

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas adalah keadaan sebuah produk yang dinamis, manusia, tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Selera atau harapan dari setiap pelanggan pada satu produk yang ada di sebuah travel umrah berubah sehingga kualitas produk juga harus berubah, diperhatikan dan di sesuaikan. (Ratih, 2021).

Kualitas juga diartikan sebagai standar yang paling diinginkan oleh para pelanggan, sebuah perusahaan dikatakan sudah memiliki kualitas berarti perusahaan sudah memenuhi standar keinginan konsumen bahkan melebihi harapan dari konsumen.

Menurut Lupiyoadi dalam Wibowati (2020) mengatakan bahwa kualitas itu merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang bisa menentukan sejauh mana pengeluaran produk dapat memenuhi syarat kebutuhan para pelanggan yang akan menentukan dan memberi penilaian sampai mana sifat dan karakteristik itu telah memenuhi syarat kebutuhannya.

Menurut Garvis dan Davis dalam Wibowati (2020) bahwa kualitas adalah suatu kondisi yang dinamis dan sangat berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi

atau bisa melebihi kebutuhan dan harapan para pelanggan terhadap produk yang ditawarkan.

Sedangkan menurut Crosby bahwa kualitas merupakan *conformance to requirement* yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau yang di standarkan. Suatu produk akan memiliki sebuah kualitas yang telah ditentukan. Standar kualitas meliputi dari bahan baku, proses produksi dan produk jadi yang akan ditawarkan.

Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas itu berkaitan dengan mutu sebuah produk baik itu barang maupun jasa yang ditawarkan, maka untuk mencapai kualitas yang baik maka harus memberikan sebuah pelayanan yang baik kepada setiap para pelanggan yang berlanggan di travel umrah yang sedang dijalankan. Maka dari itu kualitas berkaitan dengan keinginan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan, jika seorang pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan, maka ini bisa menjadikan sebuah travel menjadi baik kedepannya dan dimasa mendatang, dan bisnis yang dijalankan akan selau meningkat. Berbicara tentang kualitas pasti tidak jauh dari sebuah mutu tentang PPIU, baik itu kualitas produk maupun kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam pelaksanaan umrah PPIU memastikan banyak sekali bentuk pelayanan yang akan harus di siapkan oleh PPIU, seperti pelayanan transportasi, pelayanan akomodasi serta bimbingan dalam pelaksanaan umrah tersebut.

Pelayanan adalah salah satu bentuk tindakan atau suatu perbuatan yang akan ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain yang bersifat *intangible* (yang tidak berwujud fisik) dan tidak pula menghasilkan kepemilikan. (Sudarmanto,2009).

Pelayanan juga difahami sebagai sebuah tindakan atau perbuatan seseorang ataupun perusahaan yang akan memberikan kepuasan kepada setiap pelanggan. Oleh sebab itu di dalam sebuah PPIU yang selalu berkaitan dengan umrah harus bisa meningkatkan pelayanan yang baik dalam ibadah umrah.

Menurut Albrecht dalam Sadarmayanti (2013) bahwa dia mengatakan pelayanan itu merupakan sebuah pendekatan yang dilakukan oleh organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan sebagai penggerak utama dalam pengoperasian bisnis.

Menurut Wibowati (2020) mengatakan bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang untuk orang lain sesuai dengan keinginan dan harapan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Sedangkan menurut Kotler dalam Fajar Laksana (2018) bahwa pelayanan itu merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain.

Menurut Tjiptono (2012) bahwa pelayanan adalah suatu penyajian produk barang atau jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan. Maka dalam beberapa pendapat yang sudah diutarakan

bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk penyajian sebuah produk yang berupa barang atau jasa. Di dalam sebuah travel umrah pelayanan yang dilakukan haruslah maksimal mulai administrasi yang berhubungan dokumen-dokumen yang harus di bawa oleh setiap jamaah sampai mereka pulang kembali ke tempat masing-masing itu harus dilayani dengan baik.

Pelayanan yang akan di berikan kepada setiap pelanggan, dalam hal ini masyarakat merupakan tujuan yang paling utama yang tidak bisa sama sekali dihindarkan. Para administrator negara akan lebih bisa memahami kebutuhan dan harapan masyarakat dengan banyak mempelajari manajemen pelayanan.

