

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN
HAJI DAN UMRAH DI PT. ATINA RAHMATAKA WISATA
BENGKULU**



SKRIPSI

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

Oleh:

**SANDIKA PAJARNO
NIM. 151 633 0021**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
TAHUN 2021M/1442H**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi atas nama :Sandika Pajarno yang berjudul **“Implementasi Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Di Pt Atina Rahmatata Wisata Bengkulu”** Program Studi Manajemen Dakwah Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Insitut Agama Islam Negeri Bengkulu. Skripsi ini telah diperiksa dan diperbaiki sesuai saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, sudah layak untuk diujikan pada sidang monaqasah/skripsi Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu.

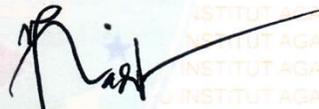
Bengkulu, Febuary 2021

Pembimbing I



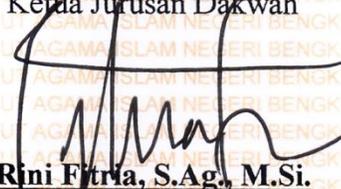
Dr. Rahmat Ramdani, M. Sos. I
NIP. 198306122009121006

Pembimbing II



Wira Hadikusuma, M.S.I.
NIP. 198601012011011012

Mengetahui
Dekan FUAD
Ketna Jurusan Dakwah



Rini Fitri, S.Ag., M.Si.
NIP. 197510132006042001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.iainbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas nama **Sandika Pajarno** Nim, 1516330021 dengan judul **“Implementasi Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Di Pt Atina Rahmatata Wisata Bengkulu”** telah diujikan dan dipertahankan di depan tim sidang Munaqasyah Jurusan Dakwah, Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 19 February 2021

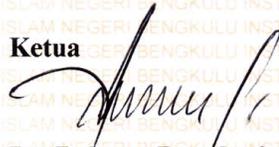
Dinyatakan **LULUS**, dapat diterima dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam Ilmu Komonikasi dan Penyiaran Islam.

Bengkulu, February 2021
Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab
dan Dakwah

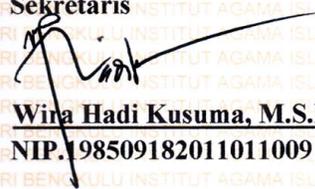
Dr. Suhirman, M.Pd
NIP. 196802191990310003

SIDANG MUNAQASYAH

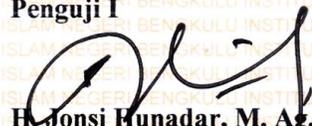
Ketua


Dr. Rahmat Ramdani, M. Sos. I
NIP. 198306122009121006

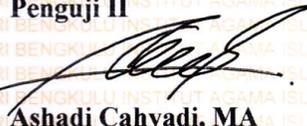
Sekretaris


Wira Hadi Kusuma, M.S.I.
NIP. 198509182011011009

Penguji I


H. Jonsi Hunadar, M. Ag.
NIP. 197204091998031001

Penguji II


Ashadi Cahyadi, MA
NIP. 198509182011011009

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi yang berjudul “ Implementasi Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di PT Atiana Rahmataka Wisata Bengkulu”. Adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi 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 dipublikasikan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama penyelenggaranya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pertanyaan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Juni 2020

Syawal 1441H

Penulis,



Sandika Pajarno

NIM 1516330021

MOTTO

*“Semua orang bisa memberimu nasehat,
tapi tidak semua orang bisa memberimu Teladan”
“Kegagalan terjadi karena terlalu banyak berencana tapi sedikit Berfikir”*

“beljarlah untuk selalu bersabar dan ikhlas dalam menghadapi segala masalah”

PERSEMBAHAN

- ❖ Allah SWT, tak ada kata yang mampu ku ucapkan selain rasa syukur yang tak terhingga kepadamu yang telah meridhohi setiap perjuanganku yang penuh tantangan ini dalam suka maupun duka. Ada kalah patah semangat yang selalu mengiringi perjuanganku untuk meraih cita-cita yang kudambakan selama ini. Dengan izin Mu Ya Robbi akhirnya aku dapat merai satu impianku.
- ❖ Untuk kedua orang tua saya malaikat yang telah diberikan pada saya, Bapak Suparno dan Ibu Mili yang selalu mendokan saya dengan tulus dan ikhlas disetiap sujudnya, yang selalu berjuang untuk kebaikan masa depan saya, yang selalu memotivasi saya ketikah saya putus asa, memberikan segala kebutuhan saya, yang selalu menasehati saya apabila ada masalah dan kalian adalah sala satu alasan saya ingin menyelesaikan study ini. Trimakasi atas semua yang kalian perbuat dan berikan pada saya ini saya persembahkan untuk kalian malaikatku.
- ❖ Dosen pembimbingku Dr. Rahmat Ramdani M. SI dan Wira Hadi Kusuma, M. Si. Terimakasih atas bimbingannya.
- ❖ Teman- teman seperjuangan angkatan 2015 khususnya anak Manajemen Dakwah terimakasih atas segega motivasi dan dukungan yang kalian berikan selama ini.
- ❖ Seluruh dosen dan almamater saya Institut Agama Islam Negeri Bengkulu.

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi yang berjudul “ Implementasi Manajemen Pelayanan Haji dan Umarah di PT Atiana Rahmataka Wisata Bengkulu”. Adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi 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 dipublikasikan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama penyelenggaranya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pertanyaan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, February 2021

Penulis,

Sandika Pajarno
NIM 1516330021

ABSTRAK

Sandika Pajarno. Nim.1516330021. 2020. **Implementasi Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di PT. Atina Rahmatataka Wisata Cabang Bengkulu.** PT. Atina Rahmatataka Wisata merupakan salah satu travel yang bergerak dibidang haji dan umrah yang berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dalam melaksanakan perjalanan Haji dan umrah di Bengkulu. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pelayanan haji dan umrah. Adapun Rumusan Masalah dalam penelitian adalah pertama bagaimana Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah di PT. Atina Rahmatataka Wisata Bengkulu? Kedua Apa Faktor Pendukung dan Penghambat PT. Atina Rahmatataka Wisata Dalam Memberikan Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Jamaahnya?. Metode dalam penelitian ini adalah menggunakan Pendekatan kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang mengungkapkan situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan data dan analisis data relafan yang diperoleh dari stuasi yang alamia. Peneliti ini berusaha untuk menggambarkan mengklarifikasikan fakta atau karektristik fenomena yang ada serta keadaan yang sebenar-benarnya tentang manajemen pelayanan Haji dan Umrah yang digunakan oleh PT Atina Rahmatataka Wisata Bengkulu.

Hasil dalam penelitian ini adalah Pelayanan yang diberikan PT atina Rahmatataka Wisata Diantaranya :1) Membantu dalam pengurusan jamaah mengurus dokumen, Paspor dan suntik, 2) Bimbingan Jamaah Manasik 3-4 kali mengikuti ketentuan yang berlaku, 3) Transportasi dengan bus full AC, serta didampingi oleh Guide (Muthowif) berpengalaman yang melakukan bimbingan sejak jamaah di Semarang. 4) Akomodasi Hotel berbintang empat & lima sesuai dengan harga paket, dengan lokasi dekat Masjid. 5) Konsumsi makanan dengan jenis masakan Indonesia yang disajikan secara prasmanan 3x sehari, 6) Pembimbing dari satu rombongan/ satu bus terdiri dari 2 orang pembimbing, 7) Kesehatan didampingi oleh dokter/yang ahli dalam bidang kesehatan. Faktor Pendukung dalam memberikan pelayanan Haji dan Umrah pada jamaahnya. Sarana prasarana untuk bisa menjalankan tugasnya dengan baik dan lancar, mempunyai banyak link atau pihak kerja sama yang cukup sehingga membuat PT Atina Rahmatataka Wisata Tetap Bertahan. Sedangkan faktor penghambat yaitu harga dolar semakin meningkat akan berdampak pada ongkos naik haji maupun umrah, Kurangnya pengetahuan dari jamaah dalam melaksanakan ibadah haji maupun umrah

Kata Kunci : Manajemen, Pelayanan Haji dan Umroh

KATA PENGANTAR

Syukur allhamdulillah penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Implementasi Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di PT Atina Rahmatata Wisata Bengkulu” tepat pada waktunya.

Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan untuk Nabi Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun di akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Study Manajemen Dakwah (MD) Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag. M.H, selaku Rektor IAIN Bengkulu.
2. Dr. Suhirman, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu.
3. Rini Fitria, S. Ag. M. Si Selaku Ketua Jurusan Adab Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu.
4. Dr. Rahmat Ramdhani, M. Sos. I selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, dan arahan dengan penuh kesabara.
5. Wira Hadi Kusuma M. Si selaku pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
6. Dr. Zuripa Nurdin M. Ag selaku pembimbing akademik.

7. Bapak dan ibu dosen jurusan Dakwah IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Staff dan karyawan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
9. Informan penelitian yang telah memberikan waktu dan informasi secara terbuka.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari akan banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini ke depan.

Bengkulu, February 2021

Penulis,

Sandika Pajarno
NIM: 1516330021

DAFTAR ISI

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

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II KERANGKA TEORI

A. Tinjauan Tentang Manajemen

1. Pengertian Manajemen	12
2. Unsur-unsur manajemen.....	13
3. Manajemen secara fungsional dan oprasional.....	15

B. Faktor Pendukung dan penghambat dalm pelayanan Umroh Haji . 17

C. Tinjauan Tentang Pelayanan

1. Pengertian pelayanan.....	20
2. Standar pelayanan publik	20
3. Ciri-ciri pelayanan yang baik	21

D. Tinjauan Tentang Haji dan Umroh

1. Pengertian Haji	27
2. Dasar Hukum Haji.....	29

3. Pengertian Umroh.....	31
4. Keutamaan Haji dan Umroh.....	31
5. Ketentuan Haji dan Umroh.....	32
E. Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh.....	36
F. Kegiatan Pelayanan Haji dan Umroh	37

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	40
B. Penjelasan Judul Penelitian.....	41
C. Waktu dan Lokasi Penelitian	42
D. Sumber Data.....	42
E. Informan Penelitian.....	43
F. Teknik Pengumpulan Data.....	45
G. Teknik Pengolahan Data	47
H. Teknik Analisis Data.....	49
I. Teknik Keabsahan Data	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT Atina Rahmatata Wisata	
1. Sejarah Berdirinya PT Atina Rahmatata Wisata	53
2. Sarana dan Prasarana	55
3. Keadaan Pegawai	56
4. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	58
5. Mekanisme Kerja Kelembagaan	61
6. Produk Perusahaan.....	62
B. Hasil Penelitian	65
1. Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh PT Atina Rahmatata Wisata Cabang Bengkulu	65
2. Faktor Pendukung dan penghambat PT Atina Rahmatata Wisata dalam memberikan Pelayanan Haji dan Umroh pada jamaahnya	70
C. Pembahasan.....	72

1. Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh PT Atina Rahmatata Wisata Cabang Bengkulu	72
2. Faktor Pendukung dan penghambat PT Atina Rahmatata Wisata dalam memberikan Pelayanan Haji dan Umroh pada jamaahnya	74

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	77
B. Saran-saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Agama bagi manusia merupakan kebutuhan yang bersifat fitrawi, karena disamping merupakan kebutuhan alami manusia agama (Islam) sebagai satu-satunya cara atau sarana untuk mencapai kebutuhan alami tersebut.¹Proses pemahaman dan pemaknaan agama akan menimbulkan praktek ritual keagamaan dalam kehidupan manusia. Dengan demikian praktek ritual merupakan realisasi dari adanya dorongan, pemahaman dan pemaknaan terhadap realitas beragama manusia. Ekspresi pengalaman keagamaan akan terwujud dalam suatu sistem tata nilai yang berkaitan dengan Tuhannya (nilai ibadah), hubungan antar manusia (nilai muamalah) dan dengan dirinya (nilai akhlak). Haji merupakan salah satu bentuk ibadah yang berasal dari pemahaman agama sehingga menimbulkan adanya praktek ritual keagamaan.

Setiap umat muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah dengan menjalankan perintahperintah Allah dan menjauhi segala larangan-Nya, al-Qur'an dan Al-Hadits adalah pegangan bagi umat muslim yang di dalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus dijalankan oleh umat muslim salah satunya adalah rukun islam dan rukun iman menjadi amalan yang harus dilaksanakan. Rukun islam ada lima, dan menunaikan ibadah haji adalah salah satu dari kelima rukun tersebut.

Haji dan umrah merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu. Kewajiban ini merupakan rukun Islam yang ke lima. Karena haji merupakan

¹Nurcholis Madjid, *Cendikiaw c* 1 *Relegiusitas Masyarakat*, (Jakarta: Paramadina dan Tabloid Tekad, 1999), hal. 92

kewajiban, maka setiap orang yang mampu, apabila tidak melakukannya, ia berdosa dan apabila dilakukan dia akan mendapatkan pahala.

Haji pada hakikatnya merupakan sarana dan media bagi umat islam untuk melaksanakan ibadah ke baitulah dan tanah suci setiap tahun. Karena setiap tahun sebagian kaum muslimin dari seluruh dunia datang untuk menunaikan ibadah haji. Adapun ibadah umrah pada hakikatnya menjadi sarana dan media bagi kau muslimin untuk ibadah ke tanah suci setiap saat dan waktu . karena pada saat itu kaum muslimin datang dan menziarahi ka'bah untuk melakukan ibadah dan mendekatkan diri kepada Allah SWT. Tidak hanya tahun pada saat haji, tetapi juga setiap saat ketika orang melakukan ibadah umrah.

Selain haji, umrah juga salah satu ibadah yang di perintahkan oleh Allah SWT dalam QS. Al-Baqarah/2 : 158 :

﴿ اِنَّ صَوَابَ عَزْوَةِ مِهٖ وَوَقْفَتِهٖ وَرَوْحَتِهٖ اَرْوَاهُ وَرَجْعَتِهَا اِنَّهٗ اَنْ يَّوْمَ حَطَّوْا
 لَهَا نَوَا اِلَٰهًا وَوَالَّيْمَ شَطَا اَلْحَجَّ اَتَا اَنْ يَّعْلَمَ حَ عَا طُفَ وَاِيْمَ طَ
 ا ل

رَا نَا اِنَّا نَكُ عِلْمًا ١٥٨
 حَجَّ وَاِيْمًا

Artinya: “Sesungguhnya Shafaa dan Marwa adalah sebahagian dari syi'ar Allah. Maka barangsiapa yang beribadah haji ke Baitullah atau ber'umrah, maka tidak ada dosa baginya mengerjakan sa'i antara keduanya. Dan barangsiapa yang mengerjakan suatu kebajikan dengan kerelaan hati, maka sesungguhnya Allah Maha Menyukuri kebaikan lagi Maha Mengetahui”²

Dalam ayat ini Allah SWT memerintahkan untuk melaksanakan haji atau umrah, sedangkan hukum umrah ini, *fardhu* apabila baru pertama kali dilaksanakan, Atau umrah karena bernadzar, Atau umrah, karena ada kaitannya dengan ibadah haji. Hukum umrah sunnah, apabila dilaksanakan untuk kedua kalinya atau untuk seterusnya. Umrah ini, bisa dikerjakan disaat dan waktu apapun sepanjang tahun, kecuali di hari Arafah, hari raya

²Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. (Jakarta: CV Diponegoro. 2005),hal. 39

qurban dan hari-hari *Tasyriq*, hukumnya *makruh tahrim*.³ Perbedaan haji dan umrah terletak pada waktu penunaian dan beberapa hukumnya saja. Haji mempunyai waktu khusus dan tidak diperbolehkan berpindah ke waktu lain. Sedangkan umrah tidak mempunyai waktu yang khusus dan dapat dilakukan sepanjang tahun.⁴

Sehingga dari ayat di atas dapat dipahami bahwa mengerjakan haji dan umrah itu wajib bila sanggup dan orang yang mengerjakan haji atau umrah akan merasa aman baik berkaitan dengan dirinya atau hartanya, kelebihan inilah yang membuat umat muslim banyak yang ingin menunaikan ibadah haji dan umrah dengan berbagai alasan untuk menunaikan kewajiban beribadah kepada Allah SWT, tak terkecuali umat Islam yang ada di Indonesia

Indonesia sebagai salah satu negara yang memiliki jumlah penduduk beragama Islam terbesar di dunia, melakukan penyelenggaraan ibadah haji setiap tahunnya, Sehingga jumlah jamaah haji cenderung meningkat dari tahun ke tahun, jumlah jamaah selalu bertambah setiap tahun. Banyaknya umat Islam di Indonesia yang ingin pergi ke tanah suci untuk melaksanakan ibadah haji menyebabkan *waiting list* yang panjang, hingga jamaah harus menunggu selama puluhan tahun untuk melaksanakan ibadah haji. Di Indonesia sendiri berdasarkan data yang dikeluarkan kementerian agama RI bulan Juni 2019 daftar tunggu haji tercepat adalah 11 tahun.⁵ Sehingga membuat berdirinya banyak travel haji dan umrah di indonesia.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan standar yang dikeluarkan oleh pihak Kamenag harus memiliki surat izin, akte noaris dan kantor resmi selain itu juga harus adanya 5 pasti yang mana pasti travel berizinnya, pasti jadwalnya, pasti terbangnya, pasti

³MuqarrabinMisbah, *PenuntunManasik Haji danUmrah*, (Solo: CV. Media Ilmu, 1995), hal. 38

⁴Muhammad Sholikhin, *Keajaiban Haji danUmrah*, (Jakarta: Erlangga, 2013), hal. 2

⁵<https://haji.kemenag.go.id/v3/basisdata/waiting-list>. (diakses 13 juni 2019)

hotelnya dan pasti visanya. Hal itu merupakan yang harus di dipenuhi oleh pihak travel sebelum mendirikan travel haji dan umrah. Banyaknya travel yang berdiri di Bengkulu yaitu sejumlah 36 travel sedangkan travel yang memiliki surat izin dari kemenag hanya 12 travel.⁶ Dari banyaknya travel di Bengkulu adapun travel yang tidak sesuai dengan prosedur dari kemenag dan ada jugayang hanya sesuai dengan prosedur kemenag.

