



**MANAJEMEN PELAYANAN IBADAH UMRAH  
DI PT. MULTAZAM WISATA AGUNG  
KOTA PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan  
Memenuhi Syarat-syarat untuk Mencapai  
Gelara Sarjana Sosial (S.Sos) dalam Ilmu  
Manajemen Dakwah*

**OLEH**

**ARIFIN NASUTION  
NIM. 14 304 00002**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PADANGSIDIMPUAN**

**2018**



**MANAJEMEN PELAYANAN IBADAH UMRAH  
DI PT. MULTAZAM WISATA AGUNG  
KOTA PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan  
Memenuhi Syarat-syarat untuk Mencapai  
Gelara Sarjana Sosial (S.Sos) dalam Ilmu  
Manajemen Dakwah*

**OLEH**

**ARIFIN NASUTION  
NIM. 14 304 00002**



**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PADANGSIDIMPUAN**

**2018**



**MANAJEMEN PELAYANAN IBADAH UMRAH  
DI PT. MULTAZAM WISATA AGUNG  
KOTA PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan  
Memenuhi Syarat-syarat untuk Mencapai  
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam Ilmu  
Manajemen Dakwah*

**OLEH  
ARIFIN NASUTION  
NIM. 14 304 00002**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH**

**PEMBIMBING I**

Drs. H. Agus Salim Lubis, M.Ag  
NIP. 19630821 199303 1 003

**PEMBIMBING II**

Maslina Daulay, M.A  
NIP.19760510 2003102 2 003

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PADANGSIDIMPUAN**

**2018**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telepon. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

---

Hal : Lampiran Skripsi  
          an. ARIFIN NASUTION  
Lamp : 7 (Tujuh) Exemplar

Padangsidimpuan, Juni 2018  
Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
IAIN Padangsidimpuan  
Di-  
                                  Padangsidimpuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi an Arifin Nasution yang berjudul "Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Di PT. Multazam Wisata Agung Kota Padangsidimpuan" maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah IAIN Padangsidimpuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudari tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqosyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

PEMBIMBING I

Drs. H. Agus Salim Lubis, M. Ag  
NIP. 19630821 199303 1 003

PEMBIMBING II

Maslina Daulay, M.A  
NIP. 19760510 2000312 2 003

## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ARIFIN NASUTION

NIM : 14 304 00002

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Jurusan : Manajemen Dakwah (MD)

Judul : **Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Di PT. Multazam  
Wisata Agung Kota Padangsidimpuan.**

Dengan ini menyatakan menyusun skripsi sendiri tanpa menerima bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 2.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tentang kode etik mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, Juli 2018

ing menyatakan



**ARIFIN NASUTION**  
NIM. 14 304 00002

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan  
saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Arifin Nasution  
Nim : 14 304 00002  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan Ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-Exclusive) Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Di PT. Multazam Wisata Agung Kota Padangsidempuan” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada Tanggal : 21 Juni 2018

Yang menyatakan,



Arifin Nasution

NIM.14 304 00002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan, 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI  
UJIAN MUNAQASYAH SKRIPSI**

**NAMA : ARIFIN NASUTION  
NIM : 1430400002  
JUDUL SKRIPSI : MANAJEMEN PELAYANAN IBADAH UMRAH DI  
PT. MULTAZAM WISATA AGUNG KOTA  
PADANGSIDIMPUAN**

**Ketua**

**Drs. Agus Salim Lubis, M. Ag  
NIP.196308211993031003**

**Sekretaris**

**Risdawati Siregar, M. Pd  
NIP. 19760302200122001**

**Anggota**

**Drs. Agus Salim Lubis, M. Ag  
NIP. 196308211993031003**

**Risdawati Siregar, M. Pd  
NIP. 19760302200122001**

**Drs. Humlan, MA**

**NIP. 196012141999031001**

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di : Padangsidimpuan**

**Tanggal : 04 Juli 2018**

**Pukul : 14.00 s/d selesai**

**Hasil/Nilai : 76, 25 (B)**

**Predikat : (\*Amat Baik\*)**

**IPK : 3,41**

**Ali Amran, M. Si**

**NIP. 197601132009011005**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**  
Jalan Tengku Rizal Nurdin km 4,5 Sihitang 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

---

## **PENGESAHAN**

**Nomor: 806/In.14/ F.4c/PP.00.9/7/ 2018**

Skripsi Berjudul : **Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Di PT. Multazam Wisata Agung Kota Padangsidimpuan**

Ditulis oleh : **Arifin Nasution**  
NIM : **14 304 00002**  
Program Studi : **Manajemen Dakwah**

Telah diterima untuk memenuhi salah satu tugas  
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar  
Sarjana Sosial (S.Sos)

Padangsidimpuan, 06 Juli 2018  
Dehan  
  
**Dr. An Sati, M.Ag**  
NIP.19620926 199303 1 001





## ABSTRAK

Nama : Arifin Nasution

NIM : 1430400002

Judul : Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah di PT. Multazam Wisata Agung Kota Padangsidimpuan.

Latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah PT. Multazam Wisata Agung Kota Padangsidimpuan merupakan travel yang telah banyak memberangkatkan jama'ah ke tanah suci dalam rangka ibadah Umrah. Masyarakat terlihat antusias mengikuti kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan pihak pengelola PT Multazam Wisata Agung Kota Padangsidimpuan. Dari latar belakang masalah tersebut maka yang menjadi rumusan masalah yaitu: bagaimana manajemen pelayanan ibadah Umrah saat pemberangkatan, bagaimana manajemen pelayanan ibadah Umrah pada saat pelaksanaan, dan bagaimana manajemen pelayanan ibadah Umrah pada saat pemulangan? dengan tujuan untuk mengetahui; bagaimana manajemen pelayanan ibadah Umrah saat pemberangkatan, pada saat pelaksanaan, saat pemulangan di PT. Multazam Wisata Agung Padangsidimpuan.

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berjenis penelitian kualitatif, dengan pendekatan deskriptif yaitu gambaran keadaan objek yang diteliti pada saat sekarang.