Dalam PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah) agar bisa menciptakan bentuk pelayanan yang terbaik kepada seluruh masyarakat dalam organisasi pemerintahan pada akhirnya akan mencapai tiga tujuan antara lain adalah sebagai berikut:

1. Membantu meningkatkan sebuah efisiensi dan efektivitas pelayanan yang harus disediakan oleh pemerintah kepada seluruh masyarakat.
2. Akan membantu dalam peningkatan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan dan kemudahan kepada masyarakat sehingga akan menumbuhkan citra yang baik terhadap organisasi pemerintah.
3. Pelayanan yang sangat efektif dan efisien akan dapat merangsang aktivitas masyarakat terutama dalam bidang ekonomi.

Untuk bisa melaksanakan ketiga tujuan di atas ini tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada setiap pelanggan serta

manajemen yang dikembangkan, kemampuan adaptasi dan berkembang dengan lingkungan yang senantiasa berubah, serta konsisten dalam manajemen terapan secara menyeluruh. Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada para jamaah adalah memiliki karyawan yang harus profesional, tersedia saran dan prasarana yang lengkap dan memadai, tersedianya semua produk yang diinginkan oleh para jamaah, bertanggung jawab atas setiap jamaah dari awal sampai selesai, mampu melayani jamaah dengan secara cepat atas apa saja yang dibutuhkan dan dikeluhkan jamaah, mampu berkomunikasi dengan baik dengan para jamaah, serta mampu memberikan kepercayaan terhadap jamaah yang sedang melaksanakan ibadah umrah. (Kasmir,2005)

Fenomena potensial ekonomi dalam sebuah pelayanan penyelenggaraan ibadah umrah ini, ditandai dengan jumlah seluruh jamaah yang ada di Indonesia yang setiap tahunnya mengalami peningkatan yang sangat memuncak, sehingga transaksi ekonomi yang dilakukan oleh perusahaan selaku PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah) tentu juga akan menjadi patokan bagi seluruh travel untuk meningkatkan omset dari tahun ke tahunnya.

Dengan adanya peluang bisnis seperti ini yang cukup besar ini akan membuat para kalangan pembisnis untuk membuka sebuah usaha bisnis layanan jasa PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah). Namun tidak sedikit pula masyarakat yang menjadi bagian korban penipuan karena banyak dari kalangan travel-travel umrah yang bersifat ilegal, maksudnya

bahwa dalam pendirian travel umrah itu perlu surat izin pendirian dan nomor izin pendirian bisnis tersebut, karena tanpa adanya hal yang demikian ini bisa dikatakan sebagai sebuah travel yang ilegal dan tidak punya izin sama sekali.

Setiap PPIU yang sudah mendapatkan izin untuk selalu memiliki banyak persaingan dimana-mana mulai dari produk yang ditawarkan maupun bentuk pelayanan yang diberikan oleh sebuah travel umrah. Dengan saling berlomba untuk mendapatkan omset dan profit demi kemajuan bisnis travel mereka akan berusaha memberikan produk dan pelayanan yang terbaik menurut mereka masing-masing mulai dari harga, tempat, fasilitas, dan masih banyak lagi cara PPIU itu untuk menarik para jamaah demi kemajuan bisnis yang sedang mereka jalankan.

Kunci dari keberhasilan sebuah PPIU agar bisa selalu bersaing untuk mendapatkan perhatian di dunia persaingan yang sangat ketat ini adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap pelanggannya serta memberikan bimbingan dan keuntungan penawaran, jika semua ini sudah diterapkan maka apa saja bentuk produk jasa yang sudah dipromosikan akan banyak bisa diminati oleh jamaah yang ingin pergi melaksanakan ibadah umrah ke tanah suci.

Untuk mencapai kepuasan terhadap pelanggan, maka PPIU harus memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk memberikan sebuah kepercayaan kepada para pelanggan. Disetiap dalam sebuah travel umrah harus meningkatkan kualitas pelayanan, karena untuk menciptakan citra

travel haruslah memiliki kualitas yang baik dari tanggapan diberikan oleh para pelanggan.