Peneliti melakukan Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) di PT Atina Rahmatakah Wisata selama dua bulan. Peneliti mengikuti pelayanan yang dilakukan oleh PT. Atina Rahmataka Wisata terhadap jamaah dan peneliti menganggap bahwa pelayanan yang dilakukan oleh PT. Atina Rahmataka Wisata mulai dari pendaftaran sampai dengan keberangkatan sangatlah baik karena pihak PT selalu ada yang mendampingi itu di bidang pembuatan paspor, suntik manganitis, rekam biometrik dan manasik. Adapun yang peneliti temui di lapanganadanya beberapa travel yang melakukan playanan yang tidak sesuai prosedur dan ada juga yang melakukan hanya sesuai dengan prosedur.

Pelayanan yang baik pasti dilihat dari meningkatnya jumlah jamaah peniliti melakukan wawanca dengan ummumengenai jumlah jamaah di PT. Atina Rahmataka Wisata ternyata jumlah jamaahnya meningkat. Pada tahun 2016 jamaah berjumlah 48 orang 2017 berjumlah 457 jamaah dan pada tahun 2018 630 jamaah.⁷

PT. Atina Rahmataka Wisata adalah salah satu travel haji dan umrah yang melihat peluang besar dalam bidang perjalanan haji dan umrah, yang berdiri pada tanggal 28 Desember 2011 di kota Bengkulu. PT Atina Rahmataka Wisata merupakan penyelenggara

⁶Wawancara dengan Bapak Matridi.M.A.P sebagai Kabid Haji Umrah Kemenag Bengkulu pada. 04-02-2019.

⁷ Wawancara dengan ummu salama S.Pd sebagai Administrasi & Keuangan PT Atina Rahmataka Wisata, hasil observasi awal 6 maret 2019.

perjalanan umrah dan haji khusus, yang merupakan cabang dari PT Madina Ash Syam tour and travel.

Bapak Heru Syam adalah sosok yang sudah berpengalaman lebih dari 20 tahun dibidang *tour & travel*. Awalnya, Bapak Heru Syam merupakan Komisaris PT. Armina Reka Perdana (travel haji & umroh) yang berdiri sejak tahun 1990 bersama dua temanya yaitu H. Darnelly Guril dan H. Riani Rialanda. Setelah beberapa tahun berjalan, mereka terpecah dan mendirikan travel haji & umrah baru dengan nama Al-Badar dan pada bulan februari 2018 merubah nama lagi menjadi PT. Atina Rahmatata Wisata (Madina Ash Syam). Setelah selama 1 tahun berdiri hingga saat ini Madina Ash Syam sudah mempunyai 12 kantor cabang di seluruh Indonesia dan salah satunya yaitu di Kota Bengkulu.⁸

Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka perlu adanya manajemen, baik manajemen dibidang pelayanan, penyuluhan dan bibingan, manasik dan sebagainya. Sehingga apa yang menjadi cita-cita para jamaah dalam menunaikan ibadah haji dan umrah ini bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan. Tanpa adanya manajemen, tujuan pelaksanaan haji dan umrah tidak dapat diwujudkan secara optimal, efektif dan efisien.

Pelayanan yaitu menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu dan pembeli. Adapun lain pengertian pelayanan yaitu aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain. Manajemen pelayanan haji dan umrah yaitu penerapan suatu manajemen yang melakukan pelayanan sebaik-baiknya terhadap jamaah haji dan umrah.

⁸ Ali Purnama (Kepala Cabang PT Atina Rahmatata Wisata), hasil observasi awal 6 Maret 2019

Pt. Atina Rahmataka Wisata merupakan salah satu travel yang bergerak dibidang haji dan umrah yang berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dalam melaksanakan perjalanan haji dan umrah di Bengkulu. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pelayanan haji dan umrah maka penulis akan menuangkan sebuah karya ilmiah dengan judul “IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH DI PT ATINA RAHMATAKA WISATA BENGKULU.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah di PT. Atina Rahmataka Wisata Bengkulu?
2. Apa Faktor Pendukung dan Penghambat PT. Atina Rahmataka Wisata Dalam Memberikan Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Jamaahnya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Implementasi Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah di PT. Atina Rahmataka Wisata Bengkulu.
2. Untuk Mengetahui Faktor Yang Mendukung Dan Menghambat PT. Atina Rahmataka Wisata Dalam Memberikan Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Jamaahnya.

D. Batasan Masalah

Adapun objek penelitian ini difokuskan pada Implementasi manajemen pelayanan Haji dan Umrah PT. Atina Rahmatataka Wisata terutama yang terletak di Kota Bengkulu.

E. Kegunaan Penelitian

Diharapkan dari hasil penelitian dapat diperoleh manfaat, antara lain sebagai berikut :

1. **Akademisi**, menambah khazanah ilmu pengetahuan, khususnya bagi mahasiswa Prodi Manajemen Dakwah dan fakultas lain dan para akademisi pada umumnya.
2. **Praktisi**, Dapat di jadikan pedoman bagi pihak-pihak yang terkait terutama pihak PT Atina Rahmatataka Wisata, dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas.

F. Kajian Terhadap Penelitian Terdahulu

Kajian penelitian terdahulu baik berupa skripsi atau sumber lainnya yang menjadi kajian terhadap penelitian terdahulu sekaligus acuan penulis dalam menulis skripsi ini yaitu :

Pertama, Penelitian yang ditulis oleh Afriyadi Yamaldi (2018), mahasiswa prodi Manajemen Dakwah jurusan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, dengan judul “ Pola Pelayanan Calon Jamaah Haji Oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-marjan kota Bengkulu.⁹Metode yang digunakan adalah metode observasi, wawancara dan dokumentasi, teknik yang digunakan pada analisis penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Skripsi ini berfokus pada pola pelayanan jamaah haji oleh KBIH Al-marjan kota Bengkulu.

Kedua, penelitian yang ditulis oleh Miftahul Ulum dengan judul Pengaruh Kualitas

⁹Afriyadi Yamaldi, *Pola Pelayanan Calon Jamaah Haji Oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Marjan kota Bengkulu*, (Skripsi IAIN Bengkulu, Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah, 2018).

Pelayanan Paket Ibadah Umrah Reguler Terhadap Tingkat Kepuasan Jama'ah Pada PT. Alia Indah Wisata”Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Pendekatan Kuantitatif*, metode ini adalah salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya sistematis, terencana dan terstruktur desain penelitiannya. Hasil penelitian variabel Keandalan dan Empaty tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan jamaah.

Ketiga, penelitian yang ditulis oleh Haras, dengan judul “Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah pada PT. Global Inspira Indonesia”Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah observasi, wawancara, dokumentasi dengan dukungan pedoman wawancara. Lalu, teknik pengolahan dan analisis data dilakukan dengan melalui tiga tahapan, yaitu: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa manajemen pelayanan haji dan umrah pada PT. Global Inspira Indonesia, yaitu: perencanaan PT. Global Inspira Indonesia meningkatkan penjualan dengan menargetkan minimal 6.000 jamaah pertahun.

Keempat, penelitian ini dilakukan oleh Dipo Khairul Islami, dengan judul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat”.Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif guna mengumpulkan data dan informasi di lapangan. Data dan informasi yang diperoleh bersifat primer dan sekunder. Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data peningkatan kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh PT. Margi Suci Minarfa sudah baik, yaitu: dengan membuka layanan informasi di beberapa wilayah provinsi, membangun mitra usaha sejenis serta menambah jumlah jamaah di setiap tahunnya merupakan strategi yang di terapkan oleh perusahaan tersebut.

G. Sistematika Penulisan

Pada sistematika penelitian, peneliti akan menjelaskan secara ringkas urutan penulisan bab yang akan disajikan oleh peneliti sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan

Merupakan pendahuluan dari penyusunan skripsi ini yang terdiri dari latar belakang, kemudian rumusan masalah yang mengacu pada judul, batasan masalah untuk mengarahkan pembahasan dan menghindari terjadinya perluasan masalah, selanjutnya tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta kajian penelitian terdahulu sebagai pembuktian bahwasanya penelitian ini memiliki pokok bahasan tersendiri, dan sistematika penelitian.

Bab II : Landasan Teori

Merupakan kerangka teori yang memaparkan tentang kajian teori dan kerangka pemikiran yakni tentang pengertian manajemen dakwah, sosialisasi, Kemudian tentang haji dan umroh.

Bab III : Metode Penelitian

Merupakan metode penelitian yang terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian dalam hal ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, kemudian subjek atau informan penelitian yakni informan yang sesuai dengan kriteria, selanjutnya sumber data yang terdiri dari data primer dan data sekunder, setela itu teknik pengumpulan data yang menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi, seterusnya analisis data meliputi analisis ketika penelitian di lapangan dan setelah pengumpulan data di lapangan, serta teknik keabsahan data.

Bab IV : Hasil Penelitian

Pada bab ini memiliki dua topik: *pertama*, Deskripsi Wilayah Penelitian yang terdiri dari Sejarah PT Atina Rahmataka Wisata Bengkulu. Visi dan Misi, Struktur Organisasi, Keadaan Pegawai, Mekanisme Kerja, Sarana dan Prasarana. *Ke-Dua*, Hasil Penelitian/Temuan Hasil Penelitian yang terdiri dari Profil infoman, Hasil Wawancara dan Temuan, Pembahasan Hasil Penelitian dan Analisis.

Bab V : Penutup

Merupakan bab yang berisikan penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Tinjauan Tentang Manajemen

1. Pengertian manajemen

Istilah manajemen bukan hal yang baru dalam kaitannya dengan suatu kegiatan, bahkan dapat dikatakan istilah manajemen tersebut telah membaur keseluruhan sektor kehidupan manusia. Kata manajemen berasal dari bahasa Prancis kuno *ménagement*, yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Manajemen adalah suatu seni dalam ilmu dan proses pengorganisasian seperti perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengendalian atau pengawasan.¹⁰ Kata manajemen juga berasal dari kata “*to manage*” yang berasal dari bahasa Itali “*Managgio*” dari kata “*Managgiare*” yang diambil dari bahasa latin “*Manos*” yang berarti tangan (*hand*), kata *manage* tersebut diberi arti:¹¹

- a. *to direct and control* (membimbing dan mengawasi)
- b. *to treat with care* (memperlakukan dengan seksama)
- c. *to carry on business or affair* (mengurusı perniagaan, atau urusan-urusan atau persoalan-persoalan) *to achieve one's purpose* (mencapai tujuan tertentu).

Menurut James A. F Stoner manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumberdaya-sumberdaya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Fungsi dari manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan mengontrol.

¹⁰Ely Yuniasih, *Pengertian Manajemen pemasaran*, (Jakarta: PT. Gemilang, 2008), hal. 31.

¹¹St. Syamudduha, *Manajemen Pesantren (Teori dan Praktek)*, (Yogyakarta: Graha Guru, 2004), hal. 15

Menurut Munir dan Wahyu Ilaihi Ada tiga dimensi penting yang terdapat dari pengertian manajemen, yaitu: pertama, manajemen terjadi karena kegiatan yang dilakukan oleh seorang pengelola; kedua, kegiatan dilakukan secara bersama-sama melalui orang lain untuk mencapai tujuan; dan ketiga, manajemen itu dilaksanakan dalam organisasi sehingga tujuan yang ingin dicapai adalah tujuan organisasi.¹²

Menurut Sukarno, manajemen ialah: Proses dari memimpin, membimbing, dan memberikan fasilitas dari usaha orang-orang yang terorganisir formal guna mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Kemudian dipaparkan juga tentang manajemen adalah Proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan.¹³

2. Unsur-unsur Manajemen

Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan (organisasi), karyawan dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan. Adapun unsur-unsur manajemen itu terdiri dari: *man, money, methode, machines, materials*, dan *market*, disingkat 6 M.¹⁴

- 1) *Man* (manusia, tenaga kerja) Dalam hal haji, yang disebut Man disini berarti sumber daya manusia berupa pembimbing haji.
- 2) *Money* (uang atau pembiayaan) Pembiayaan ini berarti dana haji yang akan dipergunakan untuk bimbingan manasik haji yang bersumber dari Kementerian Agama.

¹²M Munir dan Wahyu Illahi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2009), hal.11.

¹³ Soekarno, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Miswar, 1986), hal. 4

¹⁴Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005), hal. 2

- 3) *Material* (bahan-bahan atau perlengkapan) Tanpa adanya material (bahan-bahan), manusia tidak dapat berbuat banyak dalam mencapai tujuannya tanpa adanya material yang akan diproses, tidak mungkin ada wujud dari hasil yang diproses.
- 4) *Machines* (mesin-mesin) Alat pelengkap guna memudahkan suatu proses. Selain itu, suatu kegiatan dapat dikatakan cepat dan mudah bila disertai adanya alat sebagai pelengkap.
- 5) *Method* (metode, cara, sistem kerja) Cara melaksanakan suatu pekerjaan guna pencapaian tujuan yang tertentu, maka penggunaan metode tertentu pula yang akan mengiringinya. Metode guna pencapaian sesuatu juga sebagai sarana kelancaran dalam merampungkan tugas.
- 6) *Market* (pasar) Peran pasar sangat penting, yakni sebagai tempat untuk memasarkan hasil produksi (barang) dari suatu kegiatan usaha. Oleh karena itu, baik buruknya suatu kualitas atau besar kecilnya suatu laba yang akan diperoleh suatu perusahaan dapat dikenal oleh masyarakat tergantung bagaimana metode penguasaan pangsa pasar itu sendiri.

3. Manajemen Secara Fungsional dan Operasional

Menurut Handoko untuk menentukan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dapat dilakukan dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (*planning*), penorganisasian (*organizing*), penyusunan personalia atau kepegawaian (*staffing*), pengarahan dan kepemimpinan (*leading*), dan pengawasan (*controlling*).¹⁵

Dalam hal ini pengertian dalam *staffing* disamakan pada *organizing* dan untuk *leading* dapat diartikan sebagai penggerak (*actuating*). Berarti kelancaran proses

¹⁵ T. Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 2004), Edisi 2 hal 5.

kegiatan manajemen diperlukan beberapa tahapan yang dianggap penting. Tahapan-tahapan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. *Planning* (merencanakan): Menetapkan tujuan dan menentukan cara-cara untuk mencapai suatu tujuan.
- b. *Organizing* (mengorganisasikan) Mengatur pekerjaan-pekerjaan, orang-orang dan sumber-sumber daya untuk mencapai tujuan.
- c. *Leading* (memimpin): Memotivasi, mengarahkan, mendorong dan mempengaruhi orang-orang untuk bekerja keras meraih tujuan organisasi.
- d. *Controlling* (mengontrol): Memantau kinerja, membandingkan dengan tujuan, dan mengambil langkah-langkah perbaikan.¹⁶

4. Kegiatan-kegiatan dalam fungsi manajemen

- a. Fungsi perencanaan (*planning*)
 - 1) Menetapkan tujuan dan target bisnis
 - 2) Merumuskan strategi untuk mencapai tujuan dan target bisnis tersebut
 - 3) Menentukan sumber-sumber daya yang diperlukan
 - 4) Menetapkan standart atau indikator keberhasilan dalam mencapai tujuan dan target bisnis
- b. Fungsi pengorganisasian (*organizing*)
 - 1) Mengalokasikan sumber daaya, merumuskan dan menetapkan tugas, dan menetapkan prosedur yang diperlukan
 - 2) Menetapkan struktur organisasi yang menunjukkan adanya garis kewenangan dan tanggung jawab

¹⁶Ernie Trisnawati Sule Dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, Edisi Pertama,(Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), hal. 11.