Hasil penelitian yang diperoleh bahwa: Manajemen pelayanan ibadah umrah saat pemberangkatan terdiri dari: Fasilitas yang diberikan meliputi; Fasilitas dan penetapan kordinator dan pembimbing sebelum pemberangkatan terdiri dari: Segala urusan pendaftaran, buku panduan khusus, tas coper, tas tempat passport, bagasi 20 kg dan zam-zam 5 kg, dan tambahan bagasi dibicarakan tersendiri. Manajemen kinerja sebelum dan saat pemberangkatan jama'ah meliputi: penyampaian berbagai materi/doa-doa pada saat manasik, mengontrol dan menginformasikan barang apa saja yang boleh dibawa oleh jama'ah. Sedangkan manajemen pelayanan ibadah umrah pada saat pelaksanaan ibadah umrah terdiri dari: pemandu dan fasilitas dalam pelaksanaan; fasilitas hotel baik di Mekkah maupun Madinah, manasik umrah 5-7 kali tergantung waktu pemberangkatan. semenara pelayanan saat pelaksanaan umrah yakni; pembimbing jama'ah dalam niat umrah saat dipesawat, memberikan Id Card tanpa terkecuali, seluruh pelaksanaan dibimbing oleh *Mutowwif*. Selanjutnya manajemen pelayanan ibadah umrah saat pemulangan jama'ah meliputi: Fasilitas yang disediakan saat pemulangan jama'ah yakni; memperkirakan bus (transportasi), kelebihan bagasi yang berkeinginan menambah bagasi, dan transportasi antisipasi. Sedangkan pelayanan yang diterapkan saat pemulangan yakni; absensi terhadap setiap jama'ah, melayani dalam mengangkat barang-barang bawaan jama'ah, dan mengingatkan jama'ah agar jangan lupa barang-barang. Dengan demikian manajemen pelayanan yang dilakukan pihak PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidimpuan tergolong baik.

## KATA PENGANTAR



Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji dan syukur senantiasa penulis sampaikan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya.

Skripsi ini penulis susun untuk memenuhi persyaratan dan melengkapi tugas untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan dengan judul “Manajmen Pelayanan Ibadah Umrah Di PT. Multazam Wisata Agung Kota Padangsidimpuan”.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan, baik dalam susunan kata, kalimat maupun sistematika pembahasannya. Hal ini disebabkan karena keterbatasan kemampuan dan pengalaman penulis, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya. Pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. H. Agus Salim Lubis, MA.g , selaku Pembimbing I, dan ibu Maslina Daulay, M.A selaku Pembimbing II yang sangat sabar dalam memberikan pengarahan dan masukan terhadap penyelesaian skripsi ini.

2. Bapak Prof Dr. H. Ibrahim Siregar, M.CL, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan, bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag selaku wakil Rektor I, bapak Dr. Anhar, M.A selaku wakil Rektor II, dan bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.M selaku wakil Rektor III.
3. Bapak Dr. Ali Sati, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
4. Ibu Risdawati Siregar M.Pd, selaku Ketua Jurusan MD
5. Bapak Hasbi Anshori dan ibu Yuli Eviyanti yang selalu memberikan motivasi dan semangat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan cepat.
6. Bapak dan Ibu Dosen selaku tenaga pendidik di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
7. Bapak dan Ibu Civitas Akademik IAIN Padangsidempuan yang telah berpartisipasi membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepala Unit Pelayanan Teknis (UPT) perpustakaan dan seluruh pegawai perpustakaan IAIN Padangsidempuan yang telah membantu peneliti dalam hal mengadakan buku-buku yang berkaitan dengan penelitian ini.
9. Bapak Pimpinan PT. Multazam Wisata Agung Kota Padangsidempuan dan Staff/pegawai PT. Multazam Wisata Agung Kota yang telah memberikan informasi dalam penelitian ini.
10. Sahabat-sahabat peneliti: Ahmad Rifay, Rofi`urrahman, Novan, Zulham Ritonga, Anggi, Siti Kholizah, Sriwahyuni, Meriana, Eka, Deni Wardah, Nur`asiah dan Joni Heri yang selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada peneliti hingga menyelesaikan skripsi ini.

11. Kepada rekan-rekan tercinta di IAIN Padangsidimpuan khususnya mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (MD) angkatan 2014-2015 yang selalu memberikan semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi dan membuat hati peneliti senang dan bahagia.

Teristimewa kepada Ayahanda Nauli Nasution (Alm) dan Ibunda Tercinta Rumondah Hasibuan yang telah mengasuh, mendidik serta memberikan bantuan moril dan materil tanpa mengenal lelah dan saudara/i ku Lannur, Abdul Wahid Nasution dengan do'a mereka peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga nantinya Allah membalas perjuangan mereka dengan surga Firdaus-Nya.

Akhir kata semoga Allah SWT memberikan balasan lebih atas budi baik yang telah diberikan. Aamiinn.

Padangsidimpuan, Mei 2018  
Peneliti



ARIFIN NASUTION  
NIM. 14304 00002

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN JUDUL</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b>	
<b>BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH</b>	
<b>DAN ILMU KOMUNIKASI</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Masalah .....	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	8
E. Batasan Istilah .....	9
F. Sistematika Pembahasan .....	9
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN</b> .....	14
A. Landasan Konseptual.....	14
1. Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah.....	14
2. Penjelasan Seputar Umrah .....	26
B. Penelitian Terdahulu.....	31

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	35
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
B. Jenis Penelitian .....	35
C. Metode Penelitian.....	35
D. Informan Penelitian.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data .....	37
F. Teknik Analisis Data.....	39
G. Teknik Menjamin Keabsahan Data.....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b> .....	39
A. Temuan Umum.....	39
1. Profil dan Sejarah Singkat PT. Multazam Wisata Agung Padangsidimpuan.....	41
2. Struktur Organisasi Kepengurusan PT. Multazam Wisata Agung Padangsidimpuan .....	42
3. Data Pasang Surut Jama'ah Umrah Sejak Tahun 2010-2017 .....	43
4. Upaya Promosi dan Gambaran Umum Layanan .....	46
B. Temuan Khusus.....	50
1. Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Saat Pemberangkatan di PT. Multazam Wisata Agung Kota Padangsidimpuan .....	50
a. Pasilitas dan Penetapan Kordinator dan Pembimbing sebelum pemberangkatan .....	50
b. Manajemen Kinerja Sebelum dan Saat Pemberangkatan Jama'ah ....	52
2. Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah pada Saat Pelaksanaan Ibadah Umrah di PT. Multazam Wisata Agung Padangsidimpuan.....	56
a. Pemandu dan Pasilitas dalam Pelaksanaan .....	56
b. Manajemen Pelayanan Saat Pelaksanaan Umrah .....	56

3. Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah pada Saat Pemulangan di PT. Multazam Wisata Agung Padangsidempuan.....	59
a. Fasilitas yang Disediakan Saat Pemulangan Jama'ah .....	59
b. Manajemen Pelayanan yang Diterapkan Saat Pemulangan .....	60
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	63
A. Kesimpulan .....	63
B. Saran .....	64

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 :Data Jama'ah Umrah 3 Tahun Terakhir di PT. Multazam Wisata Agung.....	6
Tabel 2 Data Jama'ah Umrah di PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidempuan.....	44
Tabel 3Rute Perjalanan dan Program Layanan/Bimbingan.....	47



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Mayoritas muslim mendambakan untuk dapat menunaikan ibadah Umrah, minimal sekali seumur hidup. Menunaikan ibadah Umrah sangat berbeda dengan pergi ketempat wisata di dunia ini. Karena persiapan pergi Umrah menuju Makkah dan Madinah sangat berbeda dengan persiapan bepergian ke tempat lainnya.

