supervisor serta semua staf pengurus yang sudah memberikan bantuan data penelitian skripsi ini.

5. Kepala Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang beserta Staf dan karyawan-karyawan yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.
6. Teristimewa kepada orang tua penulis Bapak Suherman dan Ibu Kaminar, serta Kakak Kandung Desi, Esa Yuda, Raihan, Sela dan Adik Mutia, Keni, Habil, Agung dan keponakan semua. Terima kasih atas doa dan ridho, motivasi baik moril dan materil serta semangat dalam menyelesaikan pendidikan ini.
7. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan lokal Manajemen Dakwah C-21 yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
8. Teristimewa kepada sahabat-sahabat saya Agung, Yuda, Pajri, Fadli, Ilham, Satria, Rian, Fauzan, Afif, Tegar, Arvan, Rahmi, Susi, Nailil, Ziza, Lusi, Yanda, Zahra, Roja dan Dila yang selalu memberikan motivasi serta mensupport dalam penulisan skripsi saya.

Akhir kata, setangkai doa penulis mohonkan kepada Allah SWT untuk semua pihak yang tulus berpartisipasi baik secara langsung maupun tidak langsung, baik secara moril maupun secara materil, semoga Allah SWT memberikan pahala yang setimpal dan semua bantuan tersebut dicatat sebagai amal shaleh hendaknya. Harapan penulis, semoga karya ilmiah ini memberikan hikmah dan manfaat bagi semua pihak, terutama bagi penulis sendiri. Aamiin Ya Rabb.

Padang, 21 Mei 2025



Rahma Yudi  
NIM. 2112030085

## DAFTAR ISI

|                                                  |            |
|--------------------------------------------------|------------|
| <b>PERNYATAAN KEORISINALAN .....</b>             | <b>i</b>   |
| <b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>              | <b>ii</b>  |
| <b>PENGESAHAN MUNAQASYAH.....</b>                | <b>iii</b> |
| <b>ABSTRAK .....</b>                             | <b>iv</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                       | <b>v</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                           | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                        | <b>x</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                       | <b>xi</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                     | <b>xii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                    | <b>1</b>   |
| A. Latar Belakang.....                           | 1          |
| B. Rumusan dan Batasan Masalah .....             | 13         |
| C. Tujuan Penelitian .....                       | 13         |
| D. Manfaat Penelitian .....                      | 14         |
| E. Penjelasan Judul.....                         | 16         |
| F. Sistematika Penulisan .....                   | 17         |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>               | <b>19</b>  |
| A. Komitmen .....                                | 19         |
| 1. Pengertian Komitmen .....                     | 19         |
| 2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen..... | 20         |
| 3. Manfaat Komitmen .....                        | 24         |
| 4. Ciri-Ciri Komitmen Dalam Organisasi.....      | 25         |
| 5. Jenis-Jenis Komitmen .....                    | 27         |
| 6. Dimensi Komitmen.....                         | 29         |
| B. Kualitas Pelayanan.....                       | 31         |
| 1. Pengertian Kualitas .....                     | 31         |

|                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2. Pengertian Pelayanan.....                                           | 33        |
| 3. Pengertian Kualitas Pelayanan .....                                 | 35        |
| 4. Tujuan Kualitas Pelayanan .....                                     | 37        |
| 5. Dasar-Dasar Kualitas Pelayanan.....                                 | 38        |
| C. Dimensi Kualitas Pelayanan .....                                    | 40        |
| D. Etika Dalam Pelayanan .....                                         | 43        |
| E. Bentuk-Bentuk Pelayanan.....                                        | 46        |
| F. Manfaat Kualitas Pelayanan .....                                    | 48        |
| G. Penelitian Relevan .....                                            | 48        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                                 | <b>52</b> |
| A. Jenis Penelitian .....                                              | 52        |
| B. Lokasi Penelitian.....                                              | 53        |
| C. Sumber Data .....                                                   | 54        |
| D. Teknik Pengumpulan Data.....                                        | 56        |
| E. Teknik Analisis Data .....                                          | 58        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>                                   | <b>61</b> |
| A. Deskripsi Informan Penelitian .....                                 | 61        |
| B. Temuan Penelitian.....                                              | 63        |
| 1. Temuan Umum.....                                                    | 63        |
| a. Sejarah Berdirinya PT. Bonita Anugrah Pratama Padang..              | 63        |
| b. Visi Misi PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang.....             | 66        |
| c. Struktur Organisasi PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang.....   | 66        |
| d. Tujuan PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang .....               | 67        |
| e. Surat Izin Berdirinya PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang..... | 68        |
| 2. Temuan Khusus.....                                                  | 69        |
| a. Faktor Personal .....                                               | 70        |
| b. Faktor Organisasi .....                                             | 75        |
| C. Pembahasan / Analisis Penelitian .....                              | 84        |
| D. Implikasi Hasil Penelitian Dengan Keilmuan.....                     | 91        |

|                           |           |
|---------------------------|-----------|
| <b>BAB V PENUTUP.....</b> | <b>94</b> |
| A. Kesimpulan .....       | 94        |
| B. Saran .....            | 96        |
| DAFTAR PUSTAKA            |           |
| LAMPIRAN                  |           |
| BIODATA PENULIS           |           |