

**MANAJEMEN PELAYANAN UMRAH DI PT. PATUNA  
MEKAR JAYA TOUR & TRAVEL CABANG  
BENGKULU**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Sosial (S. Sos)

Dalam bidang Manajemen Dakwah

OLEH :

**Vita Dwi Agustina**

**NIM. 161 133 0039**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
JURUSAN DAKWAH FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU**

**Tahun 2021/1442 H**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi atas nama: **Vita Dwi Agustina** NIM: 1611330039 yang berjudul  
“**Manajemen Pelayanan Umrah di PT Patuna Mekar Jaya Cabang  
Bengkulu.**” Program Studi Manajemen Dakwah (MD) Jurusan Dakwah Fakultas  
Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.  
Skripsi ini telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan  
pembimbing II. Oleh karena itu, sudah layak untuk diujikan dalam sidang  
munaqasyah/skripsi Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu.

Bengkulu, Desember 2020

Pembimbing I

**Dr. Japardin, M.Si**  
NIP.198001232005011008

Pembimbing II

**Ashadi Cahyadi, M.A**  
NIP.198509182011011009

Mengetahui,  
a.n Dekan FUAD  
Ketua Jurusan Dakwah

**Rni Pitria, S.Ag., M.Si**  
NIP.197510132006042001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu  
Telepon (0736) 51276-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: www.iainbengkulu.ac.id

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI**

Skripsi atas nama **Vita Dwi Agustina Nim 1611330039** dengan judul  
“**Manajemen Pelayanan Umrah di PT.Patuna Mekar Jaya Tour & Travel  
Cabang Bengkulu**” telah diujikan dan dipertahankan didepan tim penguji sidang  
Munaqasyah Jurusan Dakwah, Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah, Institut  
Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 21 Januari 2021

Dinyatakan **LULUS**, dapat diterima dan disahkan sebagai syarat guna  
memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam ilmu Manajemen Dakwah.

Bengkulu, 16 Februari 2021  
Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab  
dan Dakwah

**Dr. Suhirman, M.Pd**  
NIP. 196802191990310003

**SIDANG MUNAQASYAH**

**Ketua**

  
**Dr. Japarudin, M.Si**  
NIP.198001232005011008

**Sekretaris**

  
**Ashadi Cahyadi M.A**  
NIP. 198509182011011009

**Penguji I**

  
**Dr. M. R. H. Syabibi, M.Ag**  
NIP. 196807272002121002

**Penguji II**

  
**Dr. Rahmat Ramdhani, M.Sos.I**  
NIP. 198306122009121006

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi dengan judul " Manajemen Pelayanan PT. Patuna Mekar Jaya Bengkulu." Adalah asli belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan di cantumkan sebagai acuan dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan di cantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu , Januari 2021

Saya yang menyatakan



**Vita Dwi Agustina**  
NIM.1611330039

## MOTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ

Artinya :

“ wahai orang-orang yang beriman! Mohonlah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan sholat. Sungguh, Allah beserta orang-orang yang sabar .”

**( Q.2 Baqarah : 153)**

"Ambil lah risiko yang lebih besar dari apa yang dipikirkan orang lain aman. Berilah perhatian lebih dari apa yang orang lain pikir bijak. Bermimpi lah lebih dari apa yang orang lain pikir masuk akal"

**( Vita dwi agustina)**

## PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini, yang tiada terhingga shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada baginda Rasulullah SAW atas risalah yang dibawahnya, dan dengan segala kerendahan hati saya persembahkan. Skripsi ini yang terlahir di antara usaha dan doa orang-orang yang saya cintai, kaya tulis ini saya persembahkan untuk:

1. Terkhusus kedua orang tuaku tersayang yang selalu mendoakanku, Ayahanda Ibnu Hajar dan Emi Wartini yang tiada henti-hentinya memberikan doa, membimbing, dan tiada bosan memberikan nasehat dan dukungan serta dorongan kepadaku sehingga tidak menyerah dalam berjuang untuk menyelesaikan tugas akhirku. Tiada kata yang bisa diucapkan rasa syukur dan terimakasih untuk bapak dan ibu ku semoga selalu diberikan kesehatan dan perlindungan selalu dari Allah SWT.
2. Untuk Abangku Novtha Ibnu Putra, yang selalu mendo'akan, memberikan suport dan memberikan motivasi agar penulisan skripsi ini dapat selesai.
3. Seluruh keluarga besarku yang selalu memberikan dorongan dan semangat sehingga tercapai cita-citaku.
4. Terima Kasih untuk keluarga besarku yang selalu mendukung dan mendoakan.(Nenek, Paman, Bibi, dan semua Keponakan-keponakanku).
5. Untuk pembimbingku Dr. Japarudin,M.Si dan Ashadi Cahyadi M.A yang selalu mengarahkan dan membantuku untuk menyelesaikan tugas terakhirku.
6. Buat sahabat-sahabatku seperjuanganku D'Gengs Satiana Rafita Lestari, Meka Yulisna Dewi,Indah Sari, Lisa Liana, Sagita Tinteriani, Suci Hardia, Maryani yang tiada henti menemani di saat susah maupun senang. dan teman yang selalu ada menyemangati Tyza Ayu Andella, Yunita Indah

Sari, Ferri Apriansyah, Ahmad thohir dan Teman KKN Kelompok 46 Nanti Agung Kedurang.

7. Teman-teman seperjuangan MD terkhususnya kelas B. Terkhusus untuk keluarga Manajemen Dakwah angkatan 2016, Azizah Wahyuni, Dewika Yunarya, Ego Lisen, Neli Haryani, Prayoga, Silvia Oktarina, Subil Ali Idris, Suwito, Gegen Saputra, Rian Yudi Nugroho, Richi Ade Putra, Santi Purnama Sari, Winnia Awitria Yupitri.
8. Almamaterku, Agama, bangsa dan Negara yang ku banggakan.

## ABSTRAK

VITA DWI AGUSTINA, NIM 1611330039,2021.MANAJEMEN PELAYANAN UMRAH PT. PATUNA MEKAR JAYA TOUR & TRAVEL CABANG BENGKULU.

Pelayanan pada dasarnya dapat di definisikan sebagai aktivitas seseorang dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan, Kota Bengkulu memiliki banyak travel haji dan umrah, satu diantaranya adalah PT.Patuna Mekar Jaya yang terletak dikawasan Padang Harapan Kota Bengkulu. persoalan yang dikaji dalam skripsi ini terkait dengan manajemen pelayanan yaitu: (1) Bagaimana Manajemen Pelayanan Umrah PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu . Menggunakan metode deskriptif analisis kualitatif. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa: Manajemen yang digunakan dalam melayani calon jamaah umrah oleh PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaann pengawasan dan penggerakan. Kedua PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu dalam menjaga pelayanan terhadap produknya adalah dengan memiliki karyawan dan tenaga ahli profesional yang benar-benar mumpuni di bidangnya dalam mengurus setiap pekerjaan. Ketiga Dalam mempersiapkan keamanan dan kenyamanan bagi jamaah umrah yang menggunakan jasa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Keempat: PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu siap melakukan segala hal terbaik dalam urusan menjaga amanah. Karna bukanlah hal yang mudah untuk mendapatkan kepercayaan jamaah dalam memilih travel penyelenggara ibadah umrah yang akan dijadikan pilihan dalam ibadah berangkat ke tanah suci. Maka tetap menjaga kualitas dan mempertahankan segala yang sudah dicapai adalah hal yang dapat membuat perusahaan ini tetap dipercaya untuk dapat dijadikan pilihan penyelenggara ibadah umrah .

Kata kunci: *Manjamemen, Pelayanan.*



## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, puji dan syukur kepada Allah SWT yang Maha Esa, berkat Rahmat dan Hidayah\_Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam kepada kekasih Allah suritauladan sepanjang masa Nabi Muhammad SAW. Sehingga penulis menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Manajemen Pelayanan Umrah Di PT Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu”**.

Penulisan karya tulis ini merupakan hasil pemikiran dan bertujuan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada program studi Manajemen Dakwah (MD ) jurusan Dakwah Fakultas Ushuludin, Adab dan Dakwah pada Institut Agama Islam Negeri ( IAIN ) Bengkulu. Oleh karena itu, dalam penulisan skripsi ini penulis tidak lupa untuk berterimakasih atas dukungan, bimbingan, arahan dan doa yang diberikan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M,M.Ag, M.H, selaku Rektor IAIN Bengkulu.
2. Dr. Suhirman, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ushulluddin, Adab, dan Dakwah IAIN Bengkulu.
3. Ibu Rini Fitria S.Ag., M.Si Selaku Ketua Jurusan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
4. Bapak Ashadi Cahyadi, S.Sos.I, MA selaku Ketua Prodi Manajemen Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dan selaku pembimbing II yang sudah memberikan arahan dan masukan kepada penulis sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Dr. Japarudin, S.Sos.I.M.Si, selaku Pembimbing I yang mengarahkan dan membimbing penulisan skripsi sampai selesai.
6. Bapak Wira Hadi Kusuma selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA).
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Dakwah IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberi ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Kedua orang tuaku Bapak Ibnu Hajar dan Ibu Emi Wartini yang selalu menghaturkan do'a dan pengorbanan yang tiada henti.
9. Pengurus PT Patuna Mekar Jaya Cabang Bengkulu yang sangat membantu guna lancarnya Skripsi saya ini.
10. Teman- teman seperjuangan keluarga besar Manajemen Dakwah Angkatan 2016. Teman suka duka ( Satiana Rafita Lestari, Lisa Liana, Suci Hardia dan Richi Ade Putra )

Dalam penulisan skripsi ini penulis masih ada kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh Karena itu, penulisan ini mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini kedepan.

Bengkulu, Februari 2021

**Vita DwiAgustina**  
**Nim. 161 133 0039**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Batasan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Kegunaan Penelitian .....	7
F. Kajian Terhadap Penelitian Terdahulu .....	8
G. Sistematika Penulisan .....	10

### BAB II KERANGKA TEORI

A. Kajian Tentang Manajemen Pelayanan	
1. Pengertian Manajemen Pelayanan .....	11
2. Fungsi Manajemen pelayanan .....	12
3. Konsep Pelayanan Islami .....	13
4. Ciri Pelayanan Yang baik .....	15
5. Kualitas Pelayanan Islami .....	19
B. Kajian Tentang Haji dan umrah	
1. Pengertian Haji dan umrah .....	23
2. Macam-macam Haji dan Umrah .....	26
3. Macam-macam Umrah .....	27
C. Manajemen Pelayanan Lembaga Haji dan Umrah	
1. Pengertian Lembaga haji dan Umrah .....	28
2. Ruang Lingkup .....	30
3. Kegiatan pelayanan haji dan umrah .....	32

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	36
B. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	37
C. Informan Penelitian .....	37
D. Sumber Data .....	38
E. Teknik Pengumpulan Data .....	39
F. Teknik Keabsahan Data .....	41

G. Teknik Analisis Data .....	42
-------------------------------	----

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Profil Penelitian	
a. Sejarah Pendirian PT. Patuna Mekar Jaya .....	44
b. Visi dan Misi .....	46
c. Struktur Organisasi .....	47
d. Profil Informan .....	48
e. SOP .....	49
B. Hasil Penelitian	
a. Manajemen Pelayanan Umrah PT. Patuna Mekar Jaya .....	51
C. Analisis Hasil Penelitian	
a. Manajemen Pelayanan Umrah PT. Patuna Mekar Jaya .....	60

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	63
B. Saran .....	64

#### **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Profil Informan .....	48
---------------------------------	----

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Haji dan Umrah merupakan kewajiban bagi setiap umat muslim dan muslimat, yang mana dilakukan untuk mendapatkan pahala dan ridha Allah SWT, kewajiban setiap umat islam melaksanakan ibadah Haji merupakan bentuk implementasi dari rukun islam yang kelima, seseorang yang telah memiliki kemampuan untuk melaksanakan ibadah Haji, sedangkan orang yang melaksanakan ibadah Haji lebih dari satu kali, maka ia tercatat melaksanakan Haji sunnah, karena kewajiban Haji bagi umat islam ini hanya sekali dalam seumur hidup.<sup>1</sup>

Islam menjadikannya sebagai lambang tauhid kepada Allah dan kesatuan kaum muslimin, maka selaku umat islam kita diwajibkan untuk menghadap kiblat ketika kita sedang beribadah shalat, dan kemudian kita diwajibkan untuk mendatangi baitullah untuk melakukan thawaf dan wukuf sekali dalam seumur hidup. Rasulullah SAW merupakan panutan bagi setiap umat manusia, yang mana beliau telah mengajarkan dan memberikan petunjuk yang baik terhadap umat manusia, termasuk dimana beliau menyuruh kita untuk melaksanakan ibadah Haji.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Abdurahmat, Fathoni, *Hikmah Ibadah Haji* (Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggara Haji, 2003), Hal. 4.

<sup>2</sup>Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), Hal. 22.

Tanpa adanya manajemen, tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah tidak dapat diwujudkan secara optimal, efektif dan efisien. Hal ini berlaku dalam travel haji dan umrah yang memerlukan manajemen yang efektif dan efisien.