- 3) Kegiatan perkrutan, penyeleksian, pelatihan, dan pengembangan sumber daya manusia/ tenaga kerja
 - 4) Kegiatan penempatan sumberdaya manusia pada posisi yang paling pokok.
- c. Fungsi pengimplementasian (*directing*)
- 1) Pengimplementasikan proses kepemimpinan, pembimbingan, dan pemberian motivasi, kepada tenaga kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien daalam pencapaian tujuan
 - 2) Memberikan tugas dan penjelasan rutin mmengenai pekerjaan
 - 3) Menjelaskan kebijakan yang ditetapkan
- d. Fungsi pengawasan (*controlling*)
- 1) Mengevaluasi keberhasilan dalam mencapai tujuan dan target bisnis sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan
 - 2) Mengambil langkah klarifikasi dan koreksi atas penyimpangan yang mungkin ditemukan
 - 3) Melakukan berbagai alternatif solusi atas berbagai masalah yang terkait dengan pencapaian tujuan dan target bisnis.¹⁷

B. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Umrah dan Haji

Dalam pelaksanaan ibadah haji yang diharapkan oleh semua jamaah adalah menjadi haji mabrur begitu juga dengan ibadah umrah yang diharapkan oleh semua jamaah adalah kesempurnaan dalam beribadah. Hal ini tidak akan terwujud tanpa harus didukung oleh sarana yang memadai baik ketika di tanah air maupun di tanah suci. Persiapan ketika di

¹⁷Ernie Trisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, Edisi Pertama, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), hal 11-12.

tanah air seperti bimbingan manasik haji lebih di prioritaskan, hal ini agar para jamaah lebih memahami tentang pelaksanaan ibadah haji.

Ketika di tanah suci dalam hal ini penginapan harus diperhatikan karena dengan tempat yang dekat dengan masjid akan membuat para jamaah lebih mudah dan khuysu' dalam menjalankan ibadah haji, sehingga hajinya menjadi haji yang mabrur dan ibadah umrahnya meraih kesempurnaan.

Para biro perjalanan tentu punya standar pelayanan masing-masing dalam melaksanakan penyelenggaraan haji dan umrah tentunya memiliki faktor pendukung serta faktor penghambat dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Faktor pendukung yang ada di biro perjalanan setidaknya ada beberapa, yakni :¹⁸

- 1) Letak Geografis.
- 2) Terletak ditengah-tengah kota sehingga masyarakat dan penjurur manapun bisa dengan mudah untuk menjangkaunya.
- 3) Produk-produk serta gedung yang dimiliki cukup lengkap dan istimewa yang digunakan perusahaan sebagai fasilitas pelayanan, baik di tanah air maupun di tanah suci sehingga memberikan kemudahan bagi terselenggaranya kegiatan atau aktifitas yang akan dilaksanakan dan kemungkinan untuk terus eksis.
- 4) Selalu berusaha memberikan kepercayaan yang tinggi kepada para jamaah dengan pengalamannya yang begitu banyak sehingga jamaah tidak merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan.

¹⁸ Agustina Wulandari, *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah Di PT. P_atuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung*. (skripsi fakultas dakwah dan ilu komunikasi universitas islam negeri raden intan lampung, 2018).Diakses <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=skripsi+manajemen+pelayanan+ haji + dan+umrah+pdf> pada tanggal 08-10-2019

- 5) Akan tetap eksis karena adanya penelitian yang diadakan oleh para mahasiswa yang dapat memberikan peluang karena secara tidak langsung akan mempublikasikan skripsinya kepada masyarakat umum.
- 6) Sumber Daya Manusia yang dimiliki perusahaan sangat memadai.
- 7) Publikasi yang terus menerus diberitakan di beberapa media cetak di Ibu Kota.
- 8) Biro-biro perjalanan haji akan tetap tumbuh dan berkembang sampai akhir hayat dikarenakan penduduk Indonesia kurang lebih 80% adalah beragama Islam, setiap orang Islam yang mampu harus melaksanakan ibadah haji.
- 9) Banyaknya membuka jaringan-jaringan yang dibangun oleh biro perjalanan umrah dan Haji dengan pihak luar negeri maupun dalam negeri ini membuktikan kemudahan dalam mensosialisasikan keberadaan biro Perjalanan Umrah dan Haji.
- 10) Mempunyai Dewan Komisaris dan Direktur Operasional yang berimbas positif bagi perusahaan.

Sedangkan faktor Penghambat Biro Perjalanan Tour dan Travel diantaranya adalah:

- a. Timbulnya persaingan yang ketat dikarenakan banyaknya biro-biro penyelenggara ibadah haji dan umrah, sehingga akan mengurangi kuota yang diberikan kepada setiap biro-biro penyelenggara ibadah haji dan umrah.
- b. Harga dollar yang semakin meningkat akan berdampak pada ongkos naik haji maupun umrah. Semakin tinggi ongkos naik haji dan umrah maka semakin sedikit orang yang menunaikan ibadah haji dan umrah.
- c. Kurang pengetahuannya jamaah dalam melaksanakan ibadah haji. Sehingga pihak Patuna sedikit mengalami kendala dalam hal ini.

B. Tinjauan Tentang Pelayanan

1. Pengertian pelayanan

Menurut Gronroos, pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.¹⁹

2. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan publikasi sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi.²⁰

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibukukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan.

¹⁹Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: pustaka pelajar, 2010), hal. 2.

²⁰ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Op, Cit*, hal 24.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

3. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang sudah ditentukan. Kemampuan tersebut tersebut ditunjukkan oleh sumberdaya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Banyak perusahaan yang dianggap selalu yang terbaik di mata jamaah. Karena jamaah akan menjadi setia terhadap produk yang akan ditawarkan. Disamping itu, perusahaan berharap pelayanan yang diberikan kepada jamaah dapat ditularkan kepada calon jamaah lainnya. Hal ini merupakan promosi tersendiri bagi perusahaan yang berjalan terus secara berantai dari mulut ke mulut. Dengan kata lain pelayanan yang baik akan meningkatkan image perusahaan di mata jamaahnya. Image ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan dapat selalu meningkat.

Pelayanan yang baik juga harus diikuti dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, keterampilan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana

dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya sarana dan prasarana juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula.²¹

Berikut ini merupakan beberapa ciri pelayanan baik bagi perusahaan dan jamaah.

1) Tersedianya karyawan yang baik

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

2) Tersedianya sarana dan prasarana

Pada dasarnya jamaah ingin dilayani dengan prima. Untuk melayani jamaah, salah satu hal yang perlu diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Pralatan dan fasilitas sehingga membuat para jamaah nyaman dan betah dalam ruangan tersebut.

3) Dapat bertanggung jawab

Serjak awal hingga selesai dapat bertanggung jawab. Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus biasa melayani dari awal sampai selesai. Jamaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, secara segera mengambil alih tanggung jawabnya.

4) Mampu melayani secara tepat dan cepat

²¹Agustina Wulandari, *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah Di PT. P_atuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung*. (skripsi fakultas dakwah dan ilmu komunikasi universitas islam negeri raden intan lampung, 2018). Diakses <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=skripsi+manajemen+pelayanan+ haji + dan+umrah+pdf> pada tanggal 08-10-2019

Dalam melayani jamaah diharapkan karyawan harus melakukan sesuai dengan prosedur yang ada. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tersebut dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah.

5) Mampu berkomunikasi

Artinya karyawan harus mampu berbicara kepada jamaah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jamaah. Selain itu, karyawan juga harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami oleh jamaah.

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 jamaah, karyawan perlu dididik khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi masalah-masalah jamaah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan

7) berusaha memahami kebutuhan jamaah

artinya karyawan harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh jamaah. Karyawan yang lambat 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 konsumen perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga jamaah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui karyawan dari perusahaan itu sendiri.

Dalam hal tersebut ada lima dimensi kualitas pelayanan yang baik hal tersebut didefinisikan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Beryy. Yang dikutip oleh Tjiptono meliputi.²²

- Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang disajikan dengan tepat dan terpercaya.
- Responsive (*responsiveness*) yaitu keinginan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin.
- Keyakinan (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopanan santunan para pegawai perusahaan serta kemampuan menumbuhkan rasa percaya diri konsumen terhadap perusahaan.
- Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- Berwujud (*tangible*) yaitu penampilan fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi. Dengan adanya faktor pertimbangan dalam meningkatkan mutu pelayanan diharapkan jamaah dapat merasakan lebih seperti yang mereka inginkan.

Untuk merealisasikan pelayanan terbaik untuk para calon jamaah, Kartawijaya menyampaikan ada empat bentuk pelayanan itu sendiri yang biasa disebut dengan *In sales service, after sales service, before sales service*. Yaitu: pelayanan itu sendiri sebagai produk yang dijual, pelayanan yang diberikan pada waktu penjualan sedang berlangsung, pelayanan yang diberikan setelah penjualan berlangsung, lalu yang terakhir adalah pelayanan yang diberikan sebelum penjualan berlangsung.

4. Gap Model

²² Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi, 2001), Cet. 2, hal. 14

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry mengemukakan bahwa manajemen pelayanan yang baik tidak bisa diwujudkan karena adanya 5 gap yaitu:

- a. Gap Presepsi Manajemen(Gap 1). Ini terjadi apabila terdapat perbedaan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen terhadap harapan-harapan konsumen. Misalnya harapan konsumen adalah mendapatkan pelayanan yang terbaik, tidak menjadi soal meskipun harganya mahal. Sebaliknya manajemen mempunyai persepsi bahwa konsumen mengharapkan harga yang murah meskipun kualitas agak rendah.
- b. Gap Presepsi Manajemen(Gap 2). Gap persepsi kualitas akan terjadi apabila terdapat perbedaan antara persepsi manajemen tentang harapan-harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas layanan yang dirumuskan.
- c. Gap Presepsi Manajemen(Gap 3). Gap ini lahir jika pelayanan yang diberikan berbeda dengan spesifikasi kualitas layanan yang telah dirumuskan. Mislnya spesifikasi pelayanan menyatakan bahwa jam keberangkatan kereta api maksimal terlambat 3 menit. Akan tetapi yang senyatanya terjadi, kereta api terlambat setengah jam.
- d. Gap Presepsi Manajemen(Gap 4). Gap 4 lahir sebagai akibat dari adanya perbedaan antara pelayanan yang diberikan dengan komunikasi eksternal terhadap konsumen. Misalklnya jadwal perjalanan kereta api atau pesawat yang dijanjikan selalu tepat, ternyata pada kenyataannya terlambat.
- e. Gap Presepsi Manajemen(Gap 5). Gap kualitas pelayanan ini terjadi karena pelayanan yang diharapkan oleh konsumen tidak sama dengan pelayanan yang senyatanya diterima atau dirasakan oleh konsumen. Misalnya konsumen atau pelanggan berharap dapat menyelesaikan urusan perpanjangan KTP atau SIM dalam waktu 1 hari, tetapi ketika dia benar-benar mengurus perpanjangan KTP atau SIM,

waktu yang diperlukan adalah 1 minggu. Gap 5 ini terjadi sebagai akibat dari terjadinya akumulasi dari gap gap sebelumnya.²³

C. Tinjauan Tentang Haji dan Umrah

1. Pengertian haji

Kata haji berasal dari akar kata ح ج - ي ح - ح yang artinya menuju tempat tertentu. Dalam Kamus Bahasa Indonesia haji adalah rukun islam yang kelima, kewajiban ibadah yang harus dilakukan oleh orang Islam yang mampu dengan mengunjungi ka'bah di Masjidil haram pada bulan haji dan mengamalkan amalan-amalan haji (seperti Ihram, Tawaf, Sa'i, dan wukuf).²⁴

Haji secara bahasa mengunjungi, ziarah, atau menuju kesuatu tempat tertentu. Secara syari haji adalah mengunjungi kabah di Makkah pada waktu tertentu untuk mengerjakan amalan ibadah tertentu pula.²⁵ Sementara umrah secara bahasa berarti berziarah atau mengunjungi tempat tertentu. Umrah dalam pengertian syari adalah mengunjungi *baitullah* di mekah al mukaromah untuk mengerjakan *tawaf*, *sai* antra Safa dan Marwa, kemudian bercukur/*tahalul*.

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

²³Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: pustaka pelajar, 2010), hal. 81-

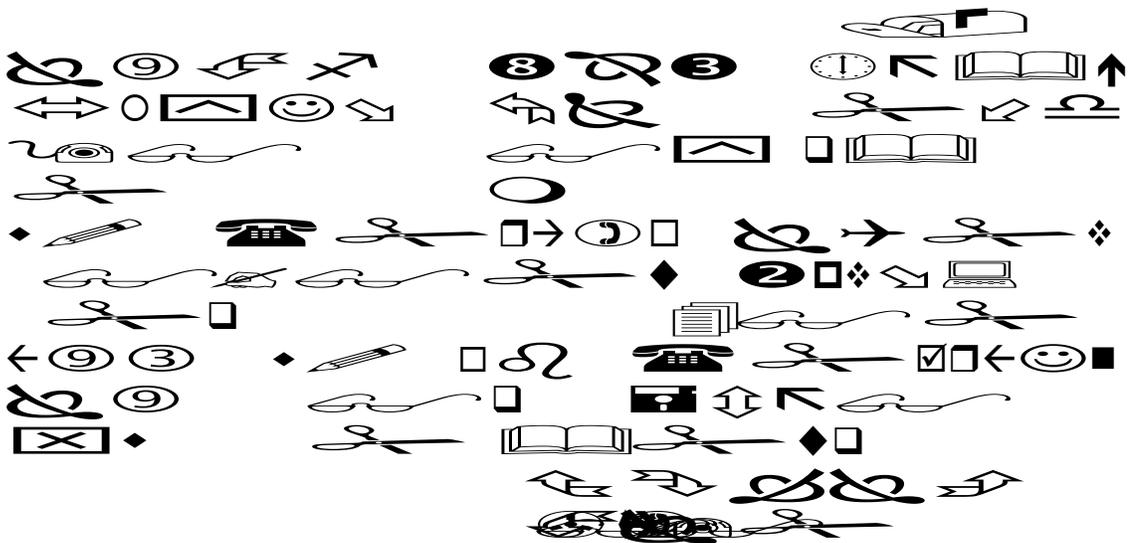
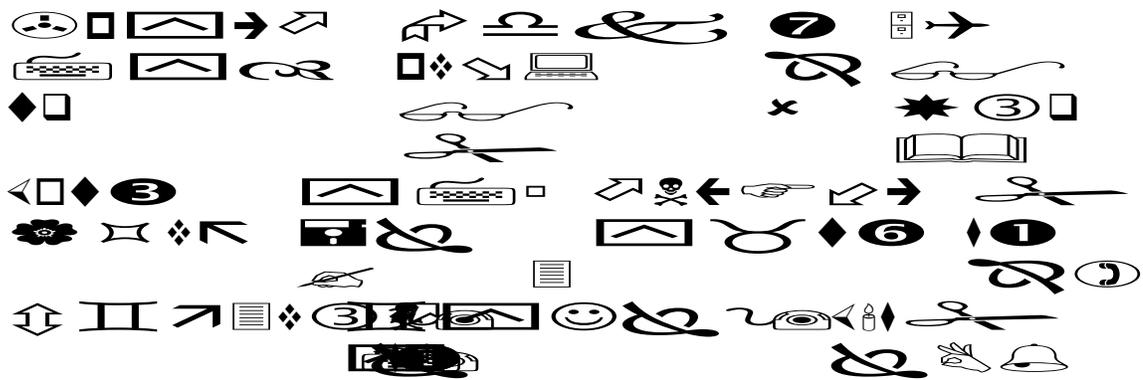
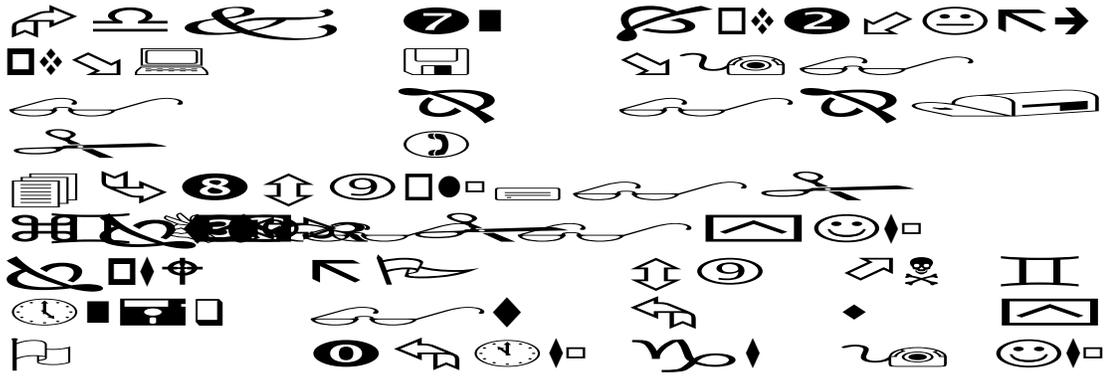
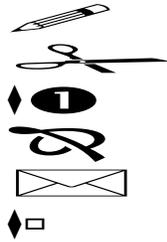
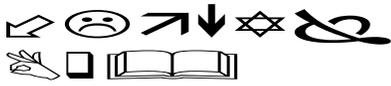
²⁴Sayyid Sabiq, *Fiqih Sunnah Tiga*, (Jakarta : Cakrawala Publising, 2008), hal. 2

²⁵KH imam jazuli, MA, *Buku Pintar Haji Dan Umrah* (Yogyakarta: Ar-ruzz media, 2017) hal. 53-54

Ibadah haji merupakan ibadah besar yang setiap saat orang dapat menunaikannya, karena ibadah haji membutuhkan kekuatan fisik, disamping kekuatan dana bagi muslim yang tinggal disana kurang lebih satu setengah bulan. Oleh karena itu Allah mewajibkan bagi orang-orang yang sudah mampu dalam hal materi, fisik, maupun kesungguhan atau keikhlasan dalam menjalankannya.