Menurut pendapat sebahagian ulama, melaksanakan ibadah Umrah adalah fardhu a'in (wajib) bagi setiap individu yang mampu, sebagaimana halnya ibadah haji. Pendapat ini diikuti oleh pengikut mazhab Syafi'i dan Hambali.<sup>1</sup> Kemudian di dalam Ensiklopedi Haji dan Umrah dijelaskan bahwa hukum 'Umrah adalah fardhu 'ain (wajib) satu kali seumur hidup, sama seperti haji bagi orang yang telah memenuhi persyaratan. Lebih dari satu kali, maka hukumnya sunat.<sup>2</sup> Adapun menurut golongan Malikiyah dan Hanafiyah bahwa Umrah hukumnya sunat.<sup>3</sup>

Ulama yang menyatakan Umrah sebagai sesuatu yang fardhu adalah dengan menyatakan dalil firman Allah SWT dalam surah Al-Baqarah ayat: 196 sebagai berikut:

---

<sup>1</sup>Said Aqil Husin Al-Munawar, *Fikih Haji Menuntun Jama'ah Mencapai Haji Mabru*, (Jakarta: Ciputat Press, 2003), hlm. 278.

<sup>2</sup>Ikhwan, dkk, *Ensiklopedi Haji dan Umrah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), hlm. 491.

<sup>3</sup>Ahmad Thib Raya dan Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk-beluk Ibadah dalam Islam*, (Bogor: Kencana, 2003), hlm. 230.

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ ۚ فَإِنْ أُحْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ ۚ وَلَا تَحْلِقُوا رُءُوسَكُمْ حَتَّىٰ يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحَلَّهُ ۚ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَّرِيضًا أَوْ بِهِ أَذًى مِّن رَّأْسِهِ ۖ فَفِدْيَةٌ مِّن صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ ۚ فَإِذَا أُمِنْتُمْ فَمَنْ تَمَتَّعَ بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجِّ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ ۚ فَمَنْ لَّمْ يَجِدْ فَصِيَامٌ ثَلَاثَةِ أَيَّامٍ ۚ فِ الْحَجِّ وَسَبْعَةٍ إِذَا رَجَعْتُمْ ۗ تِلْكَ عَشْرَةٌ كَامِلَةٌ ۗ ذَٰلِكَ لِمَنْ لَّمْ يَكُنْ أَهْلُهُ حَاضِرِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٥٦﴾

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.<sup>4</sup>

M. Quraish Shihab menafsirkan ayat di atas dengan pengertian, bahwa kenyataan haji dan umrah dikenal sebelum kehadiran nabi Muhammad saw. Haji dan umrah adalah ibadah yang diajarkan Nabi Ibrahim as. Nabi Ibrahim lah yang diperintahkan Allah dalam mengumandangkannya. Setelah Nabi Ibrahim praktik haji dan umrah ketika itu sebagian ada yang menyimpang dari tuntunan Allah yang

<sup>4</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Semarang: Karya Toha Putra, 2002), hlm. 38.

telah disampaikan bapak para nabi itu, Ibrahim dalam hal ini, Allah perintahkan untuk menyempurnakan kedua macam ibadah itu.<sup>5</sup>

Berdasarkan kewajiban dengan dalil yang dikemukakan di atas maka penduduk dunia berbondong-bondong melakukan ibadah Umrah, minimal sekali seumur hidup. Hal ini tentunya yang diprioritaskan mereka adalah Umrah dalam berhaji di bulan Zulhijjah. Karena ketidaksanggupan masyarakat, terutama dalam menunggu giliran pemberangkatan, serta pertimbangan umur saat akan diberangkatkan nantinya, maka masyarakat banyak memilih untuk melaksanakan ibadah Umrah di luar waktu pelaksanaan haji.

Untuk melaksanakan Umrah dibutuhkan adanya pihak yang mengkoordinir pemberangkatan, membimbing pelaksanaan ibadah, dan mengurus kebutuhan jamaah, mengkoordinir orang yang memandu pelaksanaan, memenuhi segala kebutuhan atau keperluan jamaah. Masalah-masalah teknis dalam mengatur pemberangkatan, operasional pelaksanaan dan pemulangan jamaah kembali ke tanah air tersebut, diserahkan kepada pihak penyelenggara yaitu Kementerian Agama dan lembaga-lembaga terkait seperti biro-biro perjalanan haji dan Umrah.

Keinginan masyarakat Indonesia yang tinggi untuk melaksanakan ibadah Umrah menjadi faktor penyebab menjamurnya travel yang menghantarkan ummat untuk ber-umrah. Dalam hal ini tidak dapat dihindari persaingan diantara sesama pemilik usaha travel, yang kemungkinan akhirnya akan memiliki dampak positif dan negatif (*plus-minus*) bagi pelayanan pihak pengelola travel terhadap jama'ah.

---

<sup>5</sup>M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah Vol. 1*, (Jakarta: Lentera Hati, 2012), hlm. 518-519.

Dampak positifnya apabila travel yang bersangkutan benar-benar mengatur jama'ah dan calon jama'ah dengan pelayanan yang baik, maka travel tersebut akan digemari dan dipercayai oleh masyarakat. Namun travel yang kurang peduli terhadap calon jema'ah dan pelayanan yang kurang baik, maka jama'ah menjadi kecewa dan pelaksanaan ibadah Umrahnya kurang baik.

Terciptanya penyelenggaraan Umrah yang efektif, efisien dan rasional, merupakan tanggungjawab pihak penyelenggara pemberangkatan ibadah Umrah. Hal ini menuntut lahirnya sistem manajemen yang mampu mengakses segenap fungsi-fungsi manajerial seperti perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, serta adanya pengawasan guna mencapai penyelenggaraan ibadah Umrah yang aman, lancar, dan nyaman, tertib teratur, dan ekonomis.

Menurut Kasmir pelayanan yang baik merupakan faktor penentu yang membuat senang konsumen/pemakai layanan. Teori berikut ini perlu dipertimbangkan bagi pelayanan travel jasa Umrah, yakni:

1. Memiliki karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan
2. Tersedianya sarana prasarana yang baik
3. Tersedianya ragam produk yang diinginkan
4. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai
5. Mampu melayani secara cepat dan tepat
6. Mampu berkomunikasi secara jelas
7. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
8. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup>Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 3-4.