Dalam kerangka inilah tumbuh kesadaran akan pentingnya manajemen ibadah haji dan umrah, yang memberikan kewenangan penuh kepada manajer atau pengelola ibadah haji dalam hal mengatur proses pelaksanaan ibadah haji dan umrah yang dimulai dari merencanakan, mengorganisasi, mengawasi dan mempertanggung jawabkan, mengatur, serta memimpin calon jamaah serta barang-barang untuk membantu proses pelaksanaan ibadah haji dan umrah yang sesuai dengan tujuan lembaga bimbingan ibadah haji dan umrah. Untuk itu perlu dipahami fungsi-fungsi pokok manajemen yaitu, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi.<sup>3</sup>

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada jamaah, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan jamaah dapat terpenuhi. Jadi apabila dikaitkan dengan tingkatan kebutuhan yang bersifat hierarkhis, maka pelayanan dan kebutuhan akan terkait satu sama lain.<sup>4</sup>

Pelayanan timbul karena adanya kebutuhan yang berkembang, begitu pun kebutuhan akan terus berkembang seiring dengan proses pelayanan yang berjalan, dalam arti setelah pelayanan yang di

---

<sup>3</sup> Abdul Chaliq, *Manajemen Haji dan Wisata Religi* (Semarang: Mitra Cendekia, 2011), Hal. 32

<sup>4</sup> Muhammad Baqir Al-Habsi, *Fiqh Praktis* (Bandung: Mizan, 1999), Hal. 377

selenggarakan terhadap satu jenis kebutuhan maka akan muncul kebutuhan yang baru lagi.<sup>5</sup>

Manajemen pelayanan adalah sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan. Sasaran Manajemen Pelayanan adalah kepuasan pelanggan dalam menyelenggarakan pelayanan baik kepada pelanggan internal maupun eksternal, pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) atau kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi terhadap kualitas jasa. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, pelanggan (dan bukan penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan. Sementara itu yang disebut dengan konsumen atau sering disebut dengan *customer*, adalah masyarakat yang mendapat manfaat aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas tersebut.<sup>6</sup>

Di Indonesia dengan penduduk muslim terbesar di dunia, kepariwisataan bernuansa Islam telah berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan umat akan pelayanan profesional di bidang penyelenggaraan

---

<sup>5</sup> Abdurachman Rochimi, Lc. , segala hal tentang haji dan umrah, (Media Centre Kemenag RI), Hal. 152

<sup>6</sup> Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, ( Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), Hal. 2



ibadah haji dan umrah. Menunaikan ibadah haji adalah salah satu dari kelima rukun Islam dan setiap muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah, terlebih apabila dapat menunaikan ibadah haji sesuai dengan harapan yang diinginkan. Harapan setiap jamaah haji dalam melaksanakan ibadah pasti menginginkan pelayanan yang baik, aman, nyaman, dan ibadah haji dapat dilaksanakan secara sempurna.<sup>7</sup>

Banyaknya travel biro-biro perjalanan haji dan umrah yang ikut serta mengurus pelaksanaan ibadah haji dan umrah, menimbulkan persaingan antara satu dengan yang lainnya, sehingga membuat para jamaah menjadi bingung dalam mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan disegala bidang sehingga pelaksanaan ibadah haji dan umrah bisa menuai hasil yang memuaskan.<sup>8</sup>

PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu merupakan salah satu biro perjalanan haji dan umrah. PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu berlokasi di Jl. Asahan Padang Harapan Kota Bengkulu merupakan lembaga swasta yang diberikan wewenang oleh Kementrian Agama untuk ikut berpartisipasi dalam pembimbingan jamaah haji dan umroh. PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu merupakan travel yang telah mendapatkan izin resmi dari Kementrian Agama sesuai surat keputusan No. 607 tahun 2014. Pelayanan PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu antara lain menyangkut pemberian informasi yang berhubungan dengan aturan

---

<sup>7</sup> Mudiar Achmad, *Etika Dalam Islam*, (Semarang : Ikhlas, 2005), Cet. ke-1, Hal. 1

<sup>8</sup> Abdul Aziz, Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Public* ( Jakarta : Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007). Hal. 22

dari Kementerian Agama mengenai ibadah haji dan umroh, praktik manasik haji dan umroh, serta kegiatan proses administrasi haji dan umroh.

PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu berdiri sejak tahun 2013, dengan pengalaman waktu yang sudah cukup panjang ini, PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu selalu berusaha memperbaiki kekurangannya terutama dalam manajemen pelayanan kepada jamaah, agar selalu bisa menjaga amanah yang sudah diberikan oleh Kementerian Agama dan juga masyarakat kepada PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu. Kenyamanan serta kekhusukan dalam pelaksanaan haji dan umrah para jamaah berusaha untuk selalu dicapai oleh PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu karena mereka memiliki komitmen tinggi dengan motto “Patuna Sahabat Anda Beribadah”. Dengan komitmen tersebut PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu dalam melayani jamaah haji dan juga umrah bukan menganggap mereka sebagai customer biasa, tetapi menganggap mereka adalah tamu Allah SWT, jadi dalam memberikan pelayanan mereka tidak hanya berorientasi pada laba tetapi juga ibadah.<sup>9</sup>

Salah satu biro tersebut adalah PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu yang berada di JL.Asahan No5 Kelurahan Padang harapan, Kecamatan gading cempaka Kota Bengkulu. PT. Patuna tour travel adalah salah satu biro perjalanan haji dan umrah yang sudah memiliki izin resmi dari Kementerian Agama untuk memberangkatkan

---

<sup>9</sup> Wawancara Tifa Hirmaningsih Karyawan PT.Patuna Mekar Jaya Bengkulu kota Bengkulu Jalan Asahan padang harapan kota Bengkulu 24 Juli 2020.

jamaah haji khusus dan umrah. Dengan mengantongi izin resmi dari Kementerian Agama tersebut maka PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu merasa harus benar-benar menjaga amanah yang diberikan kepada mereka dengan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada jamaah haji khusus maupun umrah yang sudah mendaftar kepada mereka. Karena tidak menutup kemungkinan izin resmi yang diberikan oleh Kementerian Agama kepada PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu dapat dicabut jika dirasa lembaga tersebut tidak bisa memberikan pelayanan yang semestinya kepada jamaah haji dan juga umrah.<sup>10</sup>

Peneliti Melihat Bahwa PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu sebagai travel yang terpercaya dan memiliki proses pelayanan yang baik. Hal ini juga didukung dengan banyaknya jamaah yang bergabung dengan PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu. Terbukti dengan data jamaah setiap tahun mengalami peningkatan. Peneliti mendapatkan data jamaah umrah 2 tahun terakhir dari Karyawan PT.Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu. Jumlah jamaah tahun 2018 adalah 198 orang, jamaah tahun 2019 adalah 275 orang. PT.Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu sebagai obyek penelitian karena lembaga tersebut menerapkan manajemen yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan. Dimana pelayanan

---

<sup>10</sup> Wawancara Tifa Hirmaningsih Karyawan PT.Patuna Mekar Jaya kota Bengkulu Jalan Asahan padang harapan kota Bengkulu 24 juli 2020.

tersebut juga harus sesuai dengan standar pelayanan haji dan umrah yang telah diatur oleh undang-undang tentang haji dan umrah.

Agar pengamatan penulis di atas dapat terjawab, maka penulis ingin mengetahuinya secara mendalam yang dituangkan dalam penelitian ini dengan judul Manajemen Pelayanan Umrah di PT.Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana Manajemen Pelayanan Umrah di PT.Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu ?

### **C. Batasan Masalah**

Agar pembahasan skripsi ini lebih terarah, maka penulis membatasi masalah yang akan dibahas hanya kepada Manajemen Pelayanan Umrah di PT.Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu.

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan dalam penelitian ini adalah: Untuk menjelaskan Manajemen Pelayanan Umrah PT.Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu.

## **E. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan hasil penelitian ini antara lain sebagai berikut :

### 1. Secara teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah khazanah bagi pengembangan ilmu pengetahuan di masa depan, pengalaman serta memberikan wawasan yang khususnya terkait dalam manajemen pelayanan haji dan umrah serta menjadi bahan literatur pengembangan ilmu manajemen pada umumnya.

### 2. Secara Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai khasanah pengetahuan bagi lembaga maupun subjek penelitian. Bagi pemuka agama dapat dijadikan wacana dalam pembinaan umat. Bagi masyarakat umum dapat dijadikan pengetahuan kehidupan keberagamaan

## **F. Kajian Terhadap penelitian terdahulu**

1. Skripsi yang ditulis oleh Rik Pahlijan dengan judul *Manajemen Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kualitas Manajemen KBIH (Studi Deskriptif Di KBIH Bintaldam Iii/Siliwangi Jln. Aceh No 69 Bandung tahun 2018*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi deskriptif, karena tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menggambarkan dan memaparkan penjelasan tentang manajemen pelayanan prima yang dilakukan oleh KBIH Bintaldam II/Siliwangi.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Rik Pahlijan, *manajemen pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas manajemen kbih*, (skripsi fakultas dakwah dan komunikasi uin sunan gunung djati bandung), di akses melalui <http://digilib.uinsgd.ac.id/6645/.pdf> 10 april 2020

2. Skripsi Eva nur rahma dengan judul *Manajemen Pelayanan Permohonan Paspur dengan Tujuan Umrah di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta Tahun 2016/2017*, Tujuan Penelitian ini bertujuan untuk membutuhkan Surat Perjalanan Republik Indonesia, yang disebut paspor. Akan tetapi masih saja ada segelintir orang yang menyalahgunakan paspor tersebut, untuk melakukan pelanggaran. Maka diperlukan sistem pengendalian manajemen. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif, dengan metode penelitian menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya dilakukan penyajian data yang sebelumnya telah dilakukan analisa data dan menguji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi.<sup>12</sup>
3. Skripsi Kholifatun dengan judul *Fungsi Perencanaan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh Periode 2014 (Studi Kasus Pada PT. Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jawa Tengah)*, Tujuan Penelitian ini yaitu mengkaji tentang perencanaan yang telah dilakukan oleh PT. Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jawa Tengah terkait penyelenggaraan pelayanan haji dan umroh dalam kurun waktu tahun 2014 dan bagaimana fungsi perencanaan dalam penyelenggaraan pelayanan jamaah haji dan umroh ini diterapkan. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode

---

<sup>12</sup> Eva Nur Rahma, *Sistem Pengendalian Manajemen Pelayanan permohonan paspor*, (skripsi skripsi jurusan manajemen dakwah fakultas dakwah dan komunikasi universitas islam negeri sunan kalijaga yogyakarta 2016), di akses melalui [http://digilib.uin-suka.ac.id/26187/2/13240085\\_bab-i\\_iv-atau-v\\_daftar-pustaka.pdf](http://digilib.uin-suka.ac.id/26187/2/13240085_bab-i_iv-atau-v_daftar-pustaka.pdf).pdf 10 april 2020

deskriptif dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan suatu objek penelitian.<sup>13</sup>

Dari ketiga penelitian di atas, belum ada yang secara khusus membahas tentang Manajemen Pelayanan umrah di PT.Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu. Berbeda dengan skripsi yang sudah ada karena peneliti ingin Mengkaji Manajemen Pelayanan Umrah PT.Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu.

#### **G. Sistematika penulisan**

Untuk Memberikan gambaran yang jelas dalam penelitian ini maka di susunlah sistematika pembahasannya sebagai berikut :

**BAB I Pendahuluan** yang berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kajian penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

**BAB II Kerangka teori** yang berisi tentang pengertian Pelayanan , Fungsi Manajemen Pelayanan, Pengertian manajemen Pelayanan, konsep pelayanan dalam islam , ciri pelayanan yang baik, kualitas pelayanan islami , manajemen lembaga haji dan umrah, pengertian haji dan umrah, macam-macam haji dan umrah pengertian manajemen pelayanan haji dan umrah, ruang lingkup dan kegiatan pelayanan haji dan umrah.

**BAB III Metode Penelitian** yang berisi tentang jenis penelitian, waktu dan lokasi penelitian, subjek/informan penelitian, sumber data

---

<sup>13</sup> kholifatun, *Fungsi Perencanaan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah haji dan umroh periode 2014(studi deskriptif di kbih bintaldam iii/siliwangi*, (skripsi fakultas dakwah dan komunikasi universitas islam negeri walisongo semarang 2015), di Akses Melalui //http://eprints.walisongo.ac.id/4755/1/101311039.pdf/pdf 10 April 2020

penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data.

**BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan,** yang terdiri dari Profil Organisasi, Visi dan Misi, budaya perusahaan, struktur organisasi, profil informan PT Patuna Mekar Jaya, temuan penelitian serta pembahasan yang tetap mengacu pada rumusan masalah.

**Bab V** Kesimpulan dan saran.



## **BAB II**

### **KERANGKA TEORI**

#### **A. Manajemen Pelayanan**

##### 1. Pengertian Manajemen Pelayanan

Manajemen Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.<sup>14</sup>

Menurut A.S. Moenir, yang dimaksud dengan manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.<sup>15</sup>

Manajemen juga harus mengenali kebutuhan warga dan mencari cara agar kebutuhannya dapat dipenuhi secara wajar. Serta pelayanan harus didorong untuk mengembangkan manajemen pelayanan yang inklusif. Sebagai sebuah proses, manajemen pelayanan yang inklusif adalah manajemen pelayanan yang selalu berusaha menghilangkan kendala yang di hadapi oleh warga tanpa kecuali dalam mengakses

---

<sup>14</sup>Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), Hal. 2-4.