2. Dasar hukum



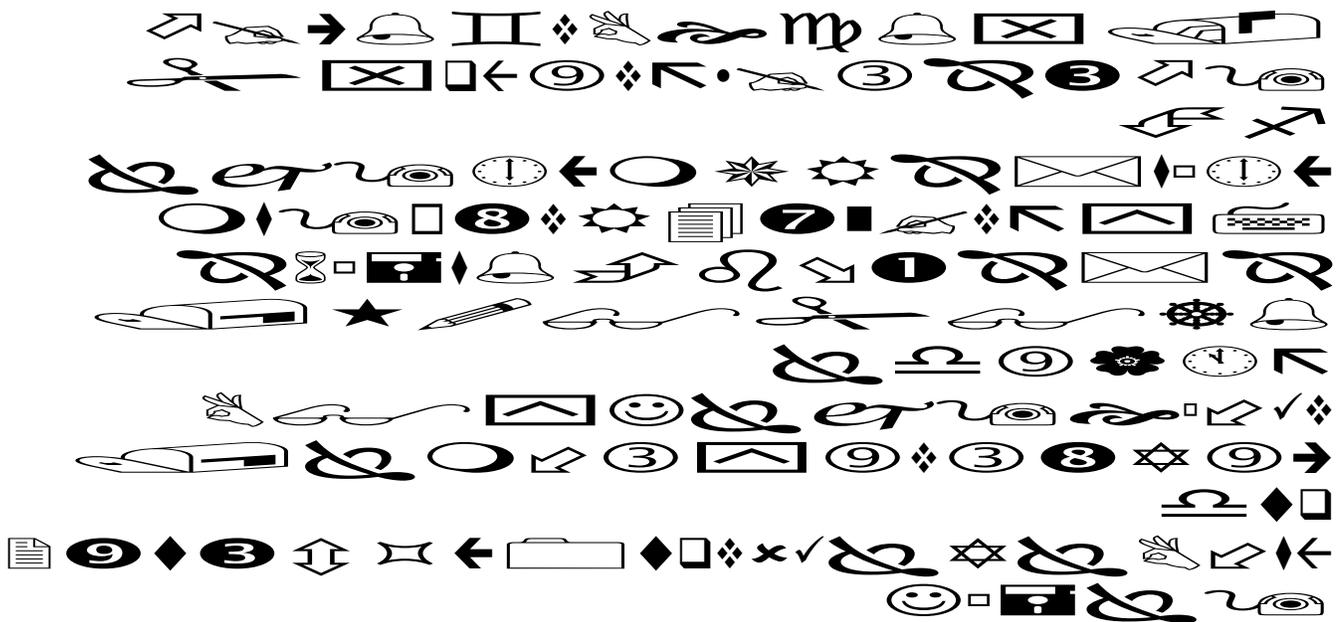


Artinya: Dan sempurnakanlah ibadah haji dan 'umrah karena Allah. Jika kamu terkepung (terhalang oleh musuh atau karena sakit), maka (sembelihlah) korban yang mudah didapat, dan jangan kamu mencukur kepalamu, sebelum korban sampai di tempat penyembelihannya. Jika ada di antaramu yang sakit atau ada gangguan di kepalanya (lalu ia bercukur), maka wajiblah atasnya berfid-yah, yaitu: berpuasa atau bersedekah atau berkorban. Apabila kamu telah (merasa) aman, maka bagi siapa yang ingin mengerjakan 'umrah sebelum haji (di dalam bulan

haji), (wajiblah ia menyembelih) korban yang mudah didapat. Tetapi jika ia tidak menemukan (binatang korban atau tidak mampu), maka wajib berpuasa tiga hari dalam masa haji dan tujuh hari (lagi) apabila kamu telah pulang kembali. Itulah sepuluh (hari) yang sempurna. Demikian itu (kewajiban membayar fidyah) bagi orang-orang yang keluarganya tidak berada (di sekitar)

Masjidil Haram (orang-orang yang bukan penduduk kota Mekah). Dan bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah sangat keras siksaan-Nya”. (Q.S. Al- Baqarah 196).²⁶

Mengerjakan haji ke *Baitullah* adalah salah satu rukun islam yang diwajibkan Allah kepada segenap manusia. Dalam ayat diatas ada terdapat perkataan “li” pada kata (وللّٰه) dan kemudian kata (على). Kedua kata sambung itu menunjukkan bahwa menunaikan haji itu adalah wajib, karena menurut ungkapan bahasa Arab, kalau ada terdapat demikian, menunjukkan wajib, seperti perkataan seseorang “lifullan ‘alaiyya kadza” artinya saya berhutang kepada si pulan sekian, dan utang itu wajib dibayar.²⁷ Termasuk jugakata sanggup yang terdapat dalam kata (استطاع) aman di dalam perjalanan sehingga orang yang mengerjakan haji itu merasa aman baik berkenaan dengan dirinya ataupun hartanya. Sehingga dari ayat di atas dapat dipahami bahwa mengerjakan haji itu wajib bila sanggup dan orang yang mengerjakan haji akan merasa aman baik berkaitan dengan dirinya atau hartanya²⁸



Artinya: “Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqom Ibrahim barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah, Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.” (Q.S Al-Imran:97)²⁹

. 24 ²⁶Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahan* (Jakarta : CV Penerbit Diponegoro 2005), Hal

²⁷Syekh H. Abdul Halim Hasan Binjai, *Tafsir Al-Ahkam*, (Jakarta: Kencana, 2006), Hal. 185

²⁸Muhammad Sholikhin, *Keajaiban Haji dan Umrah*, (Jakarta: Erlangga, 2013), Hal. 2

²⁹Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: CV Diponegoro. 2005), hal. 92

3. Pengertian Umrah

Adapun pengertian umrah, kata umrah berasal dari bahasa Arab yaitu *عمر* yang bermakna (berpergian). Berasal dari kata *I'timar* yang berarti ziarah, yakni menziarahi ka'bah dan berthawaf disekelilingnya, kemudian bersa'i antara shafa dan marwa, serta mencukur rambut (tahallul) tanpa wukuf di arafah.³⁰

4. Keutamaan haji dan umrah

Kewajiban ibadah haji hanya sekali dalam seumur hidup. Kewajiban ini baru diisyaratkan pada tahun ke 6 *hijriyah*, setelah rasulallah saw hijrah ke-Madinah. Nabi sendiri hanya sekali mengerjakan haji yang kemudian dikenal dengan sebutan Haji Wada'. Tak lama setelah itu, beliau wafat. Beberapa keutamaan dan hikmah ibadah haji, di antaranya:

- a. Mengerjakaan ibadah haji adalah pekerjaan yang sangat mulia dan terpuji.

Rasulullah saw bersabda “Barang siapa melaksanakan haji karena Allah, tidak melakukan *rafts* (berkata kotor) dan tidak *fusuq* (durhaka), maka ia kembali suci dari dosa seperti bayi yang dilahirkan dari kandungan ibunya”. (HR Bukhari-Muslimin)

- b. Ibadah haji memberi kesan dan pesan terhadap perjalanan kehidupan seseorang. Karena itu, Siti aisyah tak mau ketinggalan untuk mengerjakan haji setiap tahun. Menurutnya, “aku bertanya kepada rasulallah: bolehkah aku ikut berperang dan berjihad bersamamu? Beliau menjawab: jihad yang lebih baik dan sempurna ialah haji, haji yang mabrur. Sejak itulah, aku tak pernah meninggalkan haji”.
- c. Ibadah haji merupakan manifestasi ketundukan pada Allah SWT.
- d. Melaksanakan ibadah haji merupakan ungkapan syukur atas nikmat harta dan kesehatan.

³⁰ Muhammad Baqir Al-Habsi, *Fiqih Praktis*, (Bandung: Mizan, 1999), hal. 377

- e. Haji menempa jiwa agar memiliki semangat juang tinggi. Segala kesulitan yang dihadapi sejak dari tanah air hingga di tanah suci dan kembali lagi ke tanah air merupakan tantangan yang harus dihadapi seseorang haji yang dengan itu, ia belajar sabar, tabah, kuat, disiplin dan terdorong berakhlak mulia.
- f. Haji dapat menjadi pemersatu umat islam sedunia.
- g. Para jamaah haji adalah delegasi Allah SWT. Rasulullah SAW bersabda, “delegasi Allah ada 3: orang yang berperang, orang yang berhaji dan orang yang berumrah”. (HR. Al-Nasa’i dan Ibnu Hibban).³¹

5. Ketentuan umum ibadah haji dan umrah

d. Kewajiban haji dan umrah

Kewajiban ibadah haji bagi seorang muslim yaitu sekali seumur hidup bagi yang mampu. Haji pertama kali bagi seseorang dinamakan “haji islam atau haji wajib”. Bila seseorang tidak mampu secara fisik, misalnya karena sakit yang tidak ada harapan sembuh, ia boleh mewakilkan kepada orang lain. Yang sudah pernah berhaji. Bila ada seseorang meninggal dunia dan ia belum berhaji, ahli warisnya atau orang lain boleh menghajikan almarhum, dengan syarat orang yang menjadi *mubaddil* (yang mewakili haji) telah berstatus haji.

Orang mati yang punya tanggungan wajib haji atau yang belum mampu melakukan ibadah haji, islam atau haji wajib (pertama), ia boleh dihajikan oleh siapapun, walaupun tak seidzin ahli warisnya dan tak mendapat wasiat dari yang mati. Kewajiban umrah bagi seorang muslim sama dengan haji adalah sekali seumur hidup. Bagi yang mampu secara fisik (sehat, kaya) maupun non fisik

³¹H.R. Taufiqurrochman, *Manasik Haji Ziarah Spiritual*, (Malang: UIN-Maliki press, 2011), hal. 1-3.

(berilmu). Jika tidak mampu mengerjakan sendiri, kecuali bagi orang sakit, yang tak ada harapan sembuh, ia boleh mewakilkan pada orang lain.³²

Ishak Farid juga menyebutkan bahwa menurut Abdurrahman Al Jazari dalam kitabnya Al Fiqhu „ala Al Mazhab Al Arba“ah amaliyah yang rukun ada 4 yaitu: Ihram, Thawaf Ifadhah, Sa“i antara Sofa dan Marwa, dan Wukuf di Arafah. Sedangkan amaliyah yang wajib ada 3 yaitu: Melempar Jumrah, Mabit di Mina dan hadir di Muzdalifah.

e. Waktu Haji dan Umrah

Waktu pelaksanaan ibadah haji hanya bisa dilakukan sejak pada bulan Syawal, Dzulkaidah, dan Dzulhijjah (ketiga bulan tersebut dinamakan *miqat dzamani* yaitu batas waktu pelaksanaan ibadah haji). Sedangkan waktu pelaksanaan umrah adalah sepanjang hari atau bulan. Artinya setiap saat orang bisa melakukan umrah, tidak terkait dengan waktu-waktu tertentu.³³

f. syarat wajib haji dan umrah

Islam, dewasa, berakal sehat, merdeka (bukan budak), dan mampu (mempunyai biaya haji dan biaya keluarga yang ditinggalkan). Sedangkan bagi wanita ditambah satu syarat, yaitu harus ada *mahrom*.³⁴

6. Amalan Haji dan Umrah

Sebagaimana ibadah yang lain, amalan haji dan umrah. Terdiri dari 3 bagian pokok, yakni:

a. Rukun; rukun adalah sendi-sendi ibadah haji. Karena itu, rukun haji tidak boleh ditinggalkan. Haji tidak cukup dan belum sah selagi semua rukun belum dipenuhi.

Misalnya, *tawaf* atau *sa'i* kurang sejengkal atau selangkah dan memotong rambut

³²H.R. Taufiqurrochman, *Manasik Haji Ziarah Spiritual*, (Malang: UIN-Maliki press, 2011), hal. 4.

³³H.R. Taufiqurrochman, *Manasik Haji Ziarah Spiritual*, (Malang: UIN-Maliki press, 2011), hal. 4.

³⁴H.R. Taufiqurrochman, *Manasik Haji Ziarah Spiritual*, (Malang: UIN-Maliki press, 2011), hal. 4.

kurang se-utas. Disamping belum sah, yang bersangkutan juga belum bisa *tahallul* (keluar dari ihram seumur hidup selagi rukun itu belum dipenuhi).

- b. Wajib adalah perbuatan yang harus dilakukan tapi bila perbuatan wajib ini ditinggalkan, haji tetap sah, namun tetap harus membayar dam atau denda. Sebagai konsekwensi dari kewajiban yang ditinggalkan.
- c. Sunnah adalah perbuatan yang bersifat anjuran, bila ditinggalkan, tidak dikenakan denda apapun. Hanya saja pahala haji dan umrah kurang sempurna.³⁵

7. Pemahaman Tentang Ansakul Haji

Ansakul haji atau macam-macam pelaksanaan haji ada 3. Seseorang yang melaksanakan ibadah haji, boleh memilih salah satu yaitu :

- a. Haji ifrad yaitu *berihrom* untuk haji saja.
- b. Haji tamattu yaitu berihram untuk melaksanakan umrah pada bulan-bulan haji dan bertahallul darinya, kemudian berihrom kembali untuk haji pada tahun itu.
- c. Haji qiran yaitu *berihrom* untuk melaksanakan haji dan umrah secara bersamaan atau *berihrom* untuk umrah kemudian memasukkan niat haji sebelum ia memulai tawaf umrah.

Seseorang yang memilih pelaksanaan model haji ifrad, umumnya ia tidak dikenai dam atau denda berupa seekor kambing. Sedangkan haji tamattu dan haji qiran diwajibkan membayar dam atau denda berupa seekor kambing yang disembelih pada hari penyembelihan nahr.³⁶

D. Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah

³⁵H.R. Taufiqurrochman, *Manasik Haji Ziarah Spiritual*, (Malang: UIN-Maliki press, 2011), hal. 5.

³⁶H.R. Taufiqurrochman, *Manasik Haji Ziarah Spiritual*, (Malang: UIN-Maliki press, 2011), hal. 8.