Salah satu travel/tour di Indonesia yang mengurus urusan ibadah haji dan Umrah, dengan pengalaman yang relatif baik adalah; PT. Multazam Wisata Agung Tour dan Travel. Perusahaan ini bergerak di bidang jasa pariwisata dan travel, khususnya melayani kegiatan ibadah Umrah dan haji. PT Multazam Wisata Agung telah berdiri sejak tahun 1996 dengan niatan ibadah untuk membantu dan memudahkan jamaah muslim Indonesia dalam menjalankan ibadah di tanah suci. Selain itu PT Multazam Wisata Agung Kota Padangsidempuan merupakan travel yang telah banyak memberangkatkan jama'ah ke tanah suci dalam rangka ibadah Umrah. Karena itu beberapa jama'ah baik yang masih dalam waktu tunggu maupun yang telah diberangkatkan terlihat antusias mengikuti kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh pihak pengelola PT Multazam Wisata Agung Kota Padangsidempuan.

Sebagai bahan pertimbangan selanjutnya bagi peneliti, dalam membahas manajemen yang diterapkan pihak travel juga berdasarkan data yang diperoleh dari pihak pengelola mengenai data tiga tahun terakhir sejak tahun 2015-2017 sebagai berikut:<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup>Data dokumentasi PT. Multazam Wisata Agung Kota Padangsidempuan, tanggal 22 Maret 2018

Tabel 1

Data Jama'ah Umrah 3 Tahun Terakhir  
PT Multazam Wisata Agung  
Kota Padangsidempuan

No	Tahun	Laki-laki	Perempuan	Total
1	2015	44	78	122
2	2016	41	86	127
3	2017	34	62	96

Hasil wawancara dengan Bapak Muslim pengelola PT. Multazam Wisata Agung Tour dan Travel bahwa sejak berdirinya tahun 1996 sampai saat ini telah 11.000 jamaah Umrah yang telah diberangkatkan, serta 4.800 jamaah haji telah kami berangkatkan dari KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) dari seluruh Indonesia.<sup>8</sup> Akan tetapi perlu disampaikan bahwa yang menjadi kajian nantinya dalam penelitian adalah pelayanan jama'ah Umrah yang dilakukan oleh PT. Multazam Wisata Agung Tour dan Travel cabang Padangsidempuan yang berkantor di Jalan Ujung Gurab No. 78 Kecamatan Batunadua Padangsidempuan.

Observasi menggambarkan bahwa PT. Multazam Wisata Agung Tour dan Travel Cabang Padangsidempuan merupakan salah satu travel yang sedang diminati jama'ah dan kemungkinan menjadi kepercayaan masyarakat

---

<sup>8</sup> Muslim, Pimpinan Cabang Multazam, wawancara, 21 Desember 2017.

Padangsidempuan dalam menghantarkan jama'ah menuju Makkah dalam melaksanakan ibadah umrah.<sup>9</sup>

Melihat gambaran di atas, maka peneliti terdorong untuk melakukan penelitian mengenai manajemen pelayanan Umrah yang diterapkan PT. Multazam Wisata Agung Tour dan Travel di Padangsidempuan, dengan judul *Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah di PT. Multazam Wisata Agung Kota Padangsidempuan*

## **B. Fokus Masalah**

Dalam penelitian ini agar pembahasan terfokus perlu diberikan dan dibatasi masalah yang akan dibahas, dalam penelitian adalah hal yang berkaitan dengan manajemen pelayanan PT. Multazam Wisata Agung Kota Padangsidempuan dalam pemberangkatan ibadah Umrah.

## **C. Rumusan Masalah**

Sejalan dengan latar belakang masalah maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen pelayanan ibadah Umrah saat pemberangkatan di PT. Multazam Wisata Agung Kota Padangsidempuan?

---

<sup>9</sup> *Observasi*, Dilingkungan masyarakat Kota Padangsidempuan, 21 Desember 2017

2. Bagaimana manajemen pelayanan ibadah Umrah pada saat pelaksanaan ibadah Umrah di PT. Multazam Wisata Agung Padangsidimpuan?
3. Bagaimana manajemen pelayanan ibadah Umrah pada saat pemulangan di PT. Multazam Wisata Agung Padangsidimpuan?

#### **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas maka tujuan penelitian ini antara lain adalah mengetahui:

1. Manajemen pelayanan ibadah Umrah saat pemberangkatan di PT. Multazam Wisata Agung Kota Padangsidimpuan.
2. Manajemen pelayanan ibadah Umrah pada saat pelaksanaan ibadah Umrah di PT. Multazam Wisata Agung Padangsidimpuan.
3. Manajemen pelayanan ibadah Umrah pada saat pemulangan di PT. Multazam Wisata Agung Padangsidimpuan.

Selanjutnya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun secara praktis sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah bagi pengembangan ilmu pengetahuan terkait dengan manajemen pelayanan ibadah Umrah serta menjadi bahan literatur pengembangan ilmu manajemen pada umumnya.



## 2. Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis diharapkan dari penelitian ini antara lain:

- a. Dapat dijadikan acuan oleh PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan dalam meningkatkan pelayanan ibadah Umrah dimasa yang akan datang.
- b. Untuk meningkatkan kemampuan penulis dalam melakukan penelitian manajemen pelayanan yang efektif dan efisien pada suatu organisasi atau lembaga dalam mencapai suatu tujuannya.
- c. Sebagai syarat menggapai gelar S.1 dalam Ilmu Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah IAIN Padangsidempuan.

## E. Batasan Istilah

Untuk menghindari kesalahan dalam menafsirkan dan memahami tentang maksud dan tujuan penelitian ini, maka berikut penelitian membatasi beberapa istilah:

1. Manajemen diartikan penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran; pimpinan yang bertanggungjawab atas jalannya perusahaan dan organisasi.<sup>10</sup> Sondang P. Siagian mengutip pengertian manajemen menurut para ahli manajemen dua diantaranya yaitu:

Koontz; Manajemen adalah suatu seni yang produktif yang didasarkan pada suatu pemahaman ilmu."Koontz menambahkan, ilmu dan seni tidaklah bertentangan, namun masing masing saling melengkapi.

---

<sup>10</sup>Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1991), hlm. 708.

Stoner; "Ilmu Manajemen merupakan proses dalam membuat suatu perencanaan, pengorganisasian, pengendalian serta memimpin berbagai usaha dari anggota organisasi dan juga menggunakan semua sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Lawrence A Appley; Manajemen adalah sebuah seni dalam mencapai tujuan yang diinginkan yang dilakukan dengan usaha orang yang lain.<sup>11</sup>

Dengan demikian manajemen dapat dipahami adalah ilmu tentang proses dalam perencanaan, pengorganisasian, pengendalian dalam memimpin suatu usaha atau kegiatan organisasi dengan segenap sumber daya dalam mencapai tujuan yang diharapkan dalam ibadah Umrah.