<sup>15</sup>H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, ( Jakarta : Bumi Aksara, 2010), Hal.186

pelayanan Dan manajemen pelayanan harus membuka ruang bagi partisipasi warga dalam penyelenggaraan layanan.

## 2. Fungsi Manajemen Pelayanan

Sedangkan menurut *George R. Terry*, yang merumuskan fungsi-fungsi dari pada manajemen yang disingkat menjadi *POAC*, yakni sebagai berikut :<sup>16</sup>

### a. *Planning* (perencanaan)

Dapat diartikan sebagai keseluruhan proses pemikiran dan penentuan secara matang dalam hal-hal yang akan dikerjakan di masa yang akan datang dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Perencanaan ialah perencanaan tentang apa yang akan dicapai, yang kemudian memberikan pedoman, garis-garis besar apa yang akan dituju.

### b. *Organizing* (pengorganisasian)

Pengertian organisasi dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu: Organisasi sebagai alat dari manajemen ialah organisasi sebagai wadah/tempat manajemen sehingga memberikan bentuk bagian manajemen yang memungkinkan manajemen dapat bergerak, atau dapat dikaitkan.

---

<sup>16</sup> Maringan Masry Simbolon, *Dasar-Dasar Adimistrasi Dan Manajemen*,( Jakarta : Ghalia Indonesia. 2004),Hal. 36.

c. *Actuating* (Pergerakan)

Ialah suatu fungsi pembimbingan dan pemberian pimpinan serta pergerakan orang-orang agar orang-orang atau kelompok orang-orang tersebut itu suka dan mau bekerja.

d. *Controlling* (pengendalian/pengawasan)

Menurut *Mc. Farland* pengawasan adalah suatu proses dimana pimpinan ingin mengetahui apakah hasil pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya sesuai dengan rencana, perintah, tujuan, kebijakan yang telah di tentukan.

3. Konsep Pelayanan Dalam Islam

Ajaran islam didasarkan dan ditunjukkan untuk membentuk akhlak yang luhur. Manusia diharapkan melakukan perbuatan yang baik, indah, serasi dan harmonis. Dengan demikian prinsip manajemen dan pelaksanaannya wajib dijiwai, dipimpin dan diarahkan untuk mencapai kebaikan (masalah) berdasarkan konsepsi dan norma-norma yang ditetapkan oleh Allah dan Rosulnya. Salah satu wujud dari manajemen yang baik adalah dengan adanya pelayanan yang baik.

Sebagai makhluk sosial sudah jelas akan saling membutuhkan manusia lainnya untuk membantu dalam segala aspek kehidupannya. Seperti dalam hal pelayanan, pelayanan merupakan salah satu bentuk tolong menolong selama pelayanan tersebut mengarah pada hal-hal kebaikan (positif). Terdapat ayat Al Quran yang lebih spesifik tentang pelayanan yaitu pada surat Ali Imron Ayat 159, dimana dijelaskan agar

berlaku baik dan memberikan pelayanan dengan lemah lembut kepada sesama konsumen/jamaah.

عَمَّهُمْ فَأَعْفُ حَوْلَكَ مِنْ لَا نَفْضُوا الْقَلْبِ غَلِيظًا فَظًّا كُنْتَ وَلَوْ لَهُمْ لِنْتَ اللَّهُ مِنْ رَحْمَةٍ فِيمَا  
 ﴿٥١﴾ الْمُتَوَكِّلِينَ تَحِبُّ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ فَتْوَكَلٍ عَزَمْتَ فَإِذَا الْأَمْرُ فِي وَشَاوَرَهُمْ هُمْ وَأَسْتَغْفِرُ

Artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya<sup>17</sup>.

#### 4. Ciri Pelayanan yang baik

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.<sup>18</sup> Banyak perusahaan yang ingin dianggap selalu yang terbaik dimata jamaah. Karena jamaah akan menjadi setia terhadap produk yang ditawarkan.

Disamping itu, perusahaan juga berharap pelayanan yang di berikan kepada jamaah dapat ditularkan kepada calon jamaah lainnya. hal ini merupakan promosi tersendiri bagi perusahaan yang berjalan terus secara berantai dari mulut kemulut. dengan kata lain, pelayanan yang baik akan meningkatkan image perusahaan dimata jamaahnya. *Image* ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan dapat selalu meningkat,

<sup>17</sup> Kementerian Agama RI, Al-Quran transliterasi Per Kata dan Terjemahan Per Kata

<sup>18</sup>Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Hal.67

Dalam prakteknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik.

Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melayani jamaah harus memiliki kemampuan melayani jamaah secara tepat dan cepat. Disamping itu, karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh terhadap jamaahnya.<sup>19</sup>

Kedua Pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lainnya. Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani jamaah.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup>Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: PT Raja Gravindo Persada, 2005), Hal. 150.

<sup>20</sup>Fandy Tjiptono, *Prinsip-rinsip Total Cuality Cervice*, (Yogyakarta: Andi, 2001) Cet.2,

1. Tersedianya karyawan yang baik.

Kenyamanan jamaah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu, karyawan harus tatap tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar, karyawan harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.

2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Pada dasarnya jamaah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani jamaah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

3. Bertanggung jawab

Kepada setiap jamaah sejak awal hingga selesai bertanggung jawab kepada setiap jamaah sejak awal hingga selesai. Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai. Jamaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang di

inginkannya. Jika terjadi sesuatu karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, secara segera mengambil alih tanggung jawabnya.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Mampu melayani secara cepat dan tepat. Artinya dalam melayani jamaah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah.

5. Mampu berkomunikasi

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada jamaah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jamaah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

6. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani jamaah harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi masalah jamaah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan

mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang di inginkan.

7. Berusaha memahami kebutuhan jamaah.

Berusaha memahami kebutuhan jamaah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh jamaah. Karyawan yang lamban akan membuat jamaah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jamaah secara cepat.

8. Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.

Kepercayaan calon jamaah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jamaah mau menjadi jamaah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga jamaah yang lama perlu di jaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dari seluruh karyawan perusahaan umumnya.<sup>21</sup>

5. Kualitas Pelayanan Islami

Konsep kualitas pelayanan Islami mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Ada 5 (lima) karakteristik

---

<sup>21</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Erlangga, 1995) Edisi Ke-6 Jilid 2 Hal. 107



pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan, antara lain:<sup>22</sup>

1. Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkar janji. Islam menjelaskan tentang konsep jujur ini dalam Al – Qur`an Surat Asy-Syu`ara: 181-183.

أُولَٰئِكَ الَّذِينَ يَدْعُونَ يَبْتَغِ الْإِنْسَانَ بِالْقِسْطِ أَوْ لَوْلَا أَلْفَاظُ الْقِسْطِ لَمَّ بِهِ إِذَا تُبْتَغَى الْوَعْدَةُ فَأُولَٰئِكَ يَرْجُونَ أَلْفَاظَهُمْ لَمَّ بِهِ إِذَا تُبْتَغَى الْوَعْدَةُ ﴿١٨١﴾  
مُفْسِدِينَ ۗ وَلَا تُغْنِ الْغَنَاءُ عَنْكُمْ وَلَا تَحْسَبُوا أَنَّكُمْ مُسْلِمُونَ ﴿١٨٢﴾  
وَلَا تُغْنِ الْغَنَاءُ عَنْكُمْ وَلَا تَحْسَبُوا أَنَّكُمْ مُسْلِمُونَ ﴿١٨٣﴾

*Artinya : sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu Termasuk orang- orang yang merugikan;(181). dan timbanglah dengan timbangan yang lurus.(182). dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan (183). (Q.S. Asysyu`ara: 181-183).<sup>23</sup>*

Serta terdapat dalam surat Al baqarah ayat 42 :

تَعْلَمُونَ وَأَنْتُمْ أَحَقُّ بِالْحَقِّ وَتَكْتُمُونَ ۗ وَالَّذِينَ يَدْعُونَ يَكْتُمُونَ وَأَنْتُمْ أَحَقُّ بِالْحَقِّ وَتَكْتُمُونَ ۗ وَالَّذِينَ يَدْعُونَ يَكْتُمُونَ وَأَنْتُمْ أَحَقُّ بِالْحَقِّ وَتَكْتُمُونَ ۗ

*Artinya : dan janganlah kamu campur adukkan yang hak dengan yang bathil dan janganlah kamu sembunyikan yang hak itu, sedang kamu mengetahui.<sup>24</sup>*

2. Bertanggung jawab dan terpercaya (Al-Amanah) Adalah suatu sikap dalam menjalankan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya. Hal ini sudah dijelaskan dalam islam seperti dalam Al-Quran surat Al-anfal ayat 27 dibawah ini :

تَعْلَمُونَ وَأَنْتُمْ أَحَقُّ بِالْحَقِّ وَتَكْتُمُونَ ۗ وَالَّذِينَ يَدْعُونَ يَكْتُمُونَ وَأَنْتُمْ أَحَقُّ بِالْحَقِّ وَتَكْتُمُونَ ۗ

<sup>22</sup> Johan Arifin, *Etika Bisnis Islami*, Semarang: Walisongo Press,2009, Hal.153.

<sup>23</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an...*, Hal. 374

<sup>24</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an...*, Hal.7

*Artinya : Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.*<sup>25</sup>

### 3. Menepati janji

Menepati janji dan tidak curang yaitu suatu sikap pebisnis yang selalu menepati janji baik kepada parapembeli maupun diantara sesama pebisnis. Pelayanan akan dikatakan dapat menepati janji apabila perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat dan terpercaya. Ketepatan dan keakuratan ini yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa tersebut. Dalam konteks ini Allah juga akan menghendaki setiap umatnya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan seperti dalam surat An-Nahl ayat 91 :

﴿مَّا لَكُمْ لَوْلَا أَلَّيْتُمْ أَنْ تَتَّقُوا اللَّهَ إِذْ أَلَّيْتُمْ بِعَهْدِ اللَّهِ وَأَوْفُوا  
تَفْعَلُونَ مَّا يَعْلَمُ اللَّهُ إِنَّ كُفْيَالًا عَلَيْكُمْ﴾

*Artinya : dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.*<sup>26</sup>

### 4. Melayani dengan ramah

Yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab. Karena baik buruknya pelayanan dari Pedagang yang diberikan akan

<sup>25</sup> Departemen Agama RI, Al-Qur'an..., Hal 180

<sup>26</sup> Departemen Agama RI, Al-Qur'an..., Hal 277

menentukan keberhasilan suatu perusahaan dagang. Dengan menunjukkan kesopanan dan kelemah lembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan akan berdampak pada suatu perusahaan dagang itu sendiri, seperti dijelaskan dalam surat Ali Imron ayat 159 :

مَّمَّ فَاَعْفُ حَوْلَكَ مِنْ لَّا نَفْضُوا الْقَلْبَ غَلِيظًا فَظًّا كُنْتَ وَلَوْ لَهُمْ لِنْتَ اَللّٰهُ مِنْ رَحْمَةٍ فَبِمَا  
 لَّمْ تَوَكَّلِيْنَ مُحِبُّ اَللّٰهُ اِنَّ اَللّٰهُ عَلٰى فِتْوَاكُلْ عَزَمْتَ فَاِذَا الْاَمْرُ فِىْ وِشَاوِرِهِمْ هُمْ وَاسْتَغْفِرَ عَنْهَا



*Artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.<sup>27</sup>*

#### 5. Sikap Pedagang saat berhubungan dengan pelanggan.

Pedagang adalah bagian yang tak terpisahkan dari keberhasilan suatu usaha seperti usaha perdagangan. Dalam hal ini pemilik kios/lapak harus selektif dalam memahami kebutuhan para pelanggan.

## B. Haji dan Umrah

### 1. Pengertian Haji dan Umrah

Haji menurut pengertian bahasa berarti berniat pergi, bermaksud, atau menuju ke suatu tempat tertentu. Haji dalam pengertian istilah para ulama, ialah menuju ke ka'bah untuk melakukan perbuatan-

<sup>27</sup> Departemen Agama RI, Al-Qur'an..., Hal 71

perbuatan tertentu atau dengan perkataan lain bahwa haji adalah mengunjungi suatu tempat tertentu dengan melakukan suatu pekerjaan tertentu.<sup>28</sup> Dalam buku fiqih empat madzab bagian ibadat (puasa, zakat, haji, kurban), Abdurrahman al-Zaziri menyatakan bahwa yang dimaksud dengan haji secara bahasa adalah menuju kemuliaan. Sedangkan pengertian haji secara istilah adalah amalan-amalan tertentu dan cara tertentu pula.<sup>29</sup>

Menurut Fahrudin HS. Pengertian haji adalah sengaja berkunjung menziarahi ka'bah yang terletak di masjidil haram di makkah, dengan niat menunaikan ibadah haji yaitu rukun Islam yang kelima memenuhi perintah Allah.

Dari beberapa pengertian tersebut dapat dipahami bahwa haji adalah suatu ibadah yang dilakukan dengan mengunjungi ka'bah, dan dilakukan pada waktu tertentu serta syarat-syarat yang telah ditentukan atau ditetapkan. Kesemuanya itu dilakukan dalam rangka mentaati perintah Allah SWT dan untuk mencapai ridha-Nya.