Pelayanan haji yang dikelola oleh pemerintah melalui Departemen Agama Republik Indonesia dan diatur dalam UU 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 bekerjasama dengan instansi terkait yang ditunjuk oleh pemerintah.³⁷

Dengan demikian manajemen pelayanan haji dan umrah adalah serangkaian aktifitas atau dikatakan sebuah manajemen proses, yaitu sisi manajemen mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.³⁸

E. Kegiatan Pelayanan Haji dan Umrah

Upaya peningkatan pelayanan ibadah haji sebagaimana dirumuskan dalam kebijaksanaan teknis penyelenggaraan ibadah haji, yaitu kegiatan bimbingan ibadah haji secara intensif kepada calon jama'ah haji sejak mendaftar, selama di Arab Saudi sampai kembali di Tanah Air.⁴⁹ Dalam melayani jama'ah haji pemerintah emberikan pelayanan dalam hal pelayanan umum, administrasi, ibadah, dan kesehatan. Pelayanan umum antara lain mengenai pengasramaan jama'ah haji, transportasi, pelayanan ibadah antara lain bimbingan manasik haji, hal-hal yang berkaitan dengan ibadah (shalat di pesawat, tayammum di pesawat, shalat jama' dan qashar), pelayanan administrasi menyangkut

³⁷ <http://pelayanan.jamaah.haji.dan.umrah.com>

³⁸ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), Cet. Ket-4, hal.

pendaftaran, paspor, panggilan masuk asrama, dan pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan kesehatan, biaya pemeriksaan kesehatan dan penyerahan kartu kesehatan.³⁹

Untuk menjalankan pelayanan sesuai UU tersebut maka suatu lembaga harus memberikan pelayanan yang serupa seperti:⁴⁰

1) Administrasi

Pada bagian Administrasi harus dilakukan sebaik mungkin agar tidak ada kesalahan dalam pendataan mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian dan sebagainya yang berhubungan dengan pendataan para calon jamaah haji.

2) Bimbingan Manasik Haji dan Umrah

Dalam hal manasik haji dapat dilakukan tiga bagian yaitu: pra haji, ketika berlangsung, dan paska haji.

3) Transportasi

Untuk masalah transportasi pastinya harus yang aman, nyaman dan lancar. Hal ini memegang peran yang cukup menentukan dalam melaksanakan haji.

4) Akomodasi

Salah satu unsur penting yang harus diberikan oleh para penyelenggara ibadah haji dan umrah adalah akomodasi. Karena akomodasi itu sendiri adalah wahana yang menggunakan pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makanan dan minuman serta jasa lainnya.

5) Konsumsi

³⁹Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan keagamaan, 2009), hal.12

⁴⁰ <http://pelayanan.jamaah.haji.dan.umrah.com>

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan service yang menjadikan para jamaah menjadi merasa nyaman, dan mereka akan merasakan biaya yang mereka keluarkan untuk melaksanakan ibadah haji maupun umrah menjadi seimbang bila fasilitas yang mereka terima dan rasakan itu membuat mereka nyaman.

6) Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan calon jamaah haji untuk menjaga agar jamaah haji tetap dalam keadaan sehat, ketika sebelum berangkat dilakukan pengecekan, sesampainya di tanah suci, dan ketika sudah pulang di tanah air.

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu suatu proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif baik berupa tulisan atau ungkapan yang diperoleh langsung dari lapangan atau wilayah penelitian.⁴¹ Penelitian adalah suatu proses, yaitu suatu rangkaian langkah-langkah yang dilakukan secara terencana dan sistematis guna mendapatkan pemecahan masalah atau mendapat jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan tertentu.⁴²

Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia.⁴³ Pendekatan kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang mengungkapkan situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan data dan analisis data relafan yang diperoleh dari stuasi yang alamia.⁴⁴

Disamping itu, peneliti dalam penelitian kualitatif ini penulis harus terjun langsung kelapangan tempat penelitian yaitu PT Atina Rahmtaka Wisata Bengkulu guna memperoleh data yang dibutuhkan. Peneliti ini berusaha untuk menggambarkan mengklaresifikasikan fakta atau karektristik fnomene yang ada serta keadaan yang sebenar-benarnya tentang manajemen pelaynan Haji dan Umrah yang digunakan oleh PT Atina Rahmataka Wisata Bengkulu dalam melayani jam'ah haji dan umrah.

B. Penjelasan Judul Penelitian

Untuk menghindari kekeliruan dalam memahami judul, maka penulis menjelaskan beberapa istilah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Manajemen pelayanan

40

Manajemen pelayanan ya.....hat manajemen dari suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat dirabah) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan pada bagian manasik haji dan umrah. Manajemen pelayanan yang dmaksud dalam penelitian ini adalah manajemen pelayanan yang digunakan oleh PT Atina Rahmtaka Wisata Bengkulu dalam melayani jama'ah dari mulai pendaftaran sampai dengan keberangkatan

2. Haji dan umrah

Haji yaitumengunjungi kabah di makkah pada waktu tertentu untuk mengerjakan amalan amalan ibadah tertentu pula. Dalam hal ini, penulis melihat dalam bidang manasik haji yang menjadi pedoman bagi jamaah untuk lebih mengerti bagaimana haji yang benar. Haji dan umrah yang dimaksud penelti Program haji dan umrah yang penulis maksud adalah salah satu jasa yang di tawarkan oleh PTAtina Rahmataka Wisata, dimana ada dua jenis jasa yang ada di yakni program haji plus dan umrah.

3. PT Atina Rahmataka Wisata Bengkulu

⁴¹Komaruddin, *Ensiklopedi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1994), hal. 55.

⁴²Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), hal. 11.

⁴³Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, hal. 11.

⁴⁴ Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : Grafindo Persada, 2011), hal. 25.

PT Atina Rahmatata Wisata merupakan suatu perusahaan yang menawarkan jasa dalam bidang pelayanan haji dan umrah, dan melakukan kegiatan secara terkoordinir. Sedangkan yang penulis maksud bukan hanya PT Atina Rahmatata Wisata sebagai suatu perusahaan, namun bagaimana perannya sebagai lembaga dakwah yang melayani umat untuk melakukan ibadah dan memberikan pemahaman tentang ibadah haji dan umrah.

C. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu yang diperlukan dalam penelitian ini akan diperkirakan selama dua bulan Maret dan April 2020 dan penelitian ini akan dilaksanakan di Jl. Mayjen Soetoyo Tanah Patah Kec. Ratuagung Kota Bengkulu (PT, Atina Rahmatata Wisata Cabang Bengkulu)

D. Sumber Data Penelitian

Sumber data terdiri dari data utama dalam bentuk kata-kata atau ucapan atau perilaku orang-orang yang diamati dan diwawancarai; sedangkan karakteristik dari data pendukung berada dalam bentuk non manusia yaitu data tambahan dalam penelitian ini dapat berbentuk surat-surat, daftar hadir, data statistik ataupun gejala bentuk dokumentasi yang berhubungan fokus penelitian.⁴⁵

1. Data Primer

Data primer yaitu data langsung dari responden sebagai objek yang diteliti. Dalam hal ini, data primer bersumber dari pimpinan, pembimbing ibadah, staf, konsumen dalam hal ini data yang dihimpun adalah tentang implementasi manajemen pelayanan haji dan umrah di PT Atina Rahmatata Wisata Bengkulu. Data diperoleh dari pimpinan yaitu ustad Ali Purnama

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data pelengkap yang terdiri dari dokumentasi kegiatan, foto wawancara, dan laporan yang tersedia di PT Atina Rahmatata Wisata Bengkulu. Dalam data sekunder ini adalah data yang diperoleh dari buku-buku penunjang, catatan, jurnal, skripsi dan lain-lainnya yang berkaitan dengan manajemen pelayanan haji dan umrah dalam melayani jama'ah.

E. Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan subjek yang memberikan informasi tentang fenomena-fenomena dan situasi sosial yang berlangsung di lapangan.⁴⁶ Dalam hal ini, menentukan informan dalam penelitian ini dengan *purposivesampling*. *Purposive sampling* adalah teknik sampling yang digunakan oleh peneliti jika memiliki pertimbangan-pertimbangan tertentu dalam pengambilan sampelnya.⁴⁷ Pemilihan informan dilakukan secara sengaja berdasarkan kriteria-kriteria yang terdapat pada tujuan penelitian. Berikut kriteria yang menjadi pertimbangan peneliti dalam menentukan informan yaitu:

⁴⁵Ahmad Tanzah, *Metodologi Penelitian Praktis*, cet. I, hal. 58.

⁴⁶Iskandar, *Metodologi Penelitian: Pendidikan dan Sosial*, (Jakarta: Graha Persada Press, 2008), hal. 213.

⁴⁷Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, Edisi kedua, (Yogyakarta: Erlangga, 2009), hal. 96.

1. Informan yang terkait dalam kegiatan penelitian yang diteliti seperti pimpinan dan menejer yang terkait dalam kegiatan yang diteliti.
2. Informan yang mampu memberikan data ataupun informasi yang dibutuhkan peneliti. Seperti Menjadi bagian dari tim syiar serta staf PT Atina Rahmataka Wisata yang berkaitan dengan Penelitian
3. Bersedia menjadi informan dan memiliki waktu yang cukup untuk diwawancarai.
4. Memiliki wawasan yang cukup.

Berdasarkan pertimbangan dari kriteria tersebut, maka dalam hal ini informan utama penelitian yaitu pimpinan dan informan pendukung yaitu pembimbing ibadah, staf, dan konsumen.

Berdasarkan pertimbangan di atas maka yang layak dijadikan informan penelitian, yaitu Ali Purnama (pimpinan cabang), umu (koordinator marketing), Awaludin (Pembimbing Ibadah), dan Jamaah yang sudah berangkat sebanyak 7 orang yang memiliki kedekatan dengan masalah yang diteliti, sehingga total informan yang ada berjumlah 11 orang.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi serta dokumentasi. Sebab bagi peneliti kualitatif fenomena dapat di mengerti maksudnya secara baik, jika dilakukan interaksi dengan subjek melalui wawancara mendalam dan observasi pada latar, dimana fenomena tersebut terjadi, di samping itu untuk melengkapi data diperlukan dokumentasi (tentang bahan-bahan yang ditulis oleh atau tentang subyek).

1. Wawancara

Wawancara merupakan suatu Kegiatan interviu atau disebut Sebagai metode wawancara. Metode wawancara proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan cara ini bahwa setiap pengguna metode ini selalu muncul beberapa hal pewawancara, responden, materi wawancara dan pedoman wawancara. Pada penelitian ini, teknik wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara kelompok.

Bentuk wawancara ini dapat diimplementasikan dalam format wawancara terstruktur, wawancara tidak terstruktur, atau gabungan keduanya.⁴⁸ Dimaksudkan agar peneliti bisa mengajukan beberapa pertanyaan secara mendalam yang berhubungan dengan fokus permasalahan. Sehingga data-data yang dibutuhkan dalam penelitian bisa terkumpul secara maksimal sedangkan subjek peneliti dengan teknik *Purposive Sampling* yakni pengambilan sampel bertujuan, sehingga memenuhi kepentingan peneliti. Jenis wawancara dalam penelitian ini yaitu dengan wawancara mendalam dengan beberapa orang terkait dengan manajemen peyanaan PT Atinah Rahmataka Wisata Bengkulu. Seperti pimpinan cabang, menerjer, pembimbing ibada dan staf.

2. Observasi

⁴⁸Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta: Prenada Media Grup, 2013), hal. 133.

Observasi atau pengamatan merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian, data penelitian tersebut dapat diamati oleh peneliti. Dalam arti bahwa data tersebut dihimpun melalui pengamatan peneliti melalui penggunaan pancaindra. Dalam melakukan observasi, peneliti menggunakan pola pengamatan secara lengkap. Maksudnya yaitu pengamat (*observer*) menjadi anggota yang diamati secara penuh. Dengan demikian, *observer* tidak lagi terpisah, tetapi menyatu dan menjadi anggota dari yang diamati.⁴⁹

Observasi dalam penelitian ini, dimana peneliti terjun langsung untuk mencatat langsung untuk informasi yang dilihat dalam penelitian di lapangan untuk memperoleh data tentang manajemen pelayanan haji dan umrah PT Atina Rahmatika Wisata Bengkulu

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sumber informasi yang bukan manusia. Nasution menyebutkan bahwa ada pula sumber non manusia diantaranya data berbentuk brosur, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, jurnal kegiatan dan sebagainya. Secara harfiah dokumentasi dapat diartikan sebagai catatan yang kejadiannya sudah lampau. Dokumentasi bisa berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental.⁵⁰

Metode dokumentasi dilakukan untuk mengetahui kondisi umum, terutama menyangkut keseluruhan fokus penelitian atau yang berhubungan dengan manajemen pelayanan haji dan umrah. Dalam penelitian ini melakukan pengambilan foto, visi misi, rekaman dan dokumen pribadi yang berkenaan dengan apa yang diteliti untuk dijadikan sebagai dokumentasi.

G. Teknik Pengolahan Data

Data yang dikumpulkan selanjutnya akan diolah dengan teknik analisa *content* (isi) yaitu “teknik analisa yang mengutamakan penganalisaan fakta dan temuan di lapangan secara alami.⁵¹ Analisa data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan dua tahap yaitu tahap analisis data ketika peneliti berada di lapangan dan analisa ketika peneliti menyelesaikan tugas-tugas pendataan⁵².

Masing-masing dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Analisa Ketika Peneliti di Lapangan

Selama di lapangan, peneliti mempertajam fokus penelitian pada aspek-aspek yang menarik. Di samping itu dilakukan juga pengembangan pertanyaan-pertanyaan guna menjangkau data sebanyak mungkin. Selanjutnya juga dilakukan analisa terhadap hasil pengamatan dan mengkonteksikannya dengan pertanyaan-pertanyaan tersebut.⁵³

2. Analisa Setelah Pengumpulan Data di Lapangan

Analisa data setelah penulis selesai melakukan pengumpulan data di lapangan menggunakan analisa model interaktif. Miles dan Huberman yang dikutip oleh Sugiyono⁵⁴. mengajukan skema analisa model interaktif sebagai berikut :

a. Display (penyajian) Data

⁴⁹Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta: Prenada Media Grup, 2013), hal. 142.

⁵⁰Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hal. 146.

⁵¹Lexy J. Molleong, *Penelitian Kualitatif...*, hal. 22

⁵²Sudarwan Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif...*, hal. 210

⁵³Sudarwan Danim, *Menjadi ...*, hal. 210-213

⁵⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung, Alfabeta, 2007) hal. 247

Setelah reduksi data, langkah selanjutnya penyajian data dalam bentuk tabel dan uraian sehingga data menjadi lebih terorganisir, tersusun dan mudah dipahami. Menurut Sugiyono dengan melakukan penyajian data akan mempermudah peneliti untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.⁵⁵

b. Penarikan Kesimpulan

Selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan awal yang bersifat sementara dan akan berubah jika ditemukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Untuk menghindari kesalahan interpretasi yang dapat mengaburkan makna dari hasil analisis data, maka dilakukan verifikasi dari temuan di lapangan sehingga dapat disusun suatu kesimpulan akhir.

H. Teknik Analisis Data

Setelah semua data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah pengolahan dan analisa data. Yang di maksud dengan analisis data ialah rangkaian kegiatan penelaahan, pengelompokan, sistematisasi, penafsiran dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis dan ilmiah.⁵⁶ Dalam analisis data selama di lapangan peneliti menggunakan model *interaktif* dari Huberman dan Miles, model *interaktif* ini terdiri dari tiga hal (utama yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan).⁵⁷

1. Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan kaluasan serta kedalaman wawasan. Dalam mereduksi data yang dilakukan adalah merangkum, mengambil data yang penting saja. Hal ini dikarenakan data yang ditemukan di lapangan cukup banyak sehingga harus disaring menjadi lebih terarah.

2. *Display* (penyajian) Data

Setelah reduksi data, langkah selanjutnya penyajian data dalam bentuk tabel dan uraian sehingga data menjadi lebih terorganisir, tersusun dan mudah dipahami. Menurut Sugiyono dengan melakukan penyajian data akan mempermudah peneliti untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.⁵⁸

3. Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan, yang dimaknai sebagai penarikan arti data yang telah ditampilkan.⁵⁹ Selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan awal yang bersifat sementara dan akan berubah jika ditemukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

⁵⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.*, hal. 252

⁵⁶ Ahmad Tanzah, *Metodologi Penelitian Praktis*, cet. I, hal. 96.

⁵⁷ Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, Edisi kedua, hal. 148.

⁵⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.* (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 252.

⁵⁹ Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, Edisi kedua, hal. 148-151.