Ibadah umrah merupakan ibadah yang dilakukan oleh seorang muslim yang dilaksanakan di Arab Saudi, tepatnya di kota Mekah. Selain itu ibadah umrah juga diziarahi oleh jamaah umrah karena tempat tinggal dan tempat perjuangan Nabi Muhammad Saw. Dalam pelaksanaan ibadah umrah harus memiliki tenaga yang cukup dan kesehatan yang menjamin untuk jamaah bisa berangkat pergi ke tanah suci, bukan hanya itu dalam pelaksanaan ibadah tersebut juga melibatkan biaya yang sangat besar, walaupun demikian kenyataannya banyak orang-orang muslim yang sangat menginginkan untuk melaksanakan ibadah umrah tersebut. Hal ini dapat dilihat pada masyarakat indonesia dengan populasi muslim yang besar, ditambah dengan meningkatnya perekonomian masyarakat, menjadikan minat untuk melaksanakan ibadah umrah semakin banyak dan meningkat. (Dalduri,2016)

Perintah untuk melaksanakan ibadah umrah ke baitullah terdapat dalam Q.S Al-baqarah ayat 196:

وَاتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ.....

"Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah,"..... (Al-Baqarah: 196). Di dalam ayat ini Allah memerintahkan kepada seluruh manusia untuk menyempurnakan ibadah haji dan umrah dengan sempurna, murni karena mengharapkan ridho Allah SWT serta memenuhi syarat, rukun dan wajib lengkap dengan sunnah dalam pelaksanaannya. Apabila

ada sesuatu penghambat dalam ibadah tersebut yang bisa menghalangi seseorang untuk menyempurnakannya seperti musuh, penyakit, dan musibah sedangkan kita dalam keadaan berihram maka wajib bagi seseorang yang sedang melaksanakan umrah itu menyembelih unta, sapi, atau kambing sesuai dengan kemampuan agar dapat jalan keluarnya dari keadaan ihram. Betapa pentingnya melakukan ibadah umrah yang sempurna.

Adapun kutipan Hadits Rasulullah *Saw* dalam Shahih Imam Muslim No.1251 adalah sebagai berikut:

حَدَّثَنَا يَحْيَى بْنُ يَحْيَى أَخْبَرَنَا هُشَيْمٌ عَنْ يَحْيَى بْنِ أَبِي إِسْحَقَ وَعَبْدِ الْعَزِيزِ بْنِ صُهَيْبٍ وَحُمَيْدٍ أَنَّهُمْ سَمِعُوا أَنَسًا رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَهْلَ بَيْتِهِمَا جَمِيعًا لَبَّيْكَ عُمْرَةً وَحَجًّا لَبَّيْكَ عُمْرَةً وَحَجًّا

Artinya: Telah menceritakan kepada kami Yahya bin Yahya, telah mengabarkan kepada kami Husyaim dari Yahya bin Abu Ishaq dan Abdul Aziz bin Shuhaib dan Humaid bahwa mereka mendengar Anas radhiallahu'anhu berkata, Saya mendengar Rasulullah ﷺ ihram untuk haji dan umrah sekaligus, "LABBAIKA UMRATAN WA HAJJAN LABBAIKA UMRATAN WA HAJJAN (Ya Allah, aku penuhi panggilan-Mu, untuk umrah dan haji. Ya Allah, aku penuhi panggilan-Mu, untuk umrah dan haji)."

Di dalam kutipan hadits ini dijelaskan bahwa perintah umrah dan haji yang dilaksanakan oleh Rasulullah *Saw* dengan diajari langsung niat untuk melaksanakan ibadah dan cara memakai ihram serta apa yang dibaca saat memakai kain tersebut. Jika seseorang sudah mampu dalam melaksanakan ibadah umrah maka tunaikanlah ibadah tersebut, karena Rasulullah sangat menganjurkan kepada seseorang jika sudah mampu maka tunaikanlah ibadah umrah tersebut dan niat dalam pelaksanaannya sudah dijelaskan oleh beliau dalam haditsnya. Ibadah umrah merupakan

berkunjung ke baitullah untuk melakukan thawaf, sa'i dan tahallul dengan mengharapkan ridhonya Allah SWT. (Departemen Pendidikan Nasional,2002)