Ibadah haji tidak dilakukan disembarang tempat, disembarang waktu, dan sembarang perbuatan. apabila haji dilakukan dalam keadaan demikian, hal ini bukanlah haji. Ibadah haji mulai diperintahkan pada akhir tahun ke-9 Hijriah (setelah Nabi berada di

---

<sup>28</sup>Sayyid Sabiq, *Fiqih Sunnah Tiga*, (Jakarta: Cakrawala Publising, 2008), Hal. 2

<sup>29</sup>Muhammad Baqir Al-Habsi, *Fiqih Praktis*, (Bandung: Mizan, 1999), Hal. 377.

Madinah), dengan diturunkannya ayat yang berkaitan dengan kewajiban itu. yaitu ayat 97, S. Ali Imron (3): yang berbunyi.<sup>30</sup>

طَاعَ مَنْ الْبَيْتِ حُجَّ النَّاسِ عَلَىٰ وَجْهِ اللَّهِ ؕ آمِنًا كَانَ دَخَلَهُ ؕ وَمِنْ إِبْرَاهِيمَ مَقَامٍ بَيْنَ يَدَيْهِ  
 ۞ أَلْعَلَّمِينَ عَنِ اللَّهِ فَإِنَّ كُفْرًا وَمِنْ سَبِيلًا إِلَيْهِ ؕ أَسْتَعِ

*Artinya: mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah (QS. Ali Imran: 97)*

Perintah haji yang diturunkan pada tahun itu belum dilakukan oleh Rasulullah dan kaum muslimin karena adanya suatu halangan. Haji baru dapat dilakukan oleh Nabi dan kaum muslimin setahun kemudian, yaitu pada tahun ke-10 Hijriah. Haji inilah satu-satunya haji yang dilakukan oleh Nabi. Ibadah haji merupakan ibadah besar yang setiap saat orang dapat menunaikannya, karena melaksanakan ibadah haji membutuhkan kekuatan fisik, disamping kekuatan dana bagi muslim yang tinggal jauh dari makkah. Oleh karena itu Allah hanya mewajibkan bagi orang-orang yang mampu.

Adapun pengertian Umrah, kata umrah berasal dari I'timar yang berarti ziarah, yakni menziarahi ka'bah dan berthawaf di sekelilingnya, kemudian bersa'i antara shafa dan marwa, serta mencukur rambut (tahallul) tanpa wukuf di arafah<sup>31</sup>. Dalam buku Bimbingan Manasik Haji Departemen Agama RI, Umrah ialah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan thawaf, sa'i dan bercukur

<sup>30</sup>Bahrudin HS, *Pembinaan Mental Bimbingan Al-Qur'an*, (Jakarta: Bima Aksara, 1984), Hal. 107

<sup>31</sup>Iwan Gayuh, *Buku Pintar Haji dan Umrah*, (Jakarta: Pustaka Warga Negara, 1999), Hal.9

demi mengharap ridha Allah. Umrah dapat dilaksanakan kapan saja kecuali pada waktu-waktu yang di makruhkan (hari Arafah, Nahar, dan Tasyrik)<sup>32</sup>.

Dalam melaksanakan ibadah umrah para jamaah harus mengerjakan amalan ibadah umrah. Adapun rangkaian amalan ibadah umrah ada 4 (empat), yaitu:

- a. Berihram (berniat untuk umrah) di Miqat.
- b. Melakukan tawaf sebanyak tujuh kali putaran.
- c. Melakukan sa'I antara sofa dan marwa.
- d. Mencukur atau memotong rambut.

Mengenai umrah Nabi Muhammad SAW telah melakukan umrah sebanyak empat kali, semuanya dilakukan pada bulan dzulqo'dah, kecuali umrah yang dilakukannya bersama dengan hajinya.

Keempat umrah yang dilakukannya itu ialah:

- a. Umrah Hudaibiyah yaitu umrah yang dilakukan oleh Nabi untuk menziarahi ka'bah pada tahun ke 6 hijriah, karena pada saat akan berihram di Hudaibiyah..
- b. Umrah qadha, yaitu umrah yang dilakukan oleh Nabi pada tahun ke-8 hijriyah. Karena pada tahun ke 7 hijriah tidak dapat melakukan umrah sehingga dilakukan pada tahun ke 8.
- c. Umrah Ja'ronah yang dilakukannya pada tahun ke-8 hijriyah, karena Nabi pada saat akan berhaji melakukan ihram di ja'ronah.

---

<sup>32</sup>Departemen Agama RI, Al-'Aliyy, Al-Qur'an dan Terjemahnya, Hal.89-90

- d. Umrah yang terahir dilakukannya bersama haji wadda' pada tahun ke9 hijriyah.<sup>33</sup>

## 2. Macam-macam Haji dan Umrah

Dalam pelaksanaannya haji terdiri dari tiga macam yaitu:<sup>34</sup>

### a. Haji Ifrad

Yaitu membedakan haji dan umrah. Ibadah haji dan umrah masing-masing dikerjakan tersendiri. Adapun pelaksanaannya, ibadah haji dilakukan terlebih dahulu setelah selesai, baru melakukan umrah dalam satu musim haji.

### b. Haji Tammatu

Yaitu melakukan umrah terlebih dahulu pada bulan haji dan setelah selesai baru melakukan haji. Adapun pelaksanaannya adalah melakukan ihram dari miqot untuk umrah, kemudian melaksanakan haji setelah menyelesaikan semua pekerjaan rumah, keduanya dilaksanakan pada musim haji tahun yang bersangkutan juga.

### c. Haji Qiran

Yaitu melaksanakan ibadah haji dan umrah secara bersamaan. Untuk pelaksanaannya adalah melakukan ihram dari miqat dengan niat untuk haji serta umrah sekaligus dan melakukan semua pekerjaan haji.

---

<sup>33</sup>Muhammad Baqir Al-Habsi, *Fiqh Praktis*, (Bandung: Mizan, 1999), Hal. 377

<sup>34</sup>Iwan Gayuh, *Buku Pintar Haji dan Umrah*, Hal. 35

Adapun macam-macam umrah ada 2, yaitu:<sup>35</sup>

a. Umrah wajib

Adalah umrah yang dilakukan pertama kalinya dalam kaitan dengan pelaksanaan ibadah haji. Seperti diketahui, dalam melaksanakan

b. Umrah sunah

Umrah sunah bisa dilakukan kapan saja mau sebelumnya atau sesudahnya. Ibadah umrah ini juga boleh dilakukan diluar musim haji, dimana tatacara pelaksanaannya sama dengan umrah wajib yang termasuk ibadah haji, setelah jama'ah bertahallul maka selesailah ibadah umrah sunnah adapun yang membedakannya adalah dalam mengucapkan niatnya.

Bagi jamaah yang sudah ada di Makkah umrah sunah bisa dilakukan dengan mengambil miqat di tan'im atau ja'ronah karena miqatini pada awalnya dipergunakan untuk miqat oleh Aisyah. Diriwayatkan bahwa ketika baru selesai menunaikan ibadah haji bersama Rasulullah, Aisyah melakukan ibadah umrah. "untuk ihram umrah" itulah Nabi Muhammad menyuruh Aisyah berangkat ke tan'im untuk mengambil ihramnya.<sup>36</sup> Shalat sunah ihram, berniat ihram dengan membaca "labbaika Allahumma umratan" setelah jamaah berhram dan berniat umrah lalu langsung melaksanakan tawaf, sa'I dan tahallul. Bila jamaah memilih

---

<sup>35</sup> Bahruddin HS, *Pembinaan Mental Bimbingan al-Qur'an*, (Jakarta: Bima Aksara, 1984), Hal. 107

<sup>36</sup> Abdul Rahman Al-Zaziri, *Fikih Empat Madzab Bagian Ibadah* (Puasa, Zakat, Haji, Kurban). (Jakarta: Darul Ulum Press, 1996), Cet: ke-1, Hal. 77



ja'ranah sebagai tempat miqat maka yang perlu diingat dan diketahui adalah ja'ranah letaknya lebih jauh dibanding tan'im yaitu sekitar 16 km dari makkah. Bagi para jamaah ja'ronah merupakan miqat paling tinggi derajatnya diantara miqat lainnya.

## **C. Manajemen Pelayanan Lembaga Haji dan Umrah**

### **1. Pengertian**

Pelayanan haji yang dikelola oleh Pemerintah melalui Departemen Agama Republik Indonesia dan diatur dalam Undang-Undang 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 Nomor D/296 Tahun 1999 tentang Petunjuk Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah. Dalam hal ini 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 bekerja sama dengan instansi terkait yang ditunjuk oleh pemerintah.<sup>37</sup>

Ibadah umrah telah dijelaskan sebelumnya umrah merupakan berkunjung ke baitullah untuk melaksanakan serangkaian kegiatan ibadah (thawaf, sa'i, tahallul) dengan syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan dalam Al-Qur'an maupun sunnah. Bagi bangsa Indonesia Penyelenggaraan ibadah umrah merupakan tugas nasional juga

---

<sup>37</sup>H. Edi Mulyo & H. Harun Abu Rofi'ie, *Panduan Praktis dan Terlengkap Ibadah Haji dan Umrah*, (Jakarta: Safirah, 2013), Hal. 16-17.

menyangkut nama baik dan martabat bangsa Indonesia diluar negeri khususnya di Arab Saudi. Mengingat pelaksanaannya bersifat massal dan berlangsung dalam jangka waktu yang terbatas, penyelenggara ibadah umrah memerlukan manajemen yang baik agar tertib, aman dan lancar.<sup>38</sup>

Peningkatan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap jamaah umrah diupayakan melalui penyempurnaan system dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji. Penyempurnaan system dan manajemen tersebut dimaksudkan agar calon jamaah umrah lebih siap dan mandiri dalam menunaikan ibadah umrah sesuai dengan tuntunan agama sehingga diperoleh umrah mabrur.<sup>39</sup>

Dengan demikian manajemen pelayanan haji dan umroh 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 di layani.

## 2. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup manajemen pelayanan Haji dan Umroh sebagaimana diatur oleh Undang-undang Republik Indonesia, meliputi:<sup>40</sup>

---

<sup>38</sup> Said Agil Husni Al Mmunawar, dan Abdul Halim, *Fikih Haji menuntun Jamaah Mencapai Haji Mabrur*, Hal.282

<sup>39</sup> Departemen Agama RI, *Pedoman Pembimbing, Penyuluh Dan Pelatih Calon Haji* (Jakarta :Departemen Agama RI,2000) Hal. 254

<sup>40</sup>Sayyid Sabiq, *Fiqih Sunnah Tiga*, (Jakarta : Cakrawala Publising 2008), Hal. 2

a. Pelayanan

Adapun pengertian pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan pun diartikan sebagai setiap kegiatan/manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan jamaah. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

b. Pembinaan

Pembinaan dalam arti terminologi adalah membangun dan mengisi akal dengan ilmu yang berguna, mengarahkan hati lewat berbagai dzikir, serta memompa dan menguatkan lewat introspeksi diri. Menurut Miftah Thoha, pembinaan adalah suatu tindakan, proses, hasil atau pernyataan menjadi lebih baik.<sup>41</sup> Dalam hal ini menunjukkan adanya kemajuan, peningkatan, pertumbuhan, evolusi atas berbagai kemungkinan, berkembang atau peningkatan atau sesuatu. Ada dua unsur dari pengertian ini yakni pembinaan itu sendiri bisa berupa tindakan, proses atau pernyataan dari suatu

---

<sup>41</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2002, Hal.

tujuan dan kedua pembinaan itu bisa menunjukkan kepada perbaikan atas sesuatu.

Berdasarkan pengertian diatas, bahwa pembinaan adalah membangun, mengusahakan, mengembangkan kemampuan secara bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji demi terlaksananya cita-cita ibadah haji.

Dengan demikian pembinaan haji adalah mengkoordinasi, mengarahkan dengan mengembangkan kemampuan secara bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji demi terlaksananya cita-cita ibadah haji.<sup>42</sup>

#### c. Perlindungan

Perlindungan adalah sebuah harapan yang dimiliki masing-masing jamaah dalam menunaikan ibadah di tanah suci dan semua itu difasilitasi dengan cara menggunakan asuransi ketika jamaah masih berada di dalam pesawat, akan tetapi disaat jamaah sudah berada di tanah suci keselamatan jiwa masing-masing sudah menjadi tanggung jawab individu dan perusahaan/lembaga.

Dari uraian diatas, dapat dipahami bahwa perlindungan terhadap jama'ah Haji dan Umroh dengan menggunakan asuransi. Adapun pengertian asuransi Haji adalah suatu bentuk saling menanggung diantara para jama'ah dengan tujuan untuk memberi santunan kepada ahli warisnya jika jama'ah haji meninggal dunia

---

<sup>42</sup> Bilson, *Memenangkan Pasar Dengan pemasaran Efektif dan Profitabel*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001, Hal. 172.

pada saat menunaikan ibadah haji, yaitu sejak jama'ah meninggalkan rumah hingga tiba kembali di rumah.<sup>43</sup>

### 3. Kegiatan Pelayanan Haji dan Umrah

Adapun kegiatan pelaksanaan pelayanan haji dan umroh meliputi:

#### a. Administrasi

Administrasi adalah seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian.

#### b. Bimbingan manasik

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 652, Direktorat Pembinaan Haji menyelenggarakan fungsi :

- a. penyiapan bahan perumusan visi, misi dan kebijakan di bidang
- b. pembinaan haji;
- c. perumusan standardisasi nasional di bidang pembinaan haji;
- d. pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pembinaan haji;
- e. pelaksanaan pemberian bimbingan teknis dan evaluasi pelaksanaantugas pembinaan haji;
- f. pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga Direktorat.