Berdasarkan teori, maka analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah: langkah pertama, penulis mereduksi data yang telah didapat dari lapangan yang berkaitan langsung dengan tema penelitian yaitu: Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT Atina Rahmatata Wisata Bengkulu. Langkah kedua, penulis menyajikan data yang dirangkum berdasarkan fakta dilapangan, lalu menginterpretasikan dengan teori yang berkenaan dengan tema penelitian. Langkah ketiga, penulis menyajikan data yang telah diperoleh dalam bentuk naratif. Langkah keempat, penulis membuat hasil kesimpulan dari hasil penelitian yang didapat.

I. Teknik Keabsahan Data

Moleong berpendapat bahwa pembuktian validitas data ditentukan oleh kredibilitas temuan dan interpretasinya dengan mengupayakan temuan dan penafsiran yang dilakukan sesuai dengan kondisi yang senyatanya dan disetujui oleh subjek penelitian.⁶⁰Upaya untuk menjaga keabsahan dalam penelitian ini yaitu melalui:

1. Perpanjangan Pengamatan

Peneliti akan kembali ke lapangan melakukan pengamatan untuk mengetahui kebenaran data yang telah diperoleh maupun untuk menemukan data-data yang baru. Dalam hal ini peneliti mengikuti kegiatan-kegiatan dalam proses pelayanan haji dan umroh PT Atin Rahmatata Wisata Bengkulu.

2. Meningkatkan Ketekunan

Sebelum mengambil pembahasan penelitian, peneliti telah melakukan pengamatan terlebih dahulu secara tekun dalam upaya menggali data atau informasi untuk dijadikan objek penelitian. Ketekunan pengamatan adalah menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Dalam hal itu penulis mengamati manajemen pelayanan haji dan umrah PT Atina Rahmatata Wisata Bengkulu.

3. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap suatu data. Menurut Moleong penelitian yang menggunakan teknik triangulasi dalam pemeriksaan melalui sumbernya artinya membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda.⁶¹

⁶⁰Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, Edisi kedua, hal. 145.

⁶¹Iskandar, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : Gaung Persada Prees, 2009), hlm. 155.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT Atina Rahmataka Wisata

1. Sejarah Berdiri PT Atina Rahmataka Wisata

PT Atina Rahmataka Wisata merupakan penyelenggara perjalanan umroh dan haji khusus yang berdiri pada tanggal 28 Desember Tahun 2011. Semenjak berdirinya, PT Atina berkembang terus melayani para jamaah yang akan melakukan ibadah Haji ataupun Umroh diseluruh Indonesia dan setiap tahun jamaah dari PT Atina yang berangkat umroh maupun haji selalu bertambah. Pada Awal Tahun 2018 PT Atina Rahmataka Wisata berpindah tangan, perusahaan tersebut telah resmi dibeli oleh Bapak H. Heru Syam. H. Heru Syam merupakan sosok yang sudah berpengalaman lebih dari 20 tahun di bidang *tour and travel*.⁶²

PT Atina Rahmataka Wisata (Madina Ash Syam Tour & Travel) sebagai pemilik baru PT Atina Rahmataka Wisata langsung menggebrak dengan sejumlah keberangkatan umrah, dari Februari sampai saat ini. Pengukuhan kepemilikan baru tersebut dituangkan dalam pernyataan keputusan rapat umum pemegang saham luar biasa (RUPS Luar Biasa) PT Atina Rahmataka Wisata di Jakarta, akhir Februari 2018. Dengan manajemen baru PT Atina Rahmataka Wisata (Madina Ash Syam Tour & Travel), penyelenggara perjalanan Ibadah umrah (PPIU) ini telah mengantongi izin umrah dari Kementerian Agama RI tahun 2016 (izin Nomor 380 Tahun 2016). Dan saat ini sudah memiliki izin baru yaitu no 816 Th 2019

Dibawah kepemimpinan Direktur U PT Atina Rahmataka Wisata tama (Madina Ash Syam Tour & Travel) yaitu H. Heru Syam, Penasehat/Pembimbing yaitu Habib Hud

⁶² Dokumen. *PT Atina Rahmataka Wisata Cabang Bengkulu* (Tahun 2019)

Al Attas dan Komisaris Fery Irawan SE, perusahaan yang tergabung dalam Asosiasi Penyelenggara Haji Umrah dan Inbound Indonesia (Asphurindo) ini berpindah kantor pusat dari Bandung ke Jakarta. Tepatnya kantor pusat beralamat di gedung Signature Park Grande, Jalan MT Haryono Kav.20, Jakarta Timur.

Madina Ash Syam Tour & Travel langsung tampil menggebrak pasar dengan sejumlah keberangkatan jamaah umrah ditahun pertamanya. Mulai bulan Februari hingga Desember 2018 H. Heru Syam sebagai pemilik baru telah memberangkatkan hampir 1000 jamaah. Selanjutnya, travel umrah dengan motto “**Pelayanan Optimal, Harga Rasional**” ini antara lain siap menggarap konsumen atau calon jamaah yang berbasis di daerah, dengan mengoptimalkan peran kantor cabang dan perwakilan.⁶³

Kini PT Atina Rahmata Wisata punya 13 kantor cabang, yaitu di kota Palembang, Pekanbaru, Lombok, Bekasi, Bojo Negoro, Bali, Bandung, Jambi, Jawa Timur, Bengkulu, Dan Pontianak. Adapun perwakilan yang disebut “Kantor Syiar” berada di enam daerah, yaitu Indragiri Hulu, Kerinci, Sintang, Pagaralam, Tuban, dan Padang. selain daripada itu PT Atina Rahmatata Wisata juga untuk desember 2019 telh resmi memiliki Provider sendiri yang artinya untuk tiket pesawat, hotel dan Bus di Tanah suci sudah tiga beli kepada pihak ketiga, bahkan sekarang Pt Atina sudah melayani Travel-travel lain yang ingin beli paket umroh kepada PT atina Rahataka Wisata.

PT Atina Rahmatata Wisata bermain di level harga medium ke atas, dengan fasilitas penerbangan menggunakan maskapai papan atas yaitu Saudi Arabian Airlines (Saudia) dan Garuda Indonesia, serta penginapan jamaah gabungan antara hotel bintang tiga

⁶³ Dokumen. *PT Atina Rahmatata Wisata Cabang Bengkulu* (Bengkulu 2019)

dan bintang lima berlokasi di ring satu yang dekat dengan masjid suci, yaitu Masjidil Haram di Mekah dan di Madinah dekat dengan Masjid Nabawi.⁶⁴

Selain melayani umrah reguler, travel ini juga menggarap umrah plus wisata, umrah VIP, dan wisata islami (tur muslim) ke sejumlah negara. Umrah plus yang sudah berjalan antara lain umrah plus wisata ke Thaif, kota berhawa sejuk di selatan Mekah yang juga bersejarah. Adapun tur muslim yang berlangsung baru-baru ini, yaitu menjelajah Turki.

2. Sarana & Prasarana Kantor

Sarana berarti segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan perusahaan seperti; komputer/laptop, printer, printer kasir, buku besar, mesin penghitung uang, kursi, meja, sofa, ac, infokus, dan sebagainya. Sedangkan prasarana penunjang utama terjadinya suatu proses untuk mencapai tujuan perusahaan misalnya; gedung, ruang manasik, tempat parkir dan lainnya.

Adapun macam-macam sarana yang ada di kantor cabang Madina Ash Syam Bengkulu yaitu televisi 1 buah, computer/laptop 2 buah, printer 1 buah, printer kasir 1 buah, mesin penghitung uang 1 buah, infokus 2 buah, layar infokus 1 buah, speaker 2 buah, meja bulat tamu 3 buah, kursi tamu 20 buah, kursi staf dan kepala cabang 4 buah, meja staf liter L satu set, meja kerja 1 buah, meja kecil 3 buah, lemari kantor 2 buah, lemari arsip dokumen 6 pintu 1 buah, sofa manasik umroh 10 buah, koper untuk jamaah 30 buah, stand banner 3 buah dan ac 4 buah.⁶⁵

Sedangkan prasarana yang ada di kantor cabang Madina Ash Syam Bengkulu yaitu gedung 2 lantai ukuran , dengan lantai dasar terdiri dari ruang tamu/ruang tunggu, ruang administrasi, ruang kepala cabang dan wc. Sedangkan lantai atas terdiri dari ruang

⁶⁴ Dokumen. *PT Atina Rahmatataka Wisata Cabang Bengkulu* (Bengkulu 2019)

⁶⁵ Dokumen. *PT Atina Rahmatataka Wisata Cabang Bengkulu* (Bengkulu 2019)

tempat manasik umroh, gudang, wc serta halaman depan kantor untuk tempat parkir mobil/motor.

3. Keadaan Pegawai

1) Jumlah dan Status Pegawai

Tanpa pegawai/karyawan, perusahaan atau instansi pemerintah tidak dapat melaksanakan kegiatan operasional, oleh karena itu karyawan merupakan salah satu sumber daya yang sangat berpengaruh dalam jalannya organisasi.⁶⁶

Tabel 1.1

Jumlah Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin,⁶⁷

No	Keterangan	Jumlah
1	Laki-laki	9
2	Perempuan	4
Total		13

Tabel 1.2

Daftar Nama, Jabatan Dan Latar Belakang Pendidikan Karyawan
PT. Atina Rahmatataka Wisata Bengkulu,⁶⁸

No	Nama	Jabatan	Latar Belakang
1.	Ali Purnama, S.Sos.I	Kepala Cabang	S1
2.	M. Awaludin, S.Sos, M.Ag	Pembimbing Ibadah	S2
3.	Umu Salama, S.Pd	Administrasi & Keuangan	S1
4.	Sudarmono, S.Sos	Staf Administrasi	S1

⁶⁶ Dokumen. *PT Atina Rahmatataka Wisata Cabang Bengkulu* (Bengkulu 2019) ⁶⁷ Dokumen. *PT Atina Rahmatataka Wisata Cabang Bengkulu* (Bengkulu 2019) ⁶⁸ Dokumen. *PT Atina Rahmatataka Wisata Cabang Bengkulu* (Bengkulu 2019)

5.	Irvan Karepesina, S.H	Handling & Logistik	S1
6.	Khairul Umur	Mitra Syiar Kota Bkl	S1
7.	Dian mercy	Mitra Syiar Kota BKL	S2
8.	Dody Irawan	Mitra Syiar Kota BKL	S1
9.	Cak Komarudin	Mitra Syiar Kota BKL	S1
10.	Azwar	Mitra Syiar Kota Bkl	SMA
11.	Susi Yanti	Mitra Syiar curup	SMA
12.	Sugeng	Mitra Syiar Muko-muko	S1
13.	Yusuf	Mitra Syiar Bengkulu Utara	S1
14	Muhidin	Mitra Syiar BU	SMA
15	Mukhlis	Mitra Syiar Seluma	S1

2) Hari dan Jam Kerja

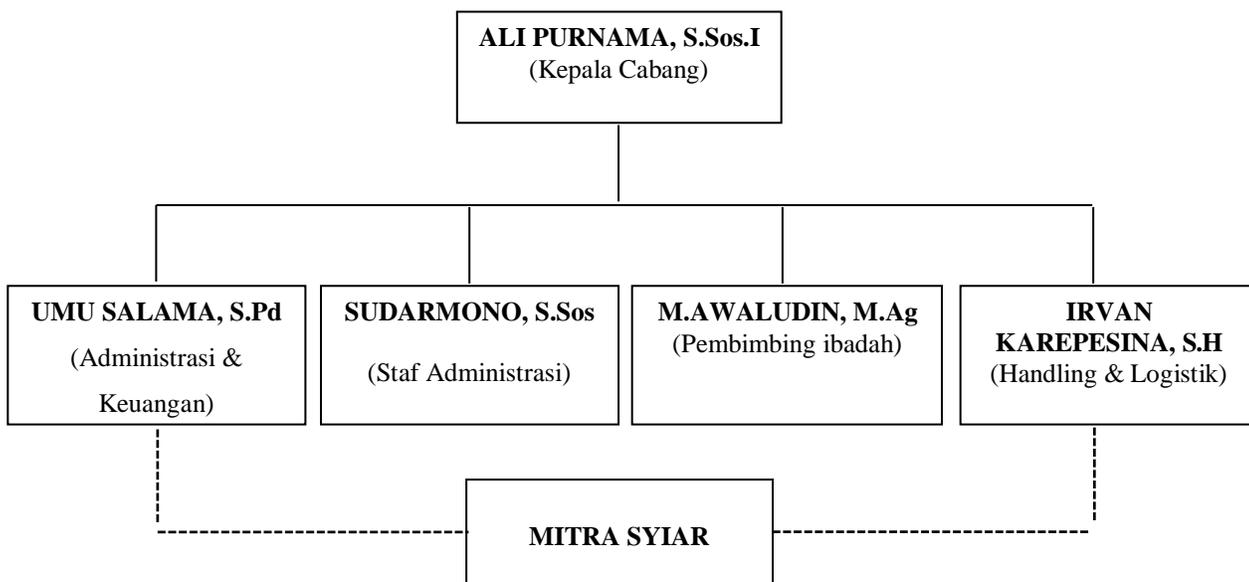
Hari kerja Madina Ash Syam Cabang Bengkulu menetapkan untuk karyawan adalah 6 (enam) hari dalam 1 (satu) minggu, yaitu Senin sampai Sabtu, tetapi untuk peserta PKL hanya 5 (lima) hari dalam 1 (satu) minggu, yaitu Senin sampai Jum'at sedangkan untuk hari sabtu tidak diwajibkan namun boleh datang. Untuk jam kerja Senin sampai Jum'at pukul 07.30 sampai 16.30 Wita sedangkan Sabtu pukul 08.00 sampai 15.30 Wita. Adapun waktu istirahat Senin sampai Kamis adalah pukul 12.00 sampai 13.00 Wita, Jum'at dari pukul 11.30 sampai 14.00 Wita dan hari Sabtu dari pukul 12.00 sampai 13.00 Wita.

4. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas

Adapun bagan struktur organisas yang digunakan oleh Madina Ash Syam adalah sistem organisasi garis staf dimaa kekuasaan berjalan dari atas ke bawah menurut garis

vertikal dan tanggung jawab berjalan dari bawah ke atas. Untuk lebih jelas fungsi dari masing-masing bagian dari PT. Atina Rahmataka Wisata dapat dilihat pada bagan berikut ini:

**STRUKTUR ORGANISASI
MADINA ASH SYAM BENGKULU**



Uraian tugas dan fungsi setiap bagian pada Madina Ash Syam Cabang Bengkulu

sebagai berikut:

1. Kepala cabang
 - a. Menjaga dan memelihara nama baik perusahaan.

- b. Menciptakan situasi kerja yang baik dan menyenangkan semua pihak.
- c. Melakukan pembinaan, pengembangan dan pengendalian semua aspek perusahaan terkait guna kelancaran kerja yang diharapkan.
- d. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah.
- e. Bertanggung jawab penuh pada pimpinan pusat/Direktur Utama PT Atina Rahmataka Wisata.

2. Administrasi dan Keuangan

- a. Membuat perencanaan keuangan, mulai dari perencanaan peminjaman, penerimaan, pengeluaran, dan pembayaran.
- b. Menyusun laporan keuangan harian, mingguan, bulanan dan tahunan
- c. Mengelola uang kas, mulai dari membuka rekening, menentukan setoran, mengatur kas, menangani pembayaran atas kewajiban dan membuat catatan transaksi kas
- d. Mengurus surat berharga, salah satunya seperti menandatangani cek
- e. Bekerja sama dalam menyusun kebijakan administrasi keuangan dengan bagian lain yang terkait.

3. Staf Administrasi

- a. Memberikan pelaporan kepada kepala cabang.
- b. Menangani kelengkapan berkas dari jamaah.
- c. Pembuatan surat-surat.
- d. Merekap data-data dari calon jamaah.
- e. Menangani pelunasan pembayaran dari calon jamaah.
- f. Membantu kerja kepala staff Administrasi.
- g. Melayani pelanggan.

- h. Memberikan info secara lengkap tentang apa yang dibutuhkan oleh konsumen, seperti jadwal penerbangan, harga tiket, jenis pesawat,dll.

4. Pembimbing Ibadah

- a. Mengantar jamaah untuk menunjukkan lokasi ibadah.
- b. Melakukan panduan dan bimbingan pelaksanaan ibadah haji atau umroh.
- c. Mengantar jamaah ke tempat pembelanjaan.
- d. Membantu jamaah yang tersesat.
- e. Membantu penyelesaian masalah jamaah yang terjadi selama di tanah suci.