Dari beberapa penjelasan ini maka penulis dapat menyimpulkan bahwa ibadah umrah merupakan sebuah kewajiban yang harus ditunaikan oleh seorang muslim bagi yang mampu untuk melaksanakannya, ibadah umrah adalah sebuah ibadah yang diatur dalam Islam yang meliputi syarat dan rukun umrah, dalam pelaksanaannya Allah memerintahkan kepada kita untuk menyempurnakan ibadah haji dan umrah dengan semata-mata mengharapkan ridho Allah SWT supaya pelaksanaan ibadah tersebut mendapatkan pahala dari Allah SWT. Dalam pelaksanaan ibadah umrah ke baitullah memiliki tujuan tertentu yaitu untuk bisa meningkatkan kualitas ketakwaan dan nilai-nilai spiritual hamba kepada rabbnya, namun ibadah umrah juga dapat dijadikan oleh jamaah sebagai bentuk usaha untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT.

Dalam penyelenggaraan ibadah umrah oleh PPIU tertentu ini dijadikan sebagai usaha dan bisnis yang luar biasa, karena selain untuk bisa membimbing jamaah ke tanah suci mekah, ini juga bisa dijadikan sebagai pedoman bagaimana caranya untuk berbisnis melalui travel umrah yang ada pada saat sekarang ini.

Panitia Penyelenggara Ibadah Umrah seperti PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang merupakan salah satu PPIU yang menyediakan layanan seperti tiket pesawat, pengurusan perjalanan ibadah umrah,

perjalanan wisata religi serta pengurusan dokumen-dokumen yang penting seperti paspor dan visa. PT. Bonita Anugrah Pratama berdiri pada tahun 2006 dan sudah mendapatkan izin pendirian. Bonita Tour *and* Travel adalah sebuah usaha travel agent yang awalnya sebagai sub agent yang kini menjadi sebuah perusahaan yang dikenal dinusantara. Berkat keyakinan dan kegigihan, usaha ini berhasil mengubah usaha yang kecil menjadi usaha yang menawarkan paket kemitraan. (Khairul Amri,2024)

PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang merupakan salah satu PPIU yang bergerak di bidang umrah untuk memberikan sebuah pelayanan. PPIU yang ada di Bonita menyediakan fasilitas dan pelayanan yang sangat bagus. Perusahaan ini memiliki beberapa kelebihan di bidang jasa diantaranya sudah memiliki izin kemenag RI, penerbangan langsung landing Madinah yang memiliki jarak yang lebih dekat, hotel yang lebih nyaman serta ketika umrah selalau di bimbing oleh Tour Leader dari Bonita. PT. Bonita Anugrah Pratama sangat tekaten dalam memasarkan produk jasanya di karenakan mereka memiliki beberapa program pemasaran sehingga mereka dapat menguasai pasar dengan cepat. Di dalam sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang awalnya Bonita tidak ada izin sama sekali sampai mendapatkan izin sebagai PPIU, maka hal ini akan memastikan bahwa PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang sudah memiliki izin sebagai PPIU.

Dengan berbagai banyak cara yang dilakukan untuk mendapatkan izin pemberangkatan jamaah maka yang diperlukan dalam sebuah PPIU

adalah selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk para jamaah. Bagaimana sebuah PPIU menyediakan pelayanan salah satunya seperti pelayanan akomodasi. Pada travel Bonita Umrah sudah banyak memberangkatkan jamaah, pada tahun 2022 Bonita Umrah memberangkatkan sebanyak 50 orang dalam satu bulan dalam tiga kali keberangkatan, dan pada tahun ini tidak banyak yang berangkat umrah karena kondisinya setelah covid, namun seiring berkembangnya waktu, tepatnya pada tahun 2023 Bonita Umrah Kota Padang semakin banyak memberangkatkan jamaah, pada tahun 2023 PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang memberangkatkan jamaah sebanyak 50 orang dalam satu bulan dengan empat kali keberangkatan, dan pada tahun berikutnya tepatnya pada tahun 2024 Bonita bisa memberangkatkan jamaah sebanyak 50 orang setiap minggunya dan ini merupakan suatu kemajuan untuk PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang dalam memberikan kualitas pelayanan, yang lebih menariknya adalah bahwa PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang bisa memberangkatkan jamaah sebanyak lima kali keberangkatan dalam satu bulan keberangkatan. Ini merupakan data yang di kelola oleh PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang yang berhasil memberangkatkan jamaah ke tanah suci. (Khairul Amri,2025)