Bimbingan manasik haji dan umroh dapat dilakukan tiga bagian, yaitu:<sup>44</sup>

---

<sup>43</sup> Said Agil Husni Al Mmunawar, dan Abdul Halim, Fikih Haji menuntun Jamaah Mencapai Haji Mabrur, Hal. 277-278

<sup>44</sup> Majdi Hilali, *Sifat Generasi Unggulan*, (Jakarta: Gema Insani Press, 1996), Hal. 138.

- a) Pra haji adalah agar para jama'ah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji dan umroh nanti ketika berada di tanah suci.
  - b) Ketika berlangsung adalah bimbingan yang dilakukan ketika berada di tanah suci dengan cara pembimbing dapat mendampingi, memberi pengarahan kepada jamaah, agar pelaksanaan ibadah haji dan umroh sesuai dengan tata cara ibadah haji.
  - c) Paska haji yaitu bimbingan ini dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umroh, untuk mempertahankan kemabruran haji dan umroh.
- c. Transpotasi

Transportasi yang aman dan lancar memegang peran yang cukup menentukan dalam pelaksanaan haji. Pergerakan calon jamaah haji daridaerah asal, dimana perjalanan dimulai, menuju ke Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal, di mana perjalanan diakhiri, memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut (orang dan barang).<sup>45</sup>

d. Akomodasi

Salah satu unsur penting yang harus diperhatikan oleh para penyelenggara ibadah haji dan umrah adalah akomodasi. Akomodasi harus diberikan dengan baik dan memuaskan sehingga

---

<sup>45</sup> Muhibb Abdul Wahab, *Asuransi Dalam Perspektif Al-Qur'an dan Hadist*, (Jakarta: PBBUIN, 2003), Hal. 1

para jamaah lebihkhusyu' dalam menjalankan ibadah haji dan umrah. Yang dimaksud dengan akomodasi adalah wahana yang menggunakan pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya.

Dalam pelayanan transportasi udara, telah disusun indikator mutu layanan, yaitu: ketepatan waktu (on time performment) sesuai dengan jadwal keberangkatan dan kepulangan, meminimalisi berbagai kelemahan dalam pemberian pelayanan di pesawat, pemberi rasa nyaman, aman, memperhatikan tingkat keselamatan, dan keramahan petugas penerbangan dalam melayani jamaah haji.

e. Konsumsi

Selama di Arab Saudi, jamaah haji akan mendapat pelayanan catering pada saat kedatangan dan kepulangan di pemandokan Madinah, pemandokan Makkah, Arafah, dan Mina. Juga selama kedatangan dan kepulangan di Bandara Jeddah. Pelayanan catering diberikan dengan menu dan citarasa Indonesia, serta dengan distribusikan tepat waktu dan sasaran. Untuk lebih memuaskan jamaah haji, pemerintah mempersyaratkan penyedia catering supaya memperbanyak juru masak dari Indonesia serta menggunakan bumbu masak dari Indonesia. dengan demikian, jamaah haji dapat menikmati makanan serasa di Tanah Air.

Hal demikian, diharapkan dapat memberikan kenyamanan jamaah dalam menjalankan ibadah hajinya lebih tenang dan

khusyu. Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan *service* yang menjadikan jamaah merasa nyaman dan adanya kepuasan tersendiri hingga pada akhirnya jamaah merasakan perhatian yang lengkap dan dalam perjalanan panjang ibadah haji maupun umrah.

f. Kesehatan

Pelayanan kesehatan ini dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci seperti medical check up, suntikan vaksin meningitis dan suntikan vaksin H1N1. Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan calon jamaah haji untuk menjaga agar jamaah haji tetap dalam keadaan sehat antara lain tidak menularkan atau ketularan penyakit selama menjalankan ibadah haji tersebut dan setelah kembali ke tanah air.<sup>46</sup>

---

<sup>46</sup> H. Abdurachman Rochimi, *Segala tentang Haji dan Umrah*, Hal. 26



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian lapangan secara langsung mengunjungi dan mencari informasi langsung dari situasi tempat penelitian. Jenis penelitian ini memiliki sifat menjelaskan metode fenomena yang bersifat deskriptif. Adapun penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan menggunakan teori manajemen pelayanan dimana pada penelitian ini menggambarkan tentang manajemen pelayanan umrah PT.Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu.<sup>47</sup>

Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada *quality* atau hal yang terpenting dari sifat suatu barang atau jasa. Hal terpenting dari suatu barang atau jasa berupa kejadian atau fenomena atau gejala sosial adalah makna dibalik kejadian tersebut yang dapat dijadikan pelajaran berharga bagi suatu pengembangan konsep teori. Jangan sampai sesuatu yang berharga tersebut berlalu bersama waktu tanpa meninggalkan manfaat penelitian kualitatif dapat didesain untuk memberikan sumbangannya terhadap teori, praktis, kebijakan, masalah-masalah sosial dan tindakan<sup>48</sup>

---

<sup>47</sup> Rusyidi Sulaiman Dan Muhammad Holid, *Pengantar Metodologi Penelitian Dasar*,(Surabaya: elKAF, 2007),Hal.41.

<sup>48</sup> Djma'an Satori, Aan Komariah, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung : Alfabeta, 20014, Cet. 6, Hal .22

## **B. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Waktu yang diperlukan dalam penelitian ini dimulai dari observasi awal hingga selesai penelitian, peneliti membutuhkan waktu selama kurang lebih 1 bulan , yang menjadi penelitian ini adalah PT.Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu yang berada di JL.Asahan No5 Padang harapan Kota Bengkulu “

## **C. Subjek/Informan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, pokok masalah yang menjadi sasaran dalam penelitian adalah Informan penelitian merupakan subjek yang memberikan informasi tentang fenomena-fenomena dan situasi yang berlangsung dilapangan. Pemilihan informan yaitu diambil dengan teknik purposive sampling. Purposive sampling merupakan metode/cara pertimbangan-pertimbangan tertentu dalam pengambilan sampelnya. Sampel yang dipilih berdasarkan pada ciri-ciri yang dimiliki subjek tersebut sesuai dengan tujuan penelitian yang akan dilakukan.<sup>49</sup>

Berikut kriteria yang menjadi pertimbangan peneliti dalam menentukan informan yaitu :

1. Informan yang terkait dalam kegiatan yang diteliti, yaitu :
  - a. Karyawan PT.Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu.
  - b. Informan yang mampu memberikan data ataupun informasi yang dibutuhkan peneliti.

---

<sup>49</sup> Iskandar, *Metodelogi Penelitian Pendidikan Dan Sosial, Kuantitatif, Dan Kualitatif*, (Jakarta: Gaung Persada Press, 2008), Hal. 213

- c. Bersedia menjadi informan dalam penelitian.
- d. Informan yang menyediakan waktu kosong nya untuk memberikan data-data informasi.
- e. Bersedia memberikan informasi yang akan dibutuhkan.

Dari kriteria di atas yang layak jadi informan dalam penelitian ini berjumlah 4 orang terdiri dari pimpinan cabang bengkulu ibu Diana dewi, divisi keuangan ibu Oktifa hirmaningsih, divisi administrasi dan dokumen ibu Fatma wati, divisi administrasi ibu Rizka putri.

#### **D. Sumber Data**

Adapun sumber data yang didapatkan dalam penelitian ini terbagi mejadi dua bagian, yaitu: Sumber data menurut Suharsimi Arikunto mengatakan bahwa sumber data adalah subjek dimana data diperoleh. Data adalah segala keterangan (informasi) mengenai segala hal yang berkaitan dengan penelitian, dalam penelitian ini sumber data yang diperoleh oleh peneliti terdiri dari data primer dan data sekunder, yakni:<sup>50</sup>

##### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data yang di dapat dari sumber pertama. Dalam penelitian ini data primer ini di dapat langsung dari PT.Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu terkait yang berupa wawancara dan dokumen-dokumen dengan penelitian ini.

---

<sup>50</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : Rineka Cipta,1998) Hal.7

## 2. Data Sekunder

Merupakan Data primer yang diperoleh oleh pihak lain, yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pihak lain, yang digunakan oleh penulis untuk memberikan gambaran tambahan, gambaran pelengkap, ataupun diproses lebih lanjut.<sup>51</sup>

### E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan:

#### 1. Metode Wawancara (Interview)

Interview adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan oleh pewawancara kepada responden, dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam.<sup>52</sup> Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik interview bebas terpimpin yang menurut Sutrisno Hadi yaitu peneliti melakukan tanya jawab langsung dan dalam melakukan wawancara yang dipersiapkan sebelumnya.<sup>53</sup> Akan tetapi wawancara tersebut hanya memuat garis besar mengenai hal yang ditanyakan oleh peneliti. Metode ini digunakan karena metode ini paling praktis dan efisien untuk mendapatkan data disamping itu karena pertanyaan ini menyangkut pertanyaan umum oleh karena itu pendapat mereka harus melibatkan dan dijadikan sumber utama.

---

<sup>51</sup> Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta:Pustakabaru Press, 2014), Hal. 74

<sup>52</sup> Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), Hal. 183

<sup>53</sup> Irawan Soeharto, *Metode Research*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 1999), Hal. 40

## 2. Metode Observasi

Menurut Irawan Soehartono observasi adalah pengamatan yang menggunakan indera pengelihatan yang berarti tidak mengajukan pertanyaan-pertanyaan.<sup>54</sup> Metode observasi yang digunakan untuk mengamati kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh PT.Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu , terutama penulis akan lebih mengamati tentang segala interaksi atau aktivitas, serta pelayanan pelayanan yang dilakukan oleh pengurus serta karyawan dalam melayani jamaah haji dan umrah di lembaga tersebut. Metode observasi ini penulis gunakan sebagai metode pelengkap dalam pengumpulan data.<sup>55</sup>

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data hal-hal atau variasi yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.<sup>56</sup> Dokumentasi merupakan catatan atau karya seseorang mengenai sesuatu yang sudah berlalu. Dokumen tentang seseorang, sekelompok, peristiwa, atau kejadian dalam situasi sosial yang sesuai dan terkait dengan fokus

---

<sup>54</sup> Irawan Soeharto, *Metode Research*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 1999), Hal. 49

<sup>55</sup> Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2014), Hal. 74.

<sup>56</sup> A Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), Hal. 391.

penelitian<sup>57</sup>. Dokumen tersebut dapat berbentuk teks tertulis seperti: *artefacts*, gambar, maupun foto. Dokumen tertulis berupa sejarah kehidupan, biografi, karya tulis, dan cerita.

#### **F. Teknik Keabsahan data**

Setelah data dianalisis dan diambil kesimpulan, maka data tersebut perlu di uji keabsahannya, dengan melakukan pemeriksaan ulang terhadap data yang telah terkumpul. Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan yang didasarkan pada empat kriteria yaitu derajat kepercayaan (kredibilitas), keteralihan, ketergantungan dan kepastian.

Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :<sup>58</sup>

1. Ketekunan pengamatan, yaitu menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan yang sedang di cari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Ketekunan ini dilakukan untuk memahami dan mendapatkan data secara mendalam. Adapun ketekunan pengamatan yang dilakukan peneliti, yaitu mengetahui mengenai bagaimana manajemen pelayanan di PT.Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu.
2. Triangulasi, yaitu sumber data dilakukan untuk melakukan pengecekan terhadap data penggunaan sumber pengumpulan data, apakah informasi yang diapat dengan wawancara sama dengan observasi atau apakah observasi sesuai dengan informasi yang diberikan ketika diwawancarai

---

<sup>58</sup> A Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*, ( Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), Hal. 391.

dan saat melihat dokumentasi yang ada. Triangulasi dengan sumber artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Berdasarkan penjelasan di atas maka dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengecekan data-data hasil penelitian untuk melihat bagaimana Manajemen Pelayanan yang ada di PT.Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu.

#### **G. Teknik Analisis Data**

Menurut sugiyono analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain<sup>59</sup>.

Penelitian ini digunakan metode deskriptif kualitatif untuk menganalisis data yang telah terkumpul dari lapangan dengan cara menginterpretasikan data-data yang telah diperoleh kedalam bentuk kalimat-kalimat dengan menggunakan langkah analisis sebagai berikut:<sup>60</sup>

---

<sup>59</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2011),

<sup>60</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2013), Hal. 129

1. Reduksi data merupakan kegiatan menajamkan, menggolongkan mengarahkan, dan membuang yang tidak perlu serta memilih bagian yang penting sesuai dengan masalah peneliti.
2. Penyajian data diartikan sebagai kegiatan untuk menyusun informasi informasi yang memberi kemungkinan adanya penarikan dan pengambilan tindakan.<sup>61</sup>
3. Penarikan kesimpulan, yaitu proses lanjutan dari reduksi dan data penyajian data.Langkah ini menyangkut interpretasi penelitian, yaitu menggambarkan maksud dari data yang ditampilkan.