2. Pelayanan adalah; perihal atau cara melayani; usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.<sup>12</sup> Pelayanan dalam penelitian ini adalah usaha berupa barang maupun jasa yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam memberikan kemudahan bagi orang dalam pemberangkatan, pelaksanaan dan pemulangan ibadah Umrah.
3. Ibadah adalah; perbuatan untuk menyatakan bakti kepada Allah SWT, yang didasari ketaatan mengerjakan perintahnya dan menjauhi larangannya.<sup>13</sup> Ibadah menurut ahli bahasa adalah, taat, menurut, tunduk. Sekaligus mereka mengartikannya dengan "tunduk yang setinggi-tingginya,

---

<sup>11</sup>Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1997), hlm. 37.

<sup>12</sup>*Ibid.*, hlm. 797.

<sup>13</sup>*Ibid.*, hlm. 515.

dan doa”.<sup>14</sup> Ahli tauhid mendefinisikan ibadah dengan “mengesakan Allah, menta’zimkannya dengan sepenuh-penuh taat serta menghinakan diri dan menundukkan jiwa kepadaNya (menyembah Allah dengan sendirinya”.<sup>15</sup> Sedangkan ulama akhlak menyampaikan definisi ibadah dengan “mengerjakan segala taat badaniyah dan menyelenggarakan segala syari’at (hukum)”.<sup>16</sup> Berikutnya ulama tasawuf mengartikannya dengan “seseorang mukallaf mengerjakan sesuatu yang berlawanan dengan keinginan nafsunya, untuk membesarkan Tuhannya”.<sup>17</sup> Adapun defenisi yang dikemukakan ahli fuqoha ibadah adalah “segala taat yang dikerjakan unuk mencapai keridhaan Allah dan mengharap pahala Nya di akhirat”.<sup>18</sup> Ahli ushul fiqh mendefinisikan ibadah adalah “urusan-urusan yang semata-mata dikerjakan berdasar kepada memperhambakan diri kepada Allah SWT”.<sup>19</sup>

Beberapa pengertian dari para ahli yang dikemukakan di atas maka dapat dipahami bahwa ibadah adalah melakukan taat kepada Allah SWT, dalam rangka mengharap ridha dariNya dan mendapat kebahagiaan di dunia dan akhirat.

4. Umrah adalah; Kunjungan (ziarah) ketempat suci (sebagai upacara naik haji, dilakukan setiba di Mekkah) dengan cara berhram, tawaf, sa’i, dan

---

<sup>14</sup>Tengku Muhammad Hasbi Ash Shiddieqy, *Kuliah Ibadah*, (Semarang: Pustaka Rizki Putra, 2000), hlm. 1.

<sup>15</sup>*Ibid.*, hlm. 2.

<sup>16</sup>*Ibid.*, hlm. 3.

<sup>17</sup>*Ibid.*, hlm. 4.

<sup>18</sup>*Ibid.*, hlm. 5.

<sup>19</sup>*Ibid.*, hlm. 6.

bercukur tanpa wukuf dipadang arafah.<sup>20</sup>Kata Umrah diambil dari kata *al-i'timar* yang secara bahasa berarti ziarah. Sedangkan secara syara' adalah berziarah ke bait al-Haram (ka'bah) dengan cara-cara tertentu.<sup>21</sup> Umrah dalam penelitian ini adalah berangkat ke Mekkah dengan tujuan ibadah dengan cara melaksanakan ihram, tawaf, sa'i, dan bercukur tanpa adanya wukuf di arafah.

Berbagai penjelasan di atas maka dapat dipahami bahwa manajemen perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan dalam pelayanan ibadah Umrah pada saat pemberangkatan, pelaksanaan dan pemulangan jama'ah Umrah yang dilaksanakan oleh PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan.

## **F. Sistematika Pembahasan**

Untuk lebih sistematis pembahasan penelitian ini, maka penulis membuat sistematika pembahasan yang terdiri dari beberapa bab, yaitu :

Bab satu adalah pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, fokus masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan istilah, dan sistematika pembahasan

Bab dua adalah kajian pustaka yang mencakup pengertian Manajemen, pengertian Pelayanan, Ibadah Umrah dan penelitian terdahulu

---

<sup>20</sup>*Ibid.*, hlm. 1244.

<sup>21</sup>Ikhwan, dkk, *Ensiklopedi Haji dan Umrah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), hlm. 491.

Bab tiga adalah metodologi penelitian yang terdiri dari; lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, subyek penelitian, sumber data, instrument pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik menjamin keabsahan data.

Bab empat adalah hasil penelitian yang terdiri dari; Temuan umum meliputi; profil dan sejarah singkat PT. Multazam Wisata Agung Kota Padangsidempuan, struktur kepengurusan PT. Multazam Wisata Agung Kota Padangsidempuan, data pasang surut jama'ah sejak tahun 2010-2017, upaya promosi dan gambaran umum layanan. Temuan khusus terdiri dari; Manajemen pelayanan ibadah Umrah sebelum pemberangkatan di PT. Multazam Wisata Agung Kota Padangsidempuan, manajemen pelayanan ibadah Umrah pada saat pemberangkatan dan pelaksanaan ibadah Umrah di PT. Multazam Wisata Agung Padangsidempuan, manajemen pelayanan ibadah Umrah pada saat pemulangan di PT. Multazam Wisata Agung Padangsidempuan.

Bab lima penutup yang terdiri dari; kesimpulan dan saran-saran.

## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Landasan Konseptual

##### 1. Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah

###### a. Pengertian Manajemen Pelayanan

Manajemen merupakan kata serapan dari bahasa Inggris, yaitu “*management*” yang dalam bahasa Indonesia berarti pengaturan atau cara kerja. Secara umum sering dinyatakan bahwa manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu. Untuk mendapatkan gambaran yang jelas, Sondang P. Siagian menuliskan beberapa definisi manajemen sebagai berikut:

- 1). Hersey dan Blanchard mengatakan, manajemen secara umum dapat didefinisikan sebagai “*the process of working with and through other to efficiently accomplish organizational goals*”. Oleh karena itu dalam proses tersebut memerlukan pengaturan berbagai sumber daya (personal, maupun material). Dengan kata lain, dalam proses itu terdapat kegiatan dengan orang-orang dan fasilitas (material) agar tujuan pelayanan dapat dicapai secara efektif dan efisien.
- 2). Hamiseno mengemukakan bahwa manajemen berarti suatu tindakan yang dimulai dari penyusunan data, merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan sampai pengawasan dan penilaian. Dari hasil tersebut menghasilkan sesuatu yang dapat dijadikan sumber penyempurnaan dan peningkatan manajemen berikutnya.
- 3). Stoner dan Winkel yang mengatakan, manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian kegiatan-kegiatan

anggota-anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.<sup>1</sup>

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>2</sup> Menurut Mary Parker Follett yang dikutip oleh Patricia Buhler bahwa “manajemen juga diartikan sebagai seni untuk menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain”. Pengertian ini mengandung arti bahwa para manajer mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pengaturan orang-orang lain untuk melaksanakan berbagai pekerjaan yang diperlukan, atau dengan kata lain dengan tidak melakukan pekerjaan-pekerjaan itu sendiri.<sup>3</sup> Inti dari manajemen adalah tentang menyelesaikan pekerjaan. Apabila pencapaian anda terlalu kecil, maka tidak diragukan lagi anda akan kehilangan pekerjaan anda dalam waktu relatif singkat.<sup>4</sup>

Seiring dengan pendapat di atas, Manullang yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih, dalam buku karangan Ernie Tisnawati Sule dan Kuniawan Saefullah mendefinisikan manajemen sebagai “Seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan

---

<sup>1</sup>Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1997), hlm. 340.