Dalam sebuah PPIU yang sudah mendapatkan izin, ini berkaitan dengan ibadah umrah maka harus ada memiliki sebuah komitmen untuk meningkatkan dan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada para konsumen yang sudah berlangganan dengan travel yang sudah dijalani, oleh

karena itu komitmen memiliki suatu hal yang penting dalam sebuah travel untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Komitmen merupakan sebuah perilaku yang mencerminkan sejauh mana seorang individu bisa berbaur dan mengenal terkait dengan organisasi. Para sektor dan karyawan merasa dirinya sudah berkomitmen pada sebuah organisasi selalu memiliki kebiasaan-kebiasaan yang bisa diandalkan, berusaha untuk tinggal lebih lama didalam sebuah organisasi dan mencurahkan lebih banyak upaya dalam bekerja. (Ricky W. Griffin, 2004)

Menurut seorang ahli yaitu Wibowo dalam Enjelina (2020) komitmen merupakan kesediaan seseorang dalam mengingatkan diri dan menunjukkan loyalitas pada organisasi karena merasakan dirinya terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang ada dalam sebuah organisasi.

Menurut Busro dalam Enjelina (2020) bahwa komitmen merupakan kondisi psikologis yang mencirikan sebuah hubungan antara karyawan dengan organisasi dan memiliki implikasi bagi keputusan individu untuk tetap berada atau meninggalkan organisasi.

Maka dalam pengertian yang sudah dipaparkan di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa komitmen adalah sebuah sikap yang mencerminkan kepada diri seseorang terhadap organisasi. Komitmen juga merupakan sebuah kondisi atau kesediaan seseorang dalam mengingatkan diri serta adanya menunjukkan sebuah loyalitas dalam sebuah organisasi.

Berdasarkan paparan yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka dalam hal ini memuat penulis berkeinginan untuk melakukan sebuah penelitian

dan mengangkat sebuah judul "**Komitmen PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah**"

B. Rumusan dan Batasan Masalah

1. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah :
Bagaimana Komitmen PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah?

2. Batasan Masalah

- a. Bagaimana faktor personal karyawan terhadap PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah?
- b. Apa saja faktor organisasi yang mendukung terciptanya Komitmen PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang Dalam Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah?
- c. Apa saja jenis-jenis pelayanan yang di berikan PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah penulis uraikan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui faktor personal karyawan terhadap PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah

2. Untuk mengetahui faktor organisasi yang mendukung terciptanya Komitmen PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah.
3. Untuk mengetahui jenis-jenis pelayanan yang di berikan PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis
 - a. Meningkatkan komitmen dan kualitas pelayanan terhadap ibadah umrah di PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang. Studi ini dapat memberikan saran dan rekomendasi tentang bagaimana kualitas pelayanan ibadah umrah supaya menjadi lebih baik dan sesuai.
 - b. Meningkatkan kualitas dan kuantitas pada pengelolaan pelayanan di PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang. Studi ini dapat membantu PT. tersebut dalam memahami dan mengupayakan pelayanan yang terbaik untuk meningkatkan profit dan kenyamanan para jamaah. Dengan demikian PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang dapat meningkatkan komitmen dalam memberikan pelayanan terhadap ibadah umrah para jamaah supaya memberikan gambaran terbaik bagi sebuah usaha bisnis travel.
 - c. Meningkatkan pelayanan-pelayanan yang ada di PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang. Studi ini dapat membantu PT. Bonita dalam memahami dan memberikan apa saja pelayanan yang akan di

berikan kepada para jamaah. Dengan demikian PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang dapat memberikan pelayanan-pelayanan yang terbaik untuk kemajuan perusahaan,

2. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan kontribusi atas pelayanan kepada para jamaah di sebuah travel dan biro perjalanan. Sebagai sebuah contoh, Studi ini dapat memberikan pemahaman yang lebih baik dan menarik tentang bagaimana kualitas pelayanan dapat dikembangkan dan diterapkan di sebuah travel umrah yang mungkin memiliki tujuan dan sasaran yang ingin dicapai dalam berbisnis.
- b. Meningkatkan pemahaman tentang memberikan sebuah pelayanan yang terbaik kepada para jamaah umrah, ini digunakan oleh travel yang khususnya yang bergerak dibidang jasa dan pelayanan pada sektor pariwisata, dan ini juga menjadikan sebagai evaluasi kinerja serta peningkatan sumber daya manusia terhadap sebuah kualitas pelayanan yang diberikan dalam usaha memenuhi kepuasan para jamaah.
- c. Meningkatkan pemahaman tentang bagaimana pentingnya pelayanan-pelayanan yang akan di berikan kepada calon jamaah, dan ini akan bisa memberikan pengetahuan kepada jamaah mengenai pelayanan yang ada di PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang. Dengan demikian pelayanan-pelayanan yang di

berikan akan mampu dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang.

E. Penjelasan Judul

Dalam penelitian kali ini penulis akan menjelaskan tentang judul yang akan penulis ambil sebagai sebuah penelitian, agar guan untuk menghindari terjadinya kesalah pahaman dalam maksud untuk memahami judul yang penulis paparkan, adapun penjelasan judul penulis sendiri adalah:

Komitmen :Menurut Busro bahwa komitmen merupakan kondisi psikologis yang mencirikan sebuah hubungan antara karyawan dengan organisasi dan memiliki implikasi bagi keputusan individu untuk tetap berada atau meninggalkan organisasi.

PT. Bonita :Bonita Tour *and* Travel adalah sebuah usaha travel agent yang awalnya sebagai sub agent yang kini menjadi sebuah perusahaan yang dikenal dinusantara. Berkat keyakinan dan kegigihan, usaha ini berhasil mengubah usaha yang kecil menjadi usaha yang menawarkan paket kemitraan.

Kualitas :Kualitas adalah standar yang diinginkan oleh banyak konsumen, jika sebuah perusahaan dikatakan sudah berkualitas berarti sudah memenuhi standar

keinginan konsumen bahkan melebihi harapan dari konsumen.

Pelayanan :Pelayanan merupakan suatu tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain yang bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak pula menghasilkan kepemilikan. Pelayanan juga diartikan sebagai sebuah tindakan atau perbuatan seseorang ataupun organisasi untuk memberikan kepuasan kepada setiap pelanggan.

Ibadah Umrah :Ibadah umrah merupakan ibadah yang dilakukan oleh seorang muslim yang dilaksanakan di Arab Saudi, tepatnya di kota Mekah. Ibadah umrah merupakan salah satu ibadah yang dilakukan oleh umat muslim berkunjung ke baitullah untuk melaksanakan thawaf, sa'i dan tahallul dengan mengharapkan ridho Allah SWT.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan judul skripsi ini adalah dengan cara pengelompokan menjadi tiga sub bab yang terdiri dari:

BAB I : Berisi pendahuluan yang meliputi Latar Belakang, rumusan masalah tujuan dan kegunaan penelitian, penjelasan judul dan sistematika penulisan.

- BAB II : Terdiri dari landasan teori dan informasi umum yang berkaitan dengan strategi, kualitas pelayanan, tujuan kualitas pelayanan serta dimensi kualitas pelayanan.
- BAB III : Pada bab ini berisi tentang Metodologi penelitian, lokasi penelitian, jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data.
- BAB IV : Merupakan hasil penelitian yang berisi tentang profil PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang, Faktor Personal, Faktor Organisasi dan Hasil Analisis serta Implikasi Hasil Penelitian Dengan Keilmuan.
- BAB V : Merupakan penutup yang berisi kesimpulan dan saran.