---

<sup>61</sup> Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, ( Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2014) , Hal. 65



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Profil Penelitian

##### 1. Sejarah Pendirian PT.Patuna Mekar jaya

PT. Patuna Mekar Jaya atau lebih dikenal dengan nama PT. Patuna Tour & Travel adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa ticketing, tour, pengurusan dokumen perjalanan (*paspor* dan *visa*) serta pelayanan haji dan umrah atau dikenal dengan ppih (penyelenggara perjalanan ibadah haji) khusus. perusahaan ini didirikan sejak tahun 1972 dengan nama pan travel yang merupakan bagian dari usaha PT. panatraco. karena waktu itu belum ada pelayanan haji plus, atas usaha direktur pan travel yaitu bapak amirsyah thabrani membuat keputusan untuk mengembangkan usahanya dengan memberikan pelayanan kepada jemaah haji regular (jemaah haji pemerintah) yang ingin kembali ke tanah air lebih cepat.<sup>62</sup>

Dalam perjalanannya terjadi perubahan setelah bergabungnya 2 (dua) perusahaan travel untuk memperkuat usaha dibidang jasa tersebut. kedua perusahaan tersebut adalah : tunas travel dan natrabu travel. setelah bergabungnya ketiga perusahaan travel ini, maka disepakati pembentukan / pemberian nama baru untuk lebih memudahkan pemasarannya. nama yang disepakati adalah pa (pan

---

<sup>62</sup> Wawancara tifa hirmaningsih, karyawan PT.Patuna mekar jaya tour travel Bengkulu jalan kapuas Padang Harapan kota Bengkulu hari jumat 24 juli 2020

travel) tu (tunas travel) dan na (natrabu travel) sehingga terbentuklah nama : patuna dengan koordinator dari pan travel yaitu bapak amirsyah thabrani. bisnis jasa haji ini berjalan dari tahun ke tahun dengan baik.pelayanan haji yang dilakukan oleh patuna berjalan dengan lancar dan dianggap sangat membantu jemaah haji, maka atas dasar tersebut tahun 1984 pemerintah melalui departemen agama membuat kebijakan baru yaitu pemberian pelayanan khusus (haji plus) kepada jemaah haji yang ingin menunaikan ibadah haji ke tanah suci yang dikelola oleh swasta dan semua travel agent diperbolehkan membuat pelayanan haji plus tersebut. karena kebijakan ini berlaku untuk semua travel agent maka masing-masing pemilik dari perusahaan yang tergabung dalam patuna berinisiatif untuk membuat pelayanan sendiri-sendiri oleh masing-masing perusahaan, sehingga akhirnya patuna dibubarkan.<sup>63</sup>

Salah seorang pemilik patuna yaitu bapak amirsyah thabrani berencana membuat travel baru dengan nama baru, hal ini disampaikan kepada departemen agama, tetapi beberapa orang pejabat di depag menyarankan agar nama travel itu tetap patuna karena saat itu perusahaan ini sudah dikenal oleh masyarakat. hal ini disetujui oleh bapak amirsyah thabrani dan akhirnya di resmikanlah sebuah pt baru sebagai pemekaran dari tiga travel terdahulu dengan nama : pt patuna mekar jaya yang bergerak dalam pelayanan umrah dan haji plus (sekarang menjadi pelayanan umrah dan haji khusus).

---

<sup>63</sup>Wawancara tifa hirmaningsih, karyawan PT.Patuna mekar jaya tour travel Bengkulu jalan kapuas Padang Harapan kota bengkulu hari jumat 24 juli 2020

a. Visi, Misi PT. Patuna Mekar Jaya Cabang Bengkulu

Setiap lembaga / organisasi didirikan pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai. Dalam mencapai tujuan tersebut diperlukan suatu perencanaan tindakan yang melalui visi dan misi. Adapun visi dan misi PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu yaitu :<sup>64</sup>

MOTTO :

“PATUNA SAHABAT ANDA BERIBADAH”

a. Visi

Memberikan pelayanan yang maksimal dan menghantar perjalanan ke tanah suci kepada jamaah umrah dan haji untuk mencapai kemabruran umrah dan hajinya.

b. Misi<sup>65</sup>

1. Memberikan solusi dalam pemilihan paket umrah dan haji
2. menghantar jamaah ke tanah suci dengan ketenangan dalam perjalanannya.
3. memberikan pelayanan yang baik dengan fasilitas terbaik
4. membantu dan menghantar ke tanah suci untuk mencapai kesempurnaan ibadah umrah dan haji dengan usaha yang maksimal.

---

<sup>64</sup>Data PT Patuna Mekar Jaya, Jumat 24 Juli 2020

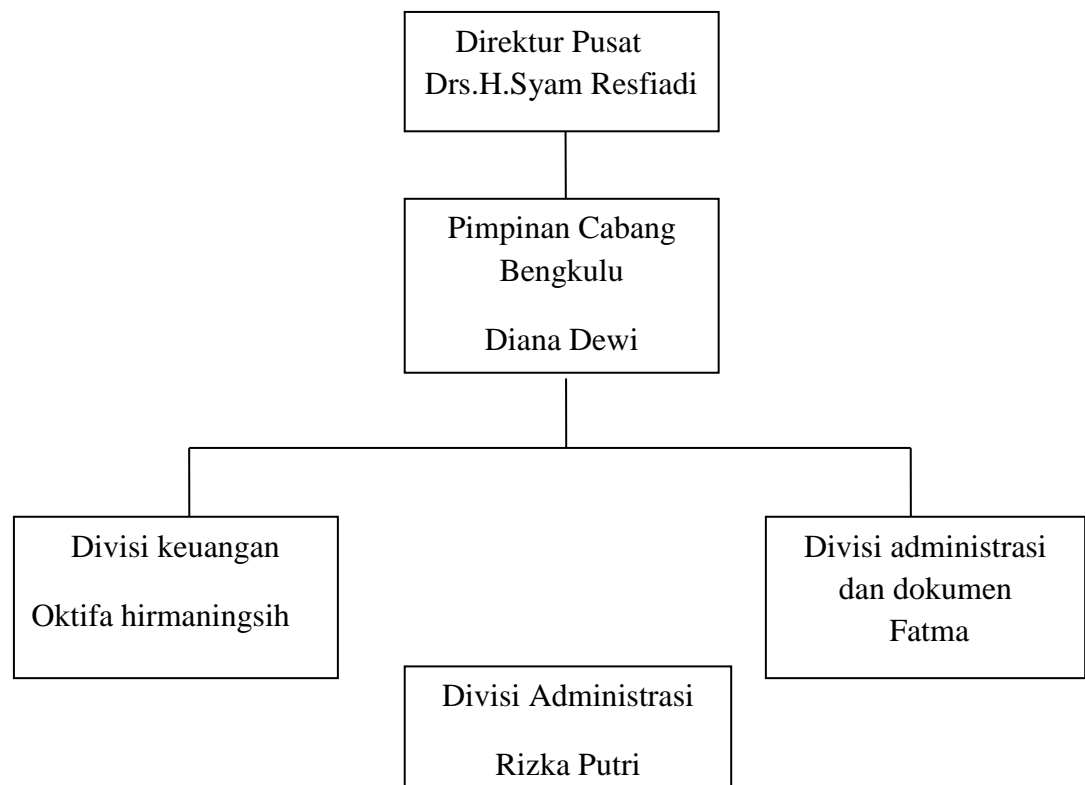
<sup>65</sup>Wawancara Tifa Putri, karyawan PT. Patuna Mekar Jaya Tour Travel Bengkulu Jalan Asahan Padang Harapan Kota Bengkulu hari Jumat 24 Juli 2020

## 2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi sangat penting dan sangat berperan demi suksesnya kegiatan-kegiatan pada suatu perusahaan. Hal ini agar satu kegiatan dengan kegiatan yang lainnya lebih terarah dan tidak saling berbenturan. Struktur mempunyai arti cara bagaimana sesuatu disusun atau dibangun, dan struktur dirancang untuk alokasi dan koordinasi yang efisien dari semua kegiatan-kegiatan, posisi dan tugas-tugas dalam organisasi atau lembaga. Sebagaimana telah kita ketahui bahwa organisasi merupakan suatu susunan atau aturan dari berbagai bagian sehingga merupakan suatu kesatuan yang teratur.

Susunan Organisasi PT.Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang

Bengkulu :



Keterangan :<sup>66</sup>

1. Direktur pusat : Drs. H. Syam Resfiadi
2. Pimpinan : Diana Dewi
3. Divisi keuangan : Oktiva hirmaningsih
4. Divisi Administrasi dan dokumen : Fatma wati
5. Divisi Administarsi : Rizka putri

### 3. Profil informan

Adapun jumlah informan yang peneliti wawancarai yaitu 4 orang yang terdiri dari Ibu pimpinan cabang bengkulu , 1 divisi keuangan dan 1 divisi administrasi dan dokumen,1 divisi administrasi. Data ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

tabel 4.1

No	Nama	Usia	Jabatan
1	Diana Dewi	35 Tahun	Pimpinan Cabang Bengkulu
2	Oktifa hirmaningsih	27 tahun	Divisi keuangan
3	Fatma	28 Tahun	Divisi Administrasi dan dokumen
4	Rizka Putri	25 Tahun	Divisi Administarsi

Secara terperinci tugas-tugas atau fungsi-fungsi dar struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut :

<sup>66</sup>Struktur Kepengurusan PT.Patuna Mekar Jaya Bengkulu Periode 2018-2022.

a. Direktur

Berfungsi sebagai pengawas dan penasihat di perusahaan, serta membantu perusahaan dalam pengelolaan dan pengawasan terhadap kinerja karyawan.

b. Manager

Berfungsi sebagai penanggung jawab untuk seluruh bagian pada perusahaan.

c. Divisi administrasi dan dokumen

Berfungsi dalam pendaftaran dan mengelolah jama'ah yang ingin Berangkat haji dan umroh mulai dari pemberangkatan sampai pemulangan.melakukan perekapan data, mengelola dokumen dan tentunya menyimpannya secara terstruktur. Admin kantor juga perlu membangun hubungan baik dengan setiap karyawan

d. Divisi Keuangan

Mengurus surat berharga, seperti menandatangani cek, menyusun informasi keuangan harian, mingguan, bulanan, dan tahunan. Membuat perencanaan keuangan dari mulai peminjaman, penerimaan, pengeluaran, dan juga pembayaran.

4. **SOP(Standar Operasional Prosedur)**

SOP Travel Patuna Mekar Jaya Bengkulu meliputi prosedur penyambutan jamaah, prosedur mengangkat telfon,prosedur mengatasi

keluhan jamaah, prosedur proses input data jamaah, prosedur menawarkan produk, prosedur proses administrasi.

pemberiaan pelayanan yang ramah dan sopan, menjaga kebersihan dan kerapian tempat pelayanan, menjalin keakraban dan keramahan pegawai dengan jamaah, membantu setiap kesulitan jamaah, memiliki pegawai berkompentensi.<sup>67</sup>

Dari hasil penelitian terhadap *standar operasional prosedur* (SOP), Patuna Mekar Jaya Kota Bengkulu selalu berusaha untuk memuliakan tamu allah dengan cara memberikan pelayanan yang baik demi kepuasan jamaah haji dan umrah. Untuk mewujudkan semua itu maka semua karyawan dituntut untuk selalu bersikap ramah kepada tamu.

## **B. Hasil Penelitian**

Gambaran hasil penelitian tentang Manajemen Pelayanan travel haji dan umrah Bengkulu menurut rumusan masalah yaitu tentang bagaimana manajemen pelayanan jamaah haji dan umrah di PT. Patuna Mekar Jaya Cabang Bengkulu. Maka dari itu berikut pemaparan dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan:

Dalam masalah pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan, tidak akan terlepas dari namanya pelayanan ketika di dalam perusahaan tersebut ataupun ketika sudah akan diberangkatkan, adapun manajemen pelayanan umrah yang ada pada PT Patuna Mekar Jaya Tour and Travel Cabang Bengkulu adalah:

---

<sup>67</sup>Wawancara Rizka Putri, Karyawan PT. Patuna Mekar Jaya Tour Travel Bengkulu Jalan Asahan Padang Harapan Kota Bengkulu Hari Jumat 27 Juli 2020

## 1. Pelayanan Umrah PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu

### A. Pelayanan Administrasi

Pelayanan awal yang diberikan Patuna Tour & Travel kepada calon jamaahnya meliputi pelayanan administrasi. Adapun Pelayanan administrasi yang harus dilengkapai oleh calon jamaah di Patuna Tour and Travel, Berdasarkan hasil wawancara yang mana penulis mengajukan pertanyaan, yaitu bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PT.Patuna Mekar Jaya Bengkulu ? “pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Diana dewi selaku pimpinan cabang PT.Patuna Mekar Jaya Tour and Travel Bengkulu sebagai berikut:<sup>68</sup>

“Ibu dewi mengatakan “Kalau cs, semuanya kan kita ada pelayanannya ya, jadi kalau misalkan ada jamaah datang ya itu disambut, ucap salam, ditanya untuk kapan umrohnya dll, sampai mereka mau mendaftar. Memberikan informasi kepada para calon jamaah. Ketika calon jamaah sudah mau mendaftar maka kita tunjukkan persyaratan apa saja yang diperlukan untuk pendaftaran umroh.dan menjelaskan paket umrah yang terdapat di pt patuna. setelah selesai tidak lupa mengucapkan terimah kasih dan salam”

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Ibu rizka selaku divisi administrasi:<sup>69</sup>

“Ibu Rizka mengatakan bahwa ketika ada calon jamaah datang kita sambut dengan senang hati , tersenyum dan tidak lupa mengucapkan salam ,serta memperkenalkan diri, dan tidak lupa menawarkan bantuan, nada yang dibicarakan dengan ramah,sopan, fokus ketika menambah dan menjelaskan apa yang ingin diketahui oleh calon jamaah tersebut.<sup>70</sup>

---

<sup>68</sup>Ibu diana dewi (pimpinan cab bengkulu pt.patuna mekar jaya tour and travel bengkulu), wawancara 22 juli 2020

<sup>69</sup>Rizka (Divisi administrasi pt.patuna mekar jaya tour and travel bengkulu), wawancara 22 juli 2020



Pernyataan senadapun juga sama disampaikan oleh Ibu Tifa selaku Divisi keuangan :<sup>71</sup>

“Ibu Tifa mengatakan tentunya kami memberikan pelayanan terhadap para calon jamaahnya dengan ramah, sopan dan membantunya dari proses administrasi sampai calon jamaah tersebut berangkat ke tanah suci dan di tanah suci pun kami berikan pelayanan semaksimal mungkin hingga kepulangan jamaah tersebut. dan kami memudahkan Pendaftaran calon jamaah haji ataupun umrah bisa dilakukan kapan saja baik melalui via telpon dan whatsapp ataupun datang langsung ke kantor Patuna bisa juga melalui website Pt patuna bengkulu ”

Hal yang sama di sampaikan oleh Ibu Fatma yaitu :

“ Kami selalu memperhatikan kelengkapan berkasjamaah dengan menghubungi dan mengingatkan. Seperti passport, visa, fotocopy KTP, foto, kartu vaksin, dan lain sebagainya. Karena berkas administrasi sangat penting untuk dilengkapi dan dijaga baik, berkas tersebut merupakan isi identitas asli jamaah yang berangkat untuk memepermudah segala urusan di Arab Saudi.