<sup>2</sup>Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm. 1-2.

<sup>3</sup>T. Tani Handoko, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: BPFE, 2001), hlm 3.

<sup>4</sup>Patricia Buhler, *Alpha Teach Yourself: Management Skills dalam 24 Jam*, (Jakarta: Prenada, 2007), hlm. 6.

terlebih dahulu.”<sup>5</sup> Dari beberapa pengertian yang dikemukakan oleh para pakar tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses untuk mencapai sasaran dan tujuan dengan menjalankan setiap fungsi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan bisa disebut juga sistem kerjasama yang melibatkan orang lain agar tercapai tujuan bersama.

Selanjutnya pelayanan diartikan merupakan kata sifat, yaitu bersifat melayani. Melayani berarti menjadi pelayan dan pastinya ada yang dilayani. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan sudah tahu tempatnya atau melalui telepon. Berdasarkan pernyataan dan kenyataan atas pelayanan yang dilakukan, tidak dapat dipungkiri bahwa setiap pelayanan yang dilakukan terdiri dari dua bentuk pelayanan, yaitu pelayanan secara langsung terkadang berbentuk tidak langsung.

Pelayanan juga diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Jadi dapat disimpulkan bahawasanya pelayanan adalah sesuatu yang diberikan oleh perusahaan kepada pembeli dan pelanggan untuk menciptakan loyalitas

---

<sup>5</sup>Ernie Tisnawati Sule dan Kuniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), hlm. 317.



para pembeli dan pelanggan terhadap perusahaan.<sup>6</sup> Dalam kaitannya dengan hal ini Juni Wati Sri Rizki menyatakan bahwa pelayanan merupakan unsur utama dalam pencapaian suatu keberhasilan organisasi...<sup>7</sup>

Dalam melayani pembeli dan pelanggan, kualitas pelayanan pun perlu diperhatikan karena jika layanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan. Kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal (Unggul). Sebaliknya jika layanan jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia layanan suatu jasa dalam upaya untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten, tepat, dan memuaskan.<sup>8</sup>

Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap petugas dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang bakal dihadapinya termasuk kemampuannya menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan dan produk yang ditawarkan.<sup>9</sup>

Dari berbagai pengertian di atas dapat dipahami bahwa manajemen pelayanan adalah berbagai usaha dan upaya dalam memberdayakan dan

---

<sup>6</sup>Abu Hamzah, *Ayo Bisnis Umrah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 88.

<sup>7</sup>Juni Wati Sri Rizki, *Optimalisasi Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi Melalui Peran Pustakawan, dalam Al-Kuttab Vol. 1 No 2 Juli-Desember 2013*, (Padangsidempuan: STAIN Padangsidempuan, 2013), hlm. 111.

<sup>8</sup>Raminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: PustakaPelajar, 2005), hlm. 3.

<sup>9</sup>Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 18.

mengupayakan tenaga manusia dalam memenuhi/melayani hajat manusia untuk mencapai tujuan yang diharapkannya.

## b. Tujuan dan Fungsi Manajemen

### 1) Tujuan Manajemen

Tujuan yang hendak dicapai bersama, memegang peranan yang sangat penting, karena tujuan merupakan pedoman dalam menentukan langkah-langkah yang akan ditentukan. Tujuan merupakan salah satu bagian dari satu perencanaan, artinya tujuan dari sesuatu organisasi harus jelas pada saat perencanaan, sebab ditujuan diukur berhasil atau tidaknya apa yang direncanakan.

Sebelum membahas fungsi dari manajemen, terlebih dahulu disampaikan tugas dari seorang manajer, yaitu mengatur segala sesuatu agar tujuan sebagaimana disampaikan di atas, yang akan dicapai dapat terlaksana, tugas tersebut antara lain adalah:

- a) Menetapkan apa yang akan dicapai;
- b) Mengusahakan atau memimpin agar segala kegiatan dapat diselenggarakan guna tercapainya tujuan;
- c) Atau melaksanakan suatu proses kegiatan untuk mencapai rencana yang telah ditetapkan semula.<sup>10</sup>

Sondang P. Siagian mengemukakan; bahwa dasarnya berbagai tujuan manajemen dapat dikategorikan pada empat jenis tujuan yaitu: 1) Tujuan masyarakat sebagai keseluruhan. 2) Tujuan organisasi yang bersangkutan. 3)

---

<sup>10</sup>Arnauli Aminullah, *Bagaimana Mengusai Manajemen dengan Mudah*, (Bandung: Media Pustaka, 2010), hlm. 8.

Tujuan fungsional dalam arti tujuan manajemen sumber daya manusia dalam suatu organisasi. 4) Tujuan pribadi para anggota organisasi.<sup>11</sup>

Dalam tujuan fungsional dalam arti tujuan manajemen sumber daya manusia dalam suatu organisasi yakni:

- a) Melaksanakan dan mengevaluasi strategi yang kita pilih secara efektif dan efisien.
- b) Mengevaluasi kinerja, meninjau, dan mengkaji ulang situasi serta melakukan berbagai penyesuaian dan koreksi jika terdapat penyimpangan di dalam pelaksanaan strategi.
- c) Senantiasa memperbaharui strategi yang kita rumuskan agar sesuai dengan perkembangan lingkungan eksternal.
- d) Senantiasa meninjau kembali kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman peluang yang ada.
- e) Senantiasa melakukan inovasi atas kegiatan sehingga hidup kita lebih teratur.<sup>12</sup>

#### c. Fungsi Manajemen

Seorang pemimpin harus mampu melakukan fungsi-fungsi manajemen. Fungsi-fungsi itu lazim disingkat dengan POAC. Fungsi POAC ialah *planning* sama dengan merencanakan, *organizing* sama dengan mengorganisasikan, *actuating* atau *activating* sama dengan menggerakkan/mendorong, *controlling* sama dengan mengawasi dan *coordinating* melaksanakan kordinasi.<sup>13</sup> Fungsi manajemen tersebut dapat lebih diperjelas sebagai berikut:

---

<sup>11</sup>Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm. 26.