5. Handling dan Logistik

- a. Menangani setiap bagasi jamaah umroh.
- b. Menangani kargo pesawat.
- c. Melakukan unloading serta loading pesawat (antar-jemput bagasi).
- d. Membantu jamaah dalam proses check-in dan boarding.
- e. Menawarkan pertolongan kepada jamaah yang membutuhkan bantuan khusus (seperti kursi roda).
- f. Mengantar penumpang berkursi roda hingga kedalam pesawat.
- g. Melakukan interaksi dengan jamaah selama di bandara agar tidak merasa bosan.
- h. Menjelaskan prosedur selama di bandara kepada para jamaah umroh.

5. Mekanisme Kerja Kelembagaan

Madina Ash Syam adalah perusahaan bersifat jasa yang melayani jamaah untuk berkunjung ke Tanah Suci menunaikan ibadah umroh maupun ibadah haji bersama meraih kesempurnaan ibadah dalam suasana khusus dan penuh kekeluargaan. Dalam persaingan yang semakin sulit diantara sesama travel jasa pelayanan ibadah haji saat ini, diharapkan

PT. Atina Rahmataka Wisata mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pelanggannya.⁶⁹

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas jasa yang diberikan PT. Atina Rahmataka Wisata terhadap kepuasan pelanggan harus dilakukan pengukuran dengan membandingkan antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang telah diberikan PT. Atina Rahmataka Wisata. Dari hasil pengukuran ini akan diketahui tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan, sebab kepuasan pelanggan adalah tujuan dari setiap penyedia jasa. Disisi lain, Madina Ash Syam tidak hanya mengejar profit atau bisnis semata, tetapi bisnis umroh adalah bisnis ibadah dengan prinsip akan memberangkatkan Jamaah asal banua sebanyak-banyaknya ke Tanah Suci Mekkah.

6. Produk Perusahaan

Beberapa macam produk yang ditawarkan oleh PT. Atina Rahmataka Wisata antara lain:⁷⁰

1. Paket Umroh Lengkap mulai 19 – 25 Juta (untuk Travel lain)
2. Umroh Reguler
 - a. Paket Safa: Harga Rp. 26. 800.000 000., jarak hotel ke masjidil haram \pm 300 m, hotel setaraf bintang 3 (3***).
 - b. Paket Marwa/hijrah: Harga Rp. 28. 800.000., jarak hotel ke masjidil haram \pm 90 m, dengan hotel setaraf bintang empat(4****).
 - c. Paket Raudo: Harga Rp. 32. 900.000, jarak + 0 m atau keluar dari hotel langsung berada di pelataran masjidil haram, dengan hotel berbintang lima (5*****).
2. Umroh Plus Turki

⁶⁹ Dokumen. *PT Atina Rahmataka Wisata Cabang Bengkulu* (Bengkulu 2019)

⁷⁰ Dokumen Brosur Paket Wisata. *PT Atina Rahmataka Wisata Cabang Bengkulu* (Bengkulu 2019)

- a. Umroh city tour turki: Harga Rp. 29. 900.000., jarak hotel ke masjidil haram \pm 300 m, hotel setaraf bintang 3 (3***), diturki tidak menginap dalam artian hanya singgah beberapa jam saja.
 - b. Umrah + turki 13 hari: Harga Rp 36. 800.000., jarak hotel ke masjidil haram \pm 90 m, dengan hotel setaraf bintang empat(4****), di turki menginap selama 3 hari 2 malam.
 - d. Umrah + (5*****): Harga Rp 39. 900. 000., jarak + 0 m atau keluar dari hotel langsung berada di pelataran masjidil haram, dengan hotel berbintang lima (5*****). dan tour turki menginap selama 3 hari 3 malam.
3. Paket Umrah Ramadhan: Harga Rp. 38.800.000., umroh selama 15 hari dimulai pada hari pertama puasa sampai hari ke 15, jarak hotel ke masjidil haram \pm 90 m, dengan hotel setaraf bintang empat(4****).

Harga belum termasuk:

- Pembuatan paspor.
- Vaksin manginitis.
- Visa berbayar.
- Tour diluar program.
- Kelebihan bakasi.
- Transfortasi dari dusun
- Surat mahrom.

Harga sudah termasuk:

- Tiket pesawat.

- Air port, handling & perlengkapan.
- Visa umrah.
- Ruang tunggu berangkat.
- Akomodasi makah/madina.
- Ziarah, makanan menu Indonesia dan air zam-zam.

Penyetoran uang bagi calon jamaah yang ingin berangkat umroh tergantung dari harga dolar saat melakukan pembayaran. Apabila pembayaran dilakukan secara cicil maka pembayaran uang muka Rp. 3. 000. 000., langsung mendapatkan koper beserta alat umroh lengkap. Cicilan per-bulan dibebaskan berdasarkan kemampuan jamaah, pelunasan pembayaran dan penyerahan dokumen (syarat-syarat umroh) dilakukan satu bulan sebelum keberangkatan. Apabila calon jamaah membatalkan untuk berangkat, maka uang calon jamaah akan dikembalikan setelah dipotong biaya administrasi yang sudah ditentukan oleh PT Atina Rahmatata Wisata, namun apabila pembatalan dilakukan setelah 2-3 minggu sebelum keberangkatan maka uang calon jamaah hanya akan dikembalikan beberapa persen saja. Penentuan jadwal keberangkatan jamaah berhak untuk mennetukan sendiri pihak travel hanya menentukan tanggalnya saja, karna memang kalau PT tersebut besar biasanya mereka akan memberangkatkan jamaah setiap bulannya.

B. Hasil Penelitian

Informan Penelitian

NO	Nama	Jabatan	Alamat
1	Ali purnama	Pimpinan Cabang	Sawah Lebar Kota Bengkulu
2	Sudarmono	Staf Administrasi	Suakarami Kota Bengkulu
3	Umu Salama	Staf keuangan	Hibrida 10 Kota Bengkulu

4	M. Awaludin	Pembimbing Ibadah	Hibrida 10 Kota Bengkulu
5	Evan Kerepesina	Staf Hendling	Pekan Sabtu Kota Bengkulu
6	Sudilawati	Jamaah	Pagar Dewa Kota Bengkulu
7	Renal	Jamaah	Padang Kemiling Kota Bkl
8	Deki Setiawan	Jamaah	Rawa Makmur Kota Bengkulu
9	Cici Aprilia	Jamaah	Rawa Makmur Kota Bengkulu
10	Deri Renaldo	Jamaah	Rawa Makmur Kota Bengkulu
11	Cindrawati	Jamaah	Pagar Dewa Kota Bengkulu

1. Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah di PT. Atina Rahmatata Wisata

Bengkulu

Pelayanan di Tanah Air

a. Pelayanan Administrasi

Untuk melihat bagaimana pelayanan Haji dan Umroh di PT Atina Raghmatata Wisata Bengkulu maka penulis mewawancarai beberapa Informan yang pertama yaitu bapak Ali purnama,⁷¹ beliau mengatakan bahwa:

kami selalu mengutamakan pelayanan kepada jamaah mulai jamaah berada di bengkulu misalnya mulai dari pembuatan paspor kita akan bantu daftarkan anline nya sehingga jamaah datang keimigrasi tinggal duduk menunggu panggilan dan bisa langsung foto, karna kami masih sering juga menjumpai para jamaah dari travel lain yang kesulitan dalam membuat paspor karna mereka tidak di bantu dari travelnya, kemudian setelah itu kami juga akan mendaftarkan suntuk meningitis karna untuk saat ini semua sudah online sehingga jamaah semua terbantu. Kemudian untuk Haji perlindungan dalam aturan perlindungan terhadap jamaah haji sejak mulai pendaftaran dan tercatat dalam Siskohat (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) Kementerian Agama (Kemenag), yang meliputi (1) Kepastian keberangkatan untuk menunaikan ibadah haji;(2) Jaminan kesehatan,keselamatan dan keamanan jamaah haji selama menunaikan ibadah haji; (3)Perlindungan terhadap ancaman penyakit melalui vaksinasi meningitis; (4) Jaminan asuransi jiwa bagi jamaah haji yang mengalami kecelakaan atau kematian.

⁷¹ Ali Purnama. Pimpinan PT Atina rahmatata Bengkulu (Wawancara 14 Februari 2020)

Hal serupa juga di katakan oleh Bapak Evan,⁷² beliau mengatakan bahwah:

Kami dari kantor selalu menjemput bola untuk jamaah dokumen mereka yang belum lengkap seperti belum memiliki Akte maka kami juga biasanya akan bantu untuk buat ke ducahil dimana daerah jamaah, selain itu juga kami akan dafrkan para jamaah untuk pembuatan paspor dan suntik agar mereka semua tidak ada yang terkendala untuk melakukan ibadah umroh.

Wawancara dengan salah satu jamaah umroh yang baru pulan di bulan Desember yaitu Ibu cindrawati, beliau mengatakan bahwa:

Saya sangat berterima kasih karna telah dibantu untuk berangkat lewat travel madina ash syam ibu ini orang awam idak ngerti ngurus Akte kemaren, alhamdulillah semua di bantu mulai persiapan dokumen akte, kemudian dafr paspor, suntik semua mereka dafrkan dan kami datang hanya tinggal foto dan suntik jadi kami merasa sangat terbantu, karna disana kami juga masih banyak menemukan jamaah dari travel lain yang kesulitan untuk buat paspor dan suntik kerena pendaftarannya semua saat ini sudah online.

Wawancara dengan salah satu jamaah Sudilawati, beliau mengatakan bahwa :

Menurut kami pelayanan PT atina rahmataka Wisata sangat bagus karna mereka selalu mendampingi dan membantu jamaah dalam semuanya baik pengurusan dokumen dan pelayanan keberangkatan jamaah, kemudian ketiaka di tanah Suci juga mereka sangat melayani jamaah dalam hotel sampai kemasjid juga kita selalu di bimbing agar selalu bersama-sama untuk pergi kemasjid.

Dari beberapa hasil wawancara diatas dapat penulis ramkum bahwa pelayanan yang dilakukan dalam melayani jamaah mulai dilakukan ketika jamaah dalam pengurusan dokumen dan pembuatan paspor, suntik dan lainnya yang berkaitan dengan perlengkapan untuk keberangkatan jamaah melaksanakan ibadah Umroh, sesuai dengan motto merek yaitu pelayanan optimal.

Proses administrasi adalah langkah awal yang dilakukan untuk pendaftaran bagi calon jamaah haji maupun umrah. Pendaftaran jama'ah haji maupun umrah bisa dilakukan kapan saja baik melalui on line ataupun datang

⁷² Evan Karepesiana, Staf Bagian handling dan dokumen jamaah PT Atina rahmataka Bengkulu (Wawancara 14 Februari 2020)

langsung ke kantor PT Atina Rahmataka Wisata Cabang Bengkulu pada jam kerja yaitu 08.00–16.00 WIB. Dalam melakukan pendaftaran, jamaah haji harus memenuhi prosedur-prosedur yang telah ditetapkan PT atna Rahmata Wisata.

Adapun ketentuan pendaftarannya adalah sebagai berikut:

- Mengisi formulir
- Menyerahkan fotocopy KTP 4 lembar
- Menyerahkan fotocopy KK 4 lembar
- Menyerahkan fotocopy pasport 5 lembar (nama minimal 3 kata)
- Menyerahkan fotocopy buku nikah 3 lembar bagi suami istri
- Menyerahkan pas foto: 4 x 6 = 8 lembar dengan ketentuan berwarna, Fokus wajah 80%, Background/latar belakang putih, Wanita berjilbab, Tidak berkacamata, Tidak berpakaian dina

Pelayanan di Tanah Suci

Wawancara dengan bapak awaludin beliau mengatakan bahwa:⁷³

Kami selalu memberikan pelayanan terbaik terutama bagaimana pemahaman jamaah dengan ibadah umroh maka kami sebelum berangkat akan kami berikan ilmu tentang bagaimana orang ibadah umroh yang baik agar ibadah umroh kita sempurna, untuk itu kami lakukan manasik sebanyak 3 kali jamaah sebelum berangkat, kemudian pelayanan di tanah suci akan kami bimbing dalam ibadah mereka terutama berkenaan dengan bacaan dalam melaksanakan ibadah Umroh. Di hotel juga akan kami selalu kami dampingi ketika mereka akan naik lif, makan di ruang makan dan sebagainya.

Hal serupa juga dikatakan oleh salah satu jamaah yaitu Renal mengatakan bahwa:

Kami mulai berada di tanah air sudah di bimbing dan selalu didampingi apalagi di tanah suci kami merasa sangat puas karna dalam ibadah di tanah suci jika pembimbingnya tidak selalu menampingi jamaah maka kami akan kesusaan karna begitu luas masjid di mekah dan di madinah, tapi ditravel ini alhamdulillah pelayanan sangat bagus dan baik jamaah selalu di dampingi untuk melakukan ibadah di masjid jam 3 malam kami di

⁷³ M. Awaludin. *Staf Bagian Pembimbing Bagian Ibadah PT Atina rahmataka Bengkulu* (Wawancara 14 Februari 2020)

bangunakan untuk shalat tahajud bersama-sama dan mengikuti pengajian di madinah dan mekkah untuk mengenang bagaimana rasulullah berjuang menegakan agama Allah dulu.

Wawancara dengan Bapak Sarwani, beliau mengatakan bahwa:⁷⁴

Kami selalu mendapatkan pelayanan yang sangat luar biasa menurut saya secara pribadi kalau dari segi layanan sangat memuaskan daro mulai kami berada di tanah suci kami sudah selalu mendapatkan pelayanan kami didampingi ketika buat paspor, kemudian suntik dan beberapa kali materi manasik juga kami diberikan supaya lebih maksimal untuk melakukan ibadah di tanah suci, dari pengalaman kami ketika di tanah Suci banyak juga travel lain yang tersesat dan terpisah tapi alhamdulillah jamaah kami selalu mendapatkan pendamping yang luar biasa karna 45 orang ada 4 pembimbing yang memandu kami di tanah suci.

Akomodasi merupakan tempat penginapan atau pengasramaan sebagai penampungan sementara pada waktu jama'ah haji di tempat embarkasi, di embarkasi, dan pemondokan selama berada di Arab Saudi. Tempat penginapan disesuaikan dengan program yang diambil para jama'ah ketika melaksanakan ibadah haji. Dalam bidang akomodasi ini, PT Atina Rahmatata Wisata Bengkulu menyediakan hotel berbintang empat atau lima sesuai dengan program yang diambil oleh jama'ah. Dalam pemilihan hotelnya itu atas dasar langganan karena tidak hanya pada waktu haji saja yang menyewa hotel tersebut, tetapi juga ketika memberangkatkan ibadah umroh. Lokasi tempat penginapan jama'ah haji 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 yang dekat dengan Masjidil Haram adalah Hotel Tower Zam-zam yang memiliki jarak di Pelataran Masjidil Haram

Sebagaimana Wawancara dengan salah satu jamaah yaitu ibu Cici beliau mengatakan bahwa:⁷⁵

⁷⁴Sarwani. *Jamaah PT Atina Rahmatata Wisata Cabang Bengkulu*, (wawancara 15 Februari 2020)

⁷⁵Cindrawati. *Jamaah PT Atina Rahmatata Wisata Cabang Bengkulu*, (wawancara 15 Februari 2020)

Saya kemaren berangkat dengan suami dan orang tua saya, kami merasa sangat puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh madina ash syam pelayanan begitu baik, hotelnya dengat makanannya banyak menu Indonesia, kemudian terbangnya juga langsung dari Jakarta madinah, selama berada di tanah suci kami melihat pembimbing begitu sangat mengayomi kami mereka menjaga betul kenyamanan jamaah sehingga kami sangat nyaman dalam melakukan ibadah karna tidak takut terlantar atau hilang karna mereka selalu bersama para pembimbing.

Hal serupa juga dikatakan oleh Deri Renaldo salah satu jamaah dia mengatakan bahwa:⁷⁶

saya kemaren berangkat dengan ibu dan bapak saya, kami selalu diberi pemahaman tentang bagaimana kita melakukan ibadah dengan baik di tanag suci karna kami diberikan bimbingan ilmu manasik umroh sebanyak 3 kali sebelum kami berangkat, kemudiaan kami di tanah suci juga selalu dibimbing dalam pelaksanaan shalat ke masjid dan dalam melaksanakan umroh juga selalu di bimbing karna kami dalam satu Bus sebanyak 3 orang yang membimbing kami.

Dari beberapa penjelasan diatas maka penulis manarik kesimpulan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh PT Atina Rahmataka Wisata sangat baik dan jamaah merasa sangat puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh pihak travel baik dalam pelayanan hotel ataupun pelayanan dalam Ibadah.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat PT. Atina Rahmataka Wisata Dalam Memberikan Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Jamaahnya

Adapun untuk melihat faktor pendukung PT atina Rahmataka wisata dalam memberikan pelayanan Haji dan Umroh pada jamaah di antaranya adalah sebagai berikut:

Wawancara dengan bapak Ali purnama beliau mengatakan bahwa :⁷⁷

Kalau ditanya faktor pendukung, banyak sebenarnya namun yang paling penting menurut kami ada nya kekompakan antara pengurung cabang dengan pusat sehingga kami bisa lebih mudah dan lancar dalam melaksanakan pelayanan umroh, baik pelayanan di daerah maupun ditanah suci, karna dalam mengurus hendling di bandara internasional di jeddah atau di madinah kita harus berkoordinasi dengan petugas disana sehingga tidak

⁷⁶ Deri Renaldo. *Jamaah PT Atina Rahmataka Wisata Cabang Bengkulu*, (wawancara 15 Februari 2020)

⁷⁷ Ali Purnama. *Pimpinan PT Atina Rahmataka Wisata Cabang Bengkulu*, (wawancara 15 Februari 2020)

menunggu lama jamaah bisa langsung naik ke Bus tanpa mengantri untuk mengambil koper, kemudian nanti koper sudah berada di depan kamar mereka masing-masing.

Wawancara dengan bapak M.Awaludin beliau mengatakan bahwa:⁷⁸

jamaah memang kami buat nyaman mungkin khususnya mereka tidak membawa koper mereka tapi petugas kami yang mengurusnya ini adalah salah satu pendukung menurut kami sehingga pelayanan kepada jamaah semakin baik.

Hal serupa juga dikatakan oleh salah satu pengurus yaitu Bapak Sudarmono beliau mengatakan bahwa:⁷⁹ faktor pendukung dalam melakukan pelayanan jamaah yaitu diantaranya dengan adanya hp android dan transmitter untuk mendengar apa yang diucapkan oleh para pembimbing karena di kota mekah dan madina pembimbing dilarang untuk berteriak teriakan sehingga dengan menggunakan hensek yang sudah menggunakan ke transmitter jamaah lebih mudah.

Faktor penghambat dalam melaksanakan pelayanan kepada jamaah diantaranya:

Wawancara dengan Ibu Salama, mengatakan bahwa:⁸⁰

Kalau masalah faktor penghambat maka menurut kami ga ada faktor penghambat paling hanya ada sedikit sedikit jamaah saja yang mungkin berlatar belakang dari pejabat maka mereka biasanya sedikit susah untuk di atur sehingga tidak kompak para jamaah dalam berangkat kemasjid misala pas shalat tahajud, shalat berjamaah kemasjid, selain itu tidak ada faktor penghambatnya Berkurangnya jamaah kemudian Jamaah memilih biro travel lain

Dari penjelasan diatas bahwa faktor pendukung diantaranya karna ada kekompakan para pengurus sehingga lebih mudah dalam melayani jamaah, untuk faktor penghambat diantaranya adalah jika jamaah tidak bisa diatur maka pembimbing agak kesulitan untuk mengatur supaya mereka kompak di tanah suci dan tidak terpecah atau terpisah. Faktor penghambat dalam manajemen pelayanan jamaah umroh hanya datang dari jamaah, ketika jamaah tidak mau mengikuti peraturan yang sudah dibuat oleh pihak Travel. Kalau

⁷⁸ M. Awaludin. *Jamaah PT Atina Rahmatata Wisata Cabang Bengkulu*, (wawancara 15 Februari 2020)

⁷⁹ Sudarmono. Staf Bagian Pembimbing Bagian Ibadah PT Atina rahmatata Bengkulu (Wawancara 14 Februari 2020)

⁸⁰ Umu Salama. *Jamaah PT Atina Rahmatata Wisata Cabang Bengkulu*, (wawancara 15 Februari 2020)

dari pengurus travel kami sejauh ini alhamdulillah tidak mengalami faktor penghambat atau penghalang yang berarti hanya kendala-kendala kecil saja di lapangan.

C. Pembahasan

1. Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah di PT. Atina Rahmatoka Wisata Bengkulu

Perlindungan Dalam aturan perlindungan terhadap jemaah haji sejak mulai pendaftaran dan tercatat dalam Siskohat (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) Kementerian Agama (Kemenag), yang meliputi : Kepastian keberangkatan untuk menunaikan ibadah haji, Jaminan kesehatan, keselamatan dan keamanan jemaah haji selama menunaikan ibadah haji, Perlindungan terhadap ancaman penyakit melalui vaksinasi meningitis dan jaminan asuransi jiwa bagi jemaah haji yang mengalami kecelakaan atau kematian.

Adapun pelayanan yang diberikan PT atina Rahmatoka Wisata Cabang Bengkulu adalah sebagai berikut:

- 1) Membantu pembuatan dokumen jemaah umroh dan haji seperti pembuatan paspor, dengan mendaftarkan secara online dan mendampingi ke Imigrasi, suntik meningitis sama jemaah juga di daftarkan secara online dan di dampingi ke kantor kesehatan Pelabuhan, dan pasfoto
- 2) Bimbingan Jamaah Manasik 3-4 kali mengikuti ketentuan yang berlaku, memberikan ilmu pemahaman kepada jemaah tentang ilmu orang melaksanakan umroh dan Haji sehingga mereka betul-betul memaknai setiap prosesnya.
- 3) Transportasi dengan bus full AC, serta didampingi oleh Guide (Muthowif) berpengalaman yang melakukan bimbingan sejak jemaah di Semarang.

- 4) Pengurusan koper mulai dari tanah air hingga koper sampai di hotel madinah, jamaah tidak lagi mengurus koper karna pihak travel sudah mengurusnya.
- 5) Akomodasi Hotel berbintang empat & lima sesuai dengan harga paket, dengan lokasi dekat Masjid.
- 6) Konsumsi makanan dengan jenis masakan Indonesia yang disajikan secara prasmanan 3x sehari.
- 7) Pembimbing dari satu rombongan/satu Bus maka ada 2 pembimbing minimal dan maksimal 4 orang.
- 8) Kesehatan didampingi oleh dokter/yang ahli dalam bidang kesehatan

Dari penjelasan diatas penulis menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT Atina rahmataka sangatlah baik, karena melihat berbagai jamaah yang banyak dari daerah dan belum paham dan tidak mengerti tentang pengurusan secara online dan sangat awam dengan pendafran online untuk saat ini, kemudia pembekalan ilmu manasik yang begitu runtun dan beberapa kali diberikan agar jamaah tidak hanya berangkat ke tanah suci akan tetapi betul-betul paham dengan ilmu bagaimana umroh dan haji yang mabrur dan mabruroh.

Kenyamanan jamaah sangat tergantung pada karyawan yang melayani. Karyawan harus melayani dengan ramah, sopan, santun dan menarik. Disamping itu, karyawan PT Atina Rahmataka Wisata tetap tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar, karyawan tersebut mampu memikat dan mengambil hati jamaah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kenerja karyawan PT Atina Rahmata Wisata yang berpenampilan rapi, cepat dan cekatan

2. Faktor Pendukung dan Penghambat PT. Atina Rahmataka Wisata Dalam Memberikan Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Jamaahnya

Faktor pendukung dan penghambat Sedangkan semua hal tersebut pasti didasari adanya dalam lembaga juga harus di dukung dengan adanya sarana prasarana dan dan perlengkapan yang memadai pula, di antaranya :

- a. Sarana prasarana Untuk bisa menjalankan tugasnya dengan baik dan lancar maka hal tersebut sudah menjadi pendukung bagi kami
- b. Letak geografis yang strategis.
- c. Tempat atau kantor yang digunakan cukup memadai dan lengkap secara sarana dan prasarananya
- d. Mempunyai banyak link atau pihak kerja sama yang cukup sehingga membuat PT Atina Rahmataka Wisata Tetap Bertahan.

kepercayaan calon jamaah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jamaah mau menjadi konsumen perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga jamaah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui karyawan dari perusahaan itu sendiri alhamdulillah di PT atina Rahmata Wisata sudah lengkap untuk mendukung semua itu.

Sedangkan faktor penghambat dari PT Atina Rahmataka Wisata di antaranya adalah

- a. Timbulnya persaingan yang ketat dikarenakan banyaknya biro -biro penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, sehingga akan mengurangi kuota yang diberikan kepada setiap biro-biro penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.
- b. Harga dolar semakin meningkat akan berdampak pada ongkos naik haji maupun umrah. Terkadang jamaah ketika akan berangkat karna dolar naik otomatis ada kenaikan biaya dalam perjalanan ke Tanah Suci.

- c. Jamaah memilih travel lain yang harganya lebih murah
- d. Kurangnya pengetahuan dari jamaah dalam melaksanakan ibadah haji maupun umrah, namun PT Atina Selalu memberikan pemahaman ilmu manasik tentang bagaimana agar melaksanakan haji dan umroh dengan mabrur dan mabruroh, PT Atina Selelu memberikan pemahaman agar bukan hanya sekedar jalan jalan ke tanah suci.

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

Adapun pelayanan yang diberikan PT Atina Rahmatata Wisata Diantaranya :1) Membantu dalam pengurusan jamaah mengurus dokumen, Paspor dan suntik, 2) Bimbingan Jamaah Manasik 3-4 kali mengikuti ketentuan yang berlaku, 3) Transportasi dengan bus full AC, serta didampingi oleh Guide (Muthowif) berpengalaman yang melakukan bimbingan sejak jamaah di Tanah Suci. 4) Akomodasi Hotel berbintang empat & lima sesuai dengan harga paket, dengan lokasi dekat Masjid. 5) Konsumsi makanan dengan jenis masakan Indonesia yang disajikan secara prasmanan 3x sehari, 6) Pembimbing dari satu rombongan/ satu bus terdiri dari 2 orang pembimbing, 7) Kesehatan didampingi oleh dokter/yang ahli dalam bidang kesehatan.

Faktor Pendukung dalam memberikan pelayanan Haji dan Umrah pada jamaahnya. Sarana prasarana untuk bisa menjalankan tugasnya dengan baik dan lancar, mempunyai banyak link atau pihak kerja sama yang cukup sehingga membuat PT Atina Rahmatata Wisata Tetap Bertahan. Sedangkan faktor penghambat yaitu harga dolar semakin meningkat akan berdampak pada ongkos naik haji maupun umrah, Kurangnya pengetahuan dari jamaah dalam melaksanakan ibadah haji maupun umrah

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi Manajemen Pelayanan Haji dan umrah Di PT Atina Rahmatata Wisata Bengkulu, maka penulis memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan dan masukan untuk pihak-pihak terkait.

1. Kepada pihak PT Atina Rahmata Wisata untuk dapat meningkatkan pelayanan untuk lebih baik lagi
2. Untuk para Jamaah agar selalu mengikuti aturan yang telah dilakukan pihak perusahaan

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Jakarta: CV Diponegoro. 2005.
- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Prenada Media Grup.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Edisi kedua. Yogyakarta: Erlangga.
- Iskandar. 2008. *Metodologi Penelitian: Pendidikan dan Sosial*. Jakarta: Graha Persada Press.
- Jazuli, imam. 2017. *Buku Pintar Haji Dan Umroh*. Yogyakarta: Ar-ruzz media.
- Munir, dan Wahyu Ilaihi. 2009. *Manajemen Dakwah*. Jakarta: Kencana.
- Misbah, Muqarrabin. 1995. *Penuntun Manasik Haji dan Umrah*. Solo: CV. Media Ilmu.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: pustaka pelajar.
- Sule, Ernie Trisnawati dan Kurniawan Saefullah. 2005. *Pengantar Manajemen*. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sholikhin, Muhammad. 2013. *Keajaiban Haji dan Umrah*. Jakarta: Erlangga.
- Tanzah, Ahmad. 2011. *Metodologi Penelitian Praktis*. cet. I. Yogyakarta: penerbit teras.
- Taufiqurrochman, R. 2011. *Manasik Haji Ziarah Spiritual*. Malang: UIN-Maliki press.
- Yuniasih, Ely. 2008. *Pengertian Manajemen pemasaran*. Jakarta: PT. Gemilang.
- Ulum, Miftahul. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Paket Ibadah Umrah Reguler Terhadap Tingkat Kepuasan Jama'ah Pada PT. Alia Indah Wisata. Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Haras. 2017. *Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah pada PT. Global Inspira Indonesia*. skripsi, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Uin Alauddin Makassar.
- Khairul Islami, Dipo. 2014. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat*. skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2014.

Muhimmah, Fatihatul Firda. 2018. *Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Ibadah Haji dan Umroh dalam Membangun Citra Positif pada PT. Ebad Alrahman Wisata Surabaya*. skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

PEDOMAN OBSERVASI

Dalam pengamatan (observasi) yang dilakukan adalah mengamati implementasi manajemen pelayanan Haji dan Umrah di PT Atina Rahmataka Wisata Bengkulu meliputi:

A. Tujuan :

Untuk memperoleh informasi dan data yang berkenaan dengan proses implementasi manajemen pelayanan Haji dan Umrah di PT Atina Rahmataka Wisata Bengkulu meliputi:

B. Aspek yang diamati adalah :

1. Mengamati kegiatan perencanaan manajemen pelayanan Haji dan Umrah?
2. Mengamati kegiatan kajian keagamaan?
3. Keadaan kehidupan sosial dan keagamaan staf PT Atina Rahmataka Wisata Bengkulu?

PEDOMAN WAWANCARA

A. Identitas Informan

Nama :

Umur :
Jenis kelamin :
Jabatan :
Alamat :

B. Daftar pertanyaan informan

1. Manajemen pelayanan haji dan umrah
 - 1) Bagaimana implementasi manajemen pelayanan haji dan umrah di PT Atina Rahmataka Wisata Bengkulu?
 - 2) Bagaimana perencanaan manajemen pelayanan haji dan umrah di PT Atina Rahmataka Wisata Bengkulu?
 - 3) Bagaimana pengorganisasian manajemen pelayanan haji dan umrah di PT Atina Rahmataka Wisata Bengkulu?
 - 4) Bagaimana pergerakan dan pelaksanaan manajemen pelayanan haji dan umrah di PT Atina Rahmataka Wisata Bengkulu?
 - 5) Bagaimana pengawasan manajemen pelayanan haji dan umrah di PT Atina Rahmataka Wisata Bengkulu?
 - 6) Apa keunggulan pelayanan Haji dan Umrah di PT Atina Rahmataka Wisata Bengkulu?
 - 7) Apa sarana penunjang pelayanan haji dan umrah di PT Atina Rahmataka Wisata Bengkulu?
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan haji dan umrah.
 - 1) Apa faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan haji dan umrah di PT Atina Rahmataka Wisata Bengkulu?
 - 2) Bagaimana cara mengatasi hambatan dalam pelayanan haji dan umrah?

PEDOMAN DOKUMENTASI

Data dokumentasi yang berkaitan dengan implementasi manajemen pelayanan Haji dan Umrah di PT Atina Rahmataka Wisata tour and travel Bengkulu meliputi beberapa komponen:

1. Bagaimana sejarah berdirinya PT Atina Rahmataka Wisata Bengkulu?

2. Alamat/lokasi PT Atina Rahmatataka Bengkulu?
3. Visi, misi dan tujuan PT Atina Rahmatataka Wisata Bengkulu?
4. Struktur kepengurusan organisasi PT Atina Rahmatataka Wisata Bengkulu?
5. Daftar Karyawan PT Atina Rahmatataka Wisata Bengkulu?
6. Pembagian kerja PT Atina Rahmatataka Wisata Bengkulu?
7. Mekanisme kerja PT Atina Rahmatataka Wisata Bengkulu?
8. Daftar staf dan karyawan?
9. Arsip kegiatan pelayanan?
10. Foto kegiatan pelayanan?

FOTO FOTO KEGIATAN WAWANCARA



Wawancara Pembimbing Ibadah



Wawancara Pimpinan





Kedaaan Jamaah Ditanah Suci





Wawancara Jamaah



Kegiatan Pengantaran Jamaah



Pendampingan Pembuatan paspor
Kegiatan Manasik