Berdasarkan hasil wawancara yang mana penulis mengajukan pertanyaan, yaitu :Bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan oleh di PT.Patuna Mekar Jaya Bengkulu ?

“Pernyataan yang disampaikan oleh Ibu tifa selaku divisi keuangan PT. Patuna Mekar Jaya Bengkulu yaitu :<sup>72</sup>

“Dengan motto “patuna sahabat anda beribadah” menjadikan PT Patuna terus mendapat kepercayaan dari masyarakat dan membuat kami terus melakukan pelayanan terbaik untuk jama’ah, dan pelayanan yang diberikan meliputi:Administrasi, Bimbingan Manasik, Transportasi, kesehatan, Konsumsi, Akomodasi”

Hal yang sama disampaikan oleh Ibu rizka selaku divisi administrasi yaitu:<sup>73</sup>

---

<sup>71</sup>Oktifa (Divisi Keuangan pt.patuna mekar jaya tour and travel bengkulu), wawancara 27 juli 2020

<sup>72</sup>Oktifa (Divisi Keuangan pt.patuna mekar jaya tour and travel bengkulu), wawancara 24 juli 2020

<sup>73</sup>Rizka (Divisi administrasi pt.patuna mekar jaya tour and travel bengkulu), wawancara 22 juli 2020

“Rizka mengatakan” Bentuk Pelayanan jamaah dari awal mulai pendaftaran di situ kita sudah bantu semuanya, pengenalan produk dari kita pembuatan paspor itu semua kita bantu dari awal proses pendaftaran, pembuatan ke kantornya itu kita temenin juga, setelah selesai persyaratan nanti semuanya jamaah kita kumpulkan, untuk manasik selalu ada paling tidak satu kali sebelum keberangkatan”

Adapun penelitian ini, peneliti melakukan wawancara langsung dengan pimpinan PT. Patuna Tour and Travel Bengkulu. Peneliti melakukan wawancara dengan informan menjelaskan Bagaimana penerapan pelayanan administrasi yang ada di biro perjalanan haji dan umrah dilakukan biro haji dan umrah PT. Patuna Tour and Travel Bengkulu? “Pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Dewi mengatakan yaitu”<sup>74</sup>

“ Penerapan pelayanan administrasi yang ada di biro perjalanan haji dan umrah pendaftaran dengan cara mengisi formulir yang telah disediakan petugas administrasi dengan menyiapkan: Mekar Jaya Tour & Travel Bengkulu pada jam kerja hari Senin–Sabtu jam 09.00–16.30 WIB dan (hari libur tutup) Adapun ketentuan pendaftaran adalah sebagai berikut:

- a. Mengisi formulir pendaftaran.
- b. Menyerahkan fotocopy KTP
- c. Menyerahkan fotocopy KK .
- d. Menyerahkan fotocopy Passport (nama minimal 3 kata).
- e. Menyerahkan fotocopy Buku Nikah bagi suami/istri.
- f. Menyerahkan Surat Keterangan Sehat dari puskesmas/dokter.
- g. Menyerahkan pas foto

Dalam melakukan pendaftaran umroh maupun haji di Patuna Tour & Travel para calon jamaah harus melengkapi semua administrasinya.

---

<sup>74</sup>Ibu Diana Dewi (pimpinan cabang Bengkulu PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bengkulu), wawancara 22 Juli 2020

Pernyataan senadapun juga sama disampaikan oleh Ibu Fatma selaku divisi administrasi dan dokumen:<sup>75</sup>

“ Untuk melakukan pendaftaran calon jamaah itu harus mengisi formulir pendaftaran terlebih dahulu, kemudian melakukan pembayaran atau DP, setelah itu baru bisa di proses, kalau tidak ada formulir lengkap dan tidak ada pembayaran tidak akan bisa di proses, untuk DP itu minimal tujuhjuta dan maksimal satu minggu setelah tanda jadi maksudnya memang jadi umroh pakai Patuna mekar jaya ”

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu tifa selaku Divisi keuangan dan dokumen menjawab :<sup>76</sup>

“Dalam melakukan pendaftaran Umroh, PT. Patuna Tour and Travel sudah menetapkan beberapa prosedur yang harus dilengkapi oleh calon jamaah, agar pihak customer service bisa menindaklanjuti mengenai keberangkatannya. Prosedur pendaftaran tersebut adalah dengan cara mengisi formulir pendaftaran dan pembayaran tanda jadi atau DP, baru bisa di proses untuk booking seat, tanpa ada formulir lengkap dan pembayaran tidak dapat di proses; Pembayaran DP minimal 7 Juta; Pelunasan biaya paket H-30 sebelum keberangkatan.

Adapun pertanyaan lain yang penulis sampaikan “ Apa saja hambatan yang dialami selama proses pelayanan administrasi? yang dihadapi selama pelayanan ?

Menurut keterangan Ibu Fatma selaku divisi administrasi menjelaskan yaitu :<sup>77</sup>

“Kalau sama jamaah tidak ada palingan ketika membuat paspor jamaah itu kan di imigrasi persyaratan harus lengkap satu nama nya kurang tidak bisa ktp,kk, buku nikah,akte lahir itu semuanya

---

<sup>75</sup>fatma (divisi administrasi dan dokumentasi pt.patuna mekar jaya tour and travel bengkulu), wawancara 24 juli 2020

<sup>76</sup>Oktifa (Divisi Keuangan pt.patuna mekar jaya tour and travel bengkulu), wawancara 24 juli 2020

<sup>77</sup>fatma(Divisi administrasi dan dokumen pt.patuna mekar jaya tour and travel bengkulu), wawancara 22 juli 2020

harus terutama sedangkan kebanyakan yang berangkat itu sudah tua kemudian dokumen tidak lengkap nah itu yang memakan waktu untuk melengkapi persyaratan”

Hal yang sama juga juga disampaikan oleh Ibu Tifa selaku divisi keuangan :<sup>78</sup>

“ Hambatannya biasanya hanya dokumen tidak lengkap nah itu yang memakan waktu untuk melengkapi persyaratan caramengatasinya kalau tidak ada salah satu syaratnya jamaah harus kecapil kalau ngak ada ktp elektik mereka harus kecapil terus kk juga kalau ada salah nama mereka harus kecapil jugamintak surat keterangan dari capil dan itu kita memang harus jamaah sendiri yang bersangkutan aktepun juga gitu , kadang orang tua dlu ngak ada akte , ngak ada buku nikah .selebihnya tidak ada hambatan.

## B. Pelayanan Transportasi

Alat transportasi yang digunakan oleh PT. patuna Mekar Jaya Tour and Travel dalam melakukan keberangkatan para jamaahnya di tanah suci dengan menggunakan berbagai jenis transportasi udara sesuai dengan paket umrah yang dipilih. Adapun jenis transportasi yang digunakan sesuai dengan ungkapan Ibu dewi selaku Manajer perusahaan yaitu:<sup>79</sup>

“Kalau penerbangan kita pakai saudia airland surabayalangsung jeddah itu biar gak capek, itu juga kalau yang paket landing mekkah. Kalau yang paket landing madinah pun juga ada..”

Hal yang sama di katakan Ibu tifa selaku divisi keuangan dan dokumen:<sup>80</sup>

---

<sup>78</sup>Oktifa (Divisi Keuangan pt.patuna mekar jaya tour and travel bengkulu), wawancara 24 juli 2020

<sup>79</sup>Ibu diana dewi(pimpinan cab bengkulu pt.patuna mekar jaya tour and travel bengkulu), wawancara 27 juli 2020

<sup>80</sup>Oktifa (Divisi Keuangan pt.patuna mekar jaya tour and travel bengkulu), wawancara 24 juli 2020

“PT. Patuna Mekar Jaya bekerjasama dengan bermacam-macam armada penerbangan yang digunakan seperti Garuda Indonesia Air Line, Eitihad, Emirates, Saudi Arabian Airlines, dan Turkish Airlines. Dan untuk penerbangan dari Bengkulu ke Jakarta inimenggunakan penerbangan Garuda Indonesia Air Line dan Sriwijaya”

Hal yang sama juga juga disampaikan oleh Ibu rizka selaku divisi administrasi :<sup>81</sup>

“Untuk masalah transportasi selama di arab Saudi PT. Patuna MekarJaya Tour & Travel bekerjasama dengan provider-provider yang beradadisana baik transportasi bis ataupun darat lainnya. Perjalan dimulai daribandara King Abdul Aziz Jeddah menuju hotel di Madinah untuk beristirahat sejenak sebelum memulai aktivitas ibadah haji/umrah. DariMadinah ke Makkah jamaah juga diangkut dengan bis yang sama. Begitu juga dari Makkah menuju Jeddah untuk pemulangan jamaah keIndonesia.

### C. Pelayanan Akomodasi

Akomodasi tempat penginapan atau pengasramaan sebagai penampungan sementara pada waktu jamaah umrahdi tempat embarkasi, debarkasi selama berada di Arab Saudi. Tempat penginapan disesuaikan dengan program yang diambil para jamaah ketika melaksanakan ibadah haji.

Sebagaimana yang telah dinyatakan oleh Ibu Dewi Selaku manager perusahaanyaitu:<sup>82</sup>

“Kalau akomodasi kita juga ada hotelnya, ada hotel bintang tiga, dll itu hotelnya juga tergantung paket. Dan jaraknya juga sesuai paket” Lokasi tempat penginapan jamaah umroh dibagi menjadi dua yaitu hotel di Makkah dan di Madinah. Adapun hotel yang digunakan yaitu di Madinah

---

<sup>81</sup>Rizka (Divisi administrasi pt.patuna mekar jaya tour and travel Bengkulu), wawancara 22 juli 2020

<sup>82</sup>Ibu diana dewi(pimpinan cab Bengkulu pt.patuna mekar jaya tour and travel Bengkulu), wawancara 22 juli 2020

menggunakan hotel Fayruz Season dengan jarak dekat 100 m, lurus dengan pintu wanita. Sedangkan di Makkah menggunakan hotel Saif Tawbah lokasi di daerah syarif hijrah. Hotel Firdaus Umroh dengan jarak relatif paling depan untuk daerah ibrahim khalil. Juga menggunakan hotel Royal Inn dan As Safa.

Hal senada pun yang sama dikatakan Oleh Mbak tifa yaitu :<sup>83</sup>

“PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel menyediakan hotel berbintang tiga, empat dan lima sesuai dengan paket yang dipilih oleh jamaah. Dalam pemilihan hotel itu atas dasar langganan karena tidak hanya pada waktu haji saja yang menyewakan hotel tersebut, tetapi juga ketika pemberangkatan ibadah umrah. Lokasi penginapan yang digunakan jamaah haji/umrah dekat dengan Masjidil Haram agar jamaah bisa memaksimalkan seluruh kegiatan ibadahnya di Masjidil Haram sehingga bisa melaksanakan sholat lima waktu secara berjamaah. Salah satu penginapan ketika berada di Makkah menggunakan hotel Dar At tawhid Intercontinental, untuk di Madinah menggunakan Hotel Oberoi dan untuk di Jeddah menggunakan hotel Ramada”

#### D. Pelayanan Konsumsi

Untuk kebutuhan makanan yang digunakan PT Patuna Mekar Jaya ketika berada di tanah suci menggunakan catering atau prasmanan sesuai hotel yang ditempatinya. Sebagaimana yang telah dinyatakan oleh Ibu rizka selaku Divisi Administrasi Patuna Tour & Travel yaitu:<sup>84</sup>

“Kalau soal konsumsi juga enak, Prasmanan disana itu, makanan internasional dan makanan indonesia juga ada, dan menunya setiap hari gantiganti. Pokoknya makannya itu ikut hotel. Ketika waktunya makan ya sudah tersedia, kita tinggal datang trus makan aja ”

---

<sup>83</sup>Oktifa (Divisi Keuangan pt.patuna mekar jaya tour and travel bengkulu), wawancara 24 juli 2020

<sup>84</sup>Rizka (Divisi administrasi pt.patuna mekar jaya tour and travel bengkulu), wawancara 22 juli 2020

Hal senadapun disampaikan oleh Ibu Fatma yaitu :<sup>85</sup>

“Makanan disajikan dengan cara prasmanan agar menjamin kesegaran hidangan yang disuguhkan kepada jama’ah. Untuk menjaga kesehatan jama’ah, menu makanan yang disajikan berupa ayam, daging, telur dan macam-macam sayuran sehingga bisa menambah kebutuhan gizi dan juga bisa memberikan tambahan energi buat jamaah agar dapat menjalankan seluruh rangkaian ibadah haji di tanah suci. Katering yang sukses dan baik itu adalah yang tingkat distribusinya cepat dan tingkat kesehatan terjamin, termasuk juga soal kandungan gizinya.