<sup>12</sup><http://www.fungsiklopedia.com/fungsi-manajemen/> di unggah tanggal 25 Februari 2018 pukul 10.00 WIB

<sup>13</sup>*Ibid.*, hlm. 50.

- 1) Perencanaan, meliputi kegiatan menetapkan apa yang ingin dicapai, bagaimana mencapai, berapa lama, beberapa orang yang diperlukan, dan berapa banyak biaya. Perencanaan dibuat sebelum tindakan dilaksanakan.
- 2) Pengorganisasian, diartikan sebagai keseluruhan proses untuk memilih orang-orang serta mengalokasikan sarana dan prasarana untuk menunjang tugas orang-orang itu dalam organisasi. Ada empat syarat yang harus dipertimbangkan pengorganisasian yaitu; legitimasi, efisiensi, keefektifan dan keunggulan.
- 3) Pengarahan, dilakukan agar kegiatan yang dilakukan bersama tetap melalui jalur yang telah ditetapkan, tidak menyimpang sehingga menimbulkan pemborosan. Pengarahan juga dapat difahami sebagai pemberian petunjuk atau bimbingan bagaimana tugas-tugas harus dilaksanakan. Kegiatan pengarahan antara lain adalah;(a). Memberikan dan menjelaskan perintah. (b). Memberikan petunjuk melaksanakan suatu tugas. (c). Memberikan kesempatan meningkatkan pengetahuan, keterampilan/kecakapan dan keahlian agar lebih efektif dalam melaksanakan berbagai kegiatan. (d). Memberikan kesempatan untuk menyumbangkan tenaga dan pikiran untuk memajukan organisasi berdasarkan inisiatif dan kreativitas. (f). Memberikan koreksi agar setiap personal melakukan tugas dengan efisien.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup>Sondang P. Siagian, *Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm. 177.

- 4) Pengawasan, dilakukan untuk memantau, mengendalikan, membina, dan pelurusan sebagai upaya pengendalian mutu suatu kegiatan atau pekerjaan. Melalui pengawasan dapat diketahui apakah pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan rencana awal. Nawawi menegaskan bahwa pengawasan berarti kegiatan mengukur tingkat efektifitas kerja personal dan tingkat efisiensi penggunaan metode dan alat tertentu dalam usaha mencapai tujuan.<sup>15</sup> Pengawasan adalah penemuan dan penerapan cara dan peralatan untuk menjamin bahwa rencana-rencana telah dilaksanakan sesuai dengan yang ditetapkan.<sup>16</sup> Bila terjadi penyimpangan, maka manajer segera memberikan peringatan untuk meluruskan kembali langkah-langkah yang telah ditentukan oleh anggota organisasi agar sesuai dengan apa yang direncanakan.

c. Bentuk Pelayanan Ibadah Umrah

Pelayanan ibadah Umrah sebagai organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan Umrah, maka dalam mengatur jalannya organisasi tersebut pemerintah menyusun sebuah peraturan sebagai landasan hukum dalam pelaksanaannya sebagai tercantum dalam:

Nota Kesepahaman antara Kementerian Agama RI, dengan Kepolisian RI No: D/152 Tahun 2013 dan Nomor: B/11/III/2013 menyatakan bahwa "PPIU adalah penyelenggara perjalanan ibadah Umrah dapat dilaksanakan oleh pemerintah/atau biro perjalanan wisata yang

---

<sup>15</sup>Hadari Nawawi, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Gunung Agung, 1983), hlm. 43.

<sup>16</sup>Zaini Muctarom, *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah*, (Yogyakarta: Al Amin Press, 1996), hlm. 35.

ditetapkan oleh Menteri Agama, PPIU yang dilakukan oleh biro perjalanan wisata wajib mendapat izin operasional sebagai PPIU”.<sup>17</sup>

Bagi setiap muslim, pergi ke tanah suci, Makkah dan Madinah adalah merupakan kewajiban jika mampu melakukannya. Hampir semua muslim sebenarnya mendambakan untuk dapat menunaikan ibadah Umrah, minimal sekali seumur hidup. Pergi menunaikan ibadah Umrah semata-mata berbeda dengan pergi ke tempat-tempat wisata di dunia ini. Karenanya persiapan pergi menuju dua tempat ini sangat berbeda dengan persiapan bepergian ke tempat lainnya. Demikian halnya dengan melaksanakan Umrah tentunya, yang dikunjungi dan diziarahi adalah baitullah, persyaratan dalam pelaksanaannya juga hanya sedikit perbedaan, yang pada akhirnya adalah mengunjungi Makkah dan Madinah.

Perusahaan yang baik dalam pelayanan Umrah akan berusaha menerapkan manajemen yang baik. Malayu S.P. Hasibuan menyatakan bahwa “manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen dapat ditingkatkan”.<sup>18</sup>

Prinsip dalam pelayanan Umrah, sebuah perbandingan apa yang disampaikan Abdul Djamil dalam prolog “riset optimalitas pelayanan haji”,

---

<sup>17</sup>//kemenagkarimun.blogspot.co.id diunggah tanggal 23 Februari 2018 pukul 21.00 WIB

<sup>18</sup>Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm. 1.

meliputi tiga prinsip dasar yang dapat dijadikan perbandingan dalam pemberangkatan ibadah Umrah ke tanah suci yaitu:

- 1) Jemaah yang terdaftar dan memenuhi syarat dapat diberangkatkan ke Arab Saudi.
- 2) Jemaah yang telah berada di Arab Saudi memperoleh akomodasi, konsumsi, dan transportasi.
- 3) Seluruh jemaah yang telah menunaikan ibadah dapat dipulangkan ke tanah air.<sup>19</sup>

Penjelasan dari tiga fungsi manajemen pelayanan Umrah yang dikemukakan di atas, maka yang *pertama* dikemukakan adalah persiapan pemberangkatan bagi yang berhak dapat meliputi:

- 1) Melampirkan paspor asli yang masih berlaku;
- 2) Nama pada paspor minimal tiga kata;
- 3) Buku nikah dan KK bagi pasangan suami dan istri
- 4) Akta lahir asli bagi anak yang dibawah usia 17 tahun dan anak perempuan hingga usia 40 tahun
- 5) Buku kuning suntik meningitis
- 6) Tiket asli
- 7) Bukti booking hotel dan transportasi di Arab Saudi
- 8) Pasfoto terbaru
- 9) Kontak *handling personal* atau orang yang bertanggung jawab di Arab Saudi dalam perjalanan Umrah
- 10) Jadwal rencana perjalanan Umrah
- 11) Membayar pengurusan visa Umrah<sup>20</sup>

*Kedua* dilanjutkan dengan manajemen perjalanan Umrah di tanah suci yakni pelayanan jama'ah Umrah “menetapkan SOP yang harus dilakukan oleh seorang pendamping, juga seorang ustadz yang bertugas sebagai *guide*. Ustadz dan pendamping memiliki kemampuan senyum di atas rata-rata, dengan keramahan dan kesabaran melampaui kebanyakan normal, karena itu

---

<sup>19</sup>Akmal Salim Ruhana, *Melayani Tamu Allah*, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2015), hlm. xv.

<sup>20</sup>Abu Hamzah, *Op-Cit.*, hlm. 141.

termasuk bagian dari bentuk pelayanan kepada jema'ah".<sup>21</sup> *Ketiga* secara singkat saat pemulangan pastikan tidak ada jama'ah yang ketinggalan barang-barang bawaan, dan jangan lupa untuk berpoto bersama sebagai kenangan bagi jama'ah Umrah sesampainya di tanah air.<sup>22</sup>

Berdasarkan fungsi manajemen pelayanan yang disampaikan sebelumnya, dihubungkan dengan tiga prinsip dalam pelayanan haji/Umrah tersebut di atas, maka manajemen yang baik semestinya, memperhatikan personal petugas dari masing-masing organisasi dalam, memberangkatkan orang yang berhak diberangkatkan, memberdayakan (material) pelayanan baik sudut akomodasi, konsumsi, dan transportasi yang baik, pada akhirnya mengembalikan jemaah dengan selamat ke tanah air.

d. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Umrah

Beberapa hal disampaikan faktor pendukung manajemen pelayanan Umrah, salah satunya adalah dukungan manajemen yang baik, dengan ungkapan bahwa "organisasi yang berbudaya mampu menciptakan komunikasi yang jelas baik dari atasan ke bawahan atau sebaliknya. Dengan era perkembangan manajemen yang sedemikian mengglobal diperlukan kecepatan informasi dalam komunikasi di antara sekmen atau unit-unit yang tergabung dalam organisasi.

---

<sup>21</sup>*Ibid.*, hlm. 145-146.

<sup>22</sup>*Ibid.*,



Jajaran tingkat atas dimungkinkan selalu berpedoman kepada masukan-masukan bawahannya, dan informasi bawahan harus didasari oleh kebenaran”.<sup>23</sup>

Kaitannya dengan pelayanan Umrah sebagaimana pembahasan sebelumnya, maka Caron Sapin Gold mengemukakan sedikitnya ada sepuluh penyebab mengapa orang bisa berhasil terutama dalam proses pelayanan dan hubungan dengan orang yang dilayani, yaitu:

- 1) Rasa keseimbangan
- 2) Mereka itu “tidak mudah menyerah”
- 3) Rasa humor
- 4) Keterlibatan dalam sejumlah kegiatan luar
- 5) Belajar terus-menerus
- 6) Tidak membiarkan kegagalan menghancurkannya
- 7) Kepekaan terhadap orang lain
- 8) Sikap hormat
- 9) Mudah memaafkan
- 10) Mengabdikan kepada pekerjaan, tanpa menjadi pecandu pekerjaan<sup>24</sup>

Beberapa faktor yang membuat konsumen/pemakai layanan senang dan perlu dipertimbangkan bagi pelayanan travel jasa Umrah sebagai berikut:

- 1) Memiliki karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan
- 2) Tersedianya sarana prasarana yang baik
- 3) Tersedianya ragam produk yang diinginkan
- 4) Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai
- 5) Mampu melayani secara cepat dan tepat
- 6) Mampu berkomunikasi secara jelas
- 7) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- 8) Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik
- 9) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan<sup>25</sup>

---

<sup>23</sup>Achmad Nidjam dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2003), hlm. 137.

<sup>24</sup>Carol Sapin Gold, *Memantapkan Hubungan dengan Pelanggan*, (Bandung: Angkasa, 1983), hlm. 125.

<sup>25</sup>Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 3-4.

Berbagai faktor penyebab mengapa seseorang gagal dalam hubungan baik dengan orang lain, secara umum dikemukakan penyebab seseorang gagal, terutama dalam hubungan baik dengan orang lain dalam pelayanan yakni sebagai berikut:

- 1) Keasikan total dengan diri sendiri
- 2) Ketidakmampuan untuk mmenangani tanggungjawab yang diberikan
- 3) Kekurangpekaan rasa terhadap orang lain
- 4) Sikap tutup pintu untuk pengetahuan lebih lanjut
- 5) Ketidakmampuan untuk menyentuhkan pengaruh
- 6) Ketidaksadaran akan kenyataan-kenyataan dari lingkungan usaha
- 7) Kekurangan daya khayal yang kreatif
- 8) Ketidakmampuan untuk bersikap dan berpikir luwes
- 9) Kurang keinginan untuk melihat atasan maju
- 10) Tidak melihat gambaran secara keseluruhan<sup>26</sup>

## 2. Penjelasan Seputar Umrah

### a. Pengertian Umrah dan Hukum Pelaksanaannya.

Kata Umrah berasal dari bahasa Arab yaitu yang bermakna (berpergian). Kata tersebut berasal dari kata I'timara yang berarti ziarah, yakni menziarahi ka'bah dan berthawaf mengelilinginya, kemudian bersa'i antara Shafa dan Marwa, serta mencukur rambut (tahallul) tanpa wukuf di Arafah.<sup>27</sup> Umrah adalah haji kecil (mendatangi) Ka'bah dengan syarat-syarat tertentu.<sup>28</sup>

Dari pengertian Umrah tersebut berarti Umrah adalah mengunjungi kota Mekkah untuk melakukan ibadah (seperti thawaf dan sa'i) dengan tata cara

---

<sup>26</sup>Carol Sapin Gold, *Op-Cit.*, hlm. 129.

<sup>27</sup>Muhammad Baqir Al-Habsi, *Fiqh Praktis*, (Bandung: Mizan, 1999), hlm. 377.

<sup>28</sup>Ahmad Syafi'i Mufid, *Kunci Peribadatan dalam Islam*, (Semarang: Aneka Ilmu, 2003), hlm. 134.

tertentu. Dengan kata lain, umrah ialah datang ke Baitullah untuk melakukan ibadah Umrah dengan syarat-syarat yang telah ditentukan.

Hukum Umrah itu sendiri adalah wajib sekali seumur hidup. Umrah dilakukan dengan niat berihram dari miqat, kemudian tawaf, sa'ī dan diakhiri dengan memotong rambut (*tahallul Umrah*) dan dilaksanakan dengan berurutan (tertib).<sup>29</sup>

Umrah dapat dilaksanakan kapan saja, kecuali ada beberapa waktu yang dimakruhkan melaksanakan Umrah