Begitupun Ibu rizka juga mengatakan :<sup>86</sup>

“Adapun konsumsi yang dapat dinikmati oleh jamaah selain menu Internasional juga terdapat menu Indonesia seperti makanan empat sehat lima sempurna, dan menu-menu lainnya serta buah-buahan yang selalutersedia untuk jamaah. Setiap jamaah akan mendapatkan makanan sebanyak 3 kali dalam sehari yaitu ketika pagi, siang, dan malam hari, dikarenakan untuk menjaga stamina tubuh para jamaah, dan pihak Patuna menyediakan menu tambahan khas Indonesia ketika berada di hotel. Makanan disajikan dengan cara prasmanan agar menjaminkesegaran hidangan yang disuguhkan kepada jamaah.

#### E. Pelayanan Kesehatan

Mengenai pelayanan kesehatan Sebagaimana yang dinyatakan oleh Ibu tifa selaku divisi keuangan dan dokumen yaitu:<sup>87</sup>

“Kita memperhatikan kesehatan parajama’ahnya dengan memberikan pemeriksaan dan memberi vaxsin Meningitis dengan harapan para jamaah dapat meningkatkan daya tahan tubuh oleh penyakit pada saat di tanah suci, sehingga merekapun lebih maksimal dalam menjalankan ibadah.”

---

<sup>85</sup>Fatma(Divisi administrasi dan dokumentasi pt.patuna mekar jaya tour and travel bengkulu), wawancara 22 juli 2020

<sup>86</sup>Oktifa (Divisi Keuangan pt.patuna mekar jaya tour and travel bengkulu), wawancara 24 juli 2020

<sup>87</sup>Rizka (Divisi administrasi pt.patuna mekar jaya tour and travel bengkulu), wawancara 22 juli 2020

Hal senadapun juga di sampaikan Ibu fatma yaitu:<sup>88</sup>

“Disamping pelayanan kesehatan, disediakan juga keperluan obat-obatan dan alat-alat kesehatan yang memadai sejak masih di Tanah Air, selama dalam pesawat udara dan kebutuhan saat sudah di Tanah Suci. Pengurus memberikan pelayanan kesehatan dengan membawa obat-obatan yang ada di Tanah Air seperti amoxilin, panadol, bodrex, milanta cair, antimo dan obat-obatan yang lainnya disesuaikan dengan penyakit dan kondisi di Tanah Suci”

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh ibu rizka selaku divisi administrasi :<sup>89</sup>

”kami selalu memperhatikan kesehatan para jamaahnya dengan memberikan pemeriksaan dan memberi vaksin dengan harapan para jamaah dapat meningkatkan daya tahan tubuh dan terantisipasi oleh penyakit pada saat di tanah suci, sehingga merekapun lebih maksimal dalam menjalankan ibadah. Untuk ibadah umroh di Patuna hanya mengawasi jamaahnya dan ketika ada jamaah yang menderita sakit akan dibawa ke rumah sakit yang berada di tanah suci tersebut dan ketika benar-benar ada yang butuh perawatan akan dirawat dan dijaga oleh dokter yang bertugas disana”

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan selama satu bulan setengah peneliti menganalisis dari hasil yang didapat sesuai metode fenomena yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan cara menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Untuk menganalisis hasil penelitian, peneliti mengintreprestasikan ialah pemberian kesan, pendapat, atau pandangan sesuaitu, dari hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan yang telah peneliti laksanakan , yaitu

---

<sup>88</sup>Fatma(Divisi administrasi dan dikumentasi pt.patuna mekar jaya tour and travel bengkulu), wawancara 22 juli 2020

<sup>89</sup>Rizka (Divisi administrasi pt.patuna mekar jaya tour and travel bengkulu), wawancara 22 juli 2020



Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat menganalisis tentang Manajemen Pelayanan Umrah PT.Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu yaitu:

Pelayanan yang diterapkan oleh di PT. Patuna Mekar Jaya Cabang Bengkulu memperlihatkan gairah kerja dan etos yang tinggi dan menunjukkan sikap selalu siap untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap jama'ahnya, serta memiliki keterampilan, kehandalan, berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah serta mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan yang baik dengan jama'ah. Dengan pelayanan yang maksimal dapat mendatangkan ketenangan,kenyamanan, keselamatan, kekhusyukan dalam menjalankan ibadah umrah dapat mencapai kesempurnaan ibadahnya, dan juga dapatmenciptakan citra perusahaan yang baik dan loyalitas jama'ah terhadap perusahaan sehingga dapat menunjang kemajuan perusahaan di masa yang akan datang.

Penerapan Manajemen pada PT.Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu Fungsi Perencanaan pada PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel adalah sebelum keberangkatan adalah mengecek terebih dahulu yang telah diajak bekerjasama, mengecek jadwal keberangkatan dan mengecek visa para calon jamaah apakah sudah sesuai dengan yang telahterdaftar.

Pengorganisasian pada PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu diawali dengan direktur utama yang bertanggung jawab atas semua aktifitas di PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang

Bengkulu mulai dari divisi marketing, divisi keuangan, divisi umum dan divisi dokumen. Kemudian direktur operasional bertanggung jawab kepada direktur utama. direktur utama bertanggung jawab kepada komisaris. Semua divisi diberikan tugas sesuai dengan bidangnya masing masing. Setiap divisi PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu ini saling terkait dalam memberikan pelayanan kepada jamaah umrah.mengelompokkan atau membagi tugas dalam pelayanan kepada para jamaah, dalam lembaga tersebut maupun dalam pelaksanaan ketika di Tanah Suci seperti masalah pendaftaran, manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi ataupun masalah kesehatan.

Penggerakan yang dilakukan PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu dalam hal ini adalah membagi-bagi tugas dikarenakan minimnya karyawan yang ada di perusahaan ini. Jadi setiap karyawan memiliki tugasnya masing-masing, ada yang berada di kantor dan ada yang berada di lapangan. Untuk karyawan yang berada di kantor tugasnya adalah merekrut para calon jamaah dan melayani calon jamaah dengan baik. sedangkan untuk karyawan yang berada di lapangan bertugas di bandara untuk mengurus masalah handling mengurus semua keperluan para calon jamaah yang akan berangkat ke Jakarta sebelum berangkat ke Tanah Suci.Setiap divisinya mulai menyiapkan apa saja yang dibutuhkan olehjamaah umrah. Perlengkapan yang disiapkan olehkaryawan PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu mulai dari pembuatan

id card, kelengkapan berkas administrasi, dan perlengkapan umrah seperti koper, kain ihram, mukenah, buku panduan umrah.

Pengawasan yang dilakukan PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu dalam berbagai kegiatan yang dijalankan oleh karyawan PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu akan dipantau oleh direktur PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu. Baik itu pantauan secara langsung maupun secara tidak langsung. Pantauan secara langsung akan dijalankan dengan cara direktur utama terjun langsung ke tempat-tempat karyawan untuk mengecek kinerja karyawan. Sedangkan pantauan secara tidak langsung, pimpinan PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu memanfaatkan alat komunikasi telpon atau media sosial salah satunya aplikasi *whatsapp* untuk mengontrol pekerjaan karyawan serta staff dilapangan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka di bawah ini akan dikemukakan beberapa simpulan maka kesimpulan dari penelitian ini adalah : Manajemen pelayanan Umrah yang digunakan terhadap PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dan penggerakan. PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu dalam menjaga pelayanan terhadap produknya adalah dengan memiliki karyawan dan tenaga ahli profesional yang benarbenar mumpuni di bidangnya dalam mengurus setiap pekerjaan dan amanah untuk melayani jamaah umrah baik dari awal pendaftaran hingga jamaah tersebut pulang kerumah masing-masing dengan aman dan nyaman selama diperjalanan.

Dalam mempersiapkan keamanan dan kenyamanan bagi jamaah umrah yang menggunakan jasa penyelenggaraan ibadah umrah di PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu, perusahaan ini menyiapkan fasilitas-fasilitas untuk mendukung ketersediaan produk dalam sarana dan prasarana yang baik seperti akomodasi, transportasi, makanan, dan lain sebagainya dengan harga yang terjangkau bagi masyarakat untuk memilih paket mana yang sesuai dengan budget

calon jamaah itu sendiri. PT.Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu siap melakukan segala hal terbaik dalam urusan menjaga amanah. Karna bukanlah hal yang mudah untuk mendapatkan kepercayaan jamaah dalam memilih travel penyelenggara ibadah umrah yang akan dijadikan pilihan dalam ibadah berangkat ke tanah suci.Maka tetap menjaga kualitas dan mempertahankan segala yang sudah dicapai adalah hal yang dapat membuat perusahaan ini tetap dipercaya untuk dapat dijadikan pilihan penyelenggara ibadah umrah.

## **B. SARAN**

Ada beberapa saran dari penulis yang kiranya dapat dijadikan pertimbangan dan masukan, diantaranya:

### **1. Kalangan Akademisi**

Kepada para akademisi, penelitian ini dapat memperkaya keilmuan dalambidang ilmu Manajemen Dakwah dan menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya.

### **2. Praktisi Dan Lembaga Manajemen Dakwah**

Bagi peneliti selanjutnya yang berminat untuk melakukan penelitian dengan judul atau tema yang sama, diharapkan agar tidak hanya meneliti tentang nilai-nilai Islamnya akan tetapi dapat memfokuskan pada segi-segi lain seperti dari segi pengelolaan dananya dan juga segi lainnya

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Aziz Bin Abdullah Bin Baaz, 1993. *Haji Umrah dan Ziarah berdasarkan tuntunan AlQur'an dan As-Sunnah*, Jakarta: CV. Firdaus.
- Abdul Aziz dan Kustini. 2007. *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Ahmad Thib Raya, Siti Musdah Mulia, 2003 *Menyelami seluk-beluk ibadah dalam islam*, jakarta prenatal media.
- Ahmad Abd Majdi, 1993 *Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umrah*, Surabaya: Mutiara Ilmu, hal. 13
- A. S. Moenir, 2000. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara,, Cet. Ket-4, h. 184.
- A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*,
- Bahrudin HS, 1984. *Pembinaan Mental Bimbingan Al-Qur'an*, (Jakarta: Bima Aksara.
- Departemen Agama R.I. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Jakarta, 2002 *Ta'limatul Haji : Peraturan Pemerintah Arab Saudi Tentang Penyelenggaraan haji* Jakarta: Direktorat Jenderal Penerangan, Humas dan Penyuluhan Arab Saudi, h. 4-5
- Depag RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh, 2007. *Pola Pembinaan Jama'ah Haji*, Jakarta.
- Depag, 2003. *Hikmah Ibadah Haji*, Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggara Haji.
- Departemen Agama RI, *Al- 'Aliyy, Al-Qur'an dan Terjemahnya*.
- Fandy Tjiptono, 2001. *Prinsip-rinsip Total Cuality Cervice*, (Yogyakarta: Andi, Cet. 2.
- H. Edi Mulyo & H. Harun Abu Rofi'ie, , 2013. *Panduan Praktis dan Terlengkap Ibadah Haji dan Umrah*, (Jakarta: Safirah)
- <http://xerma.blogspot.com/2014/05/pengertian-fungsi-pembinaan- menurut.html>
- <http://indopos.co.id/sejarah-penentuan-kuota-haji-mengacu-ktt-oki-pada-1987/>, diakses 10 April 2020, jam 10.30 WIB

- Ishak Farid,1999. *Ibadah Haji Dalam Filsafat Hukum Islam*, Jakarta: PT Rineka Cipta,.
- Imam Syaukani, , 2009. *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan keagamaan.
- Kasmir, 2005. *Etika Customer Service*,Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Malayu S.P. Hasibuan,2005.*Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Muhammad Baqir Al-Habsi, 1999.*Fiqih Praktis*, Bandung: Mizan.
- Philip Kotler, 1995. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta: Erlangga,Edisi Ke-6 Jilid 2 .
- Rosady Ruslan, 1998. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsep dan Aplikasi*,Jakarta: PT Raja Grafindo Rosada, , Cet.
- Rosady Ruslan, 1998. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsepsi dan Aplikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Rosada, Cet. 1.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih,2005.*Manajemen Pelayanan*,Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005, h. 2-4.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*.
- Sumadi, Suryabrata. 1983. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : CV Rajawali.
- Sayyid Sabiq,2008.*Fiqih Sunnah Tiga*, Jakarta: Cakrawala Publisin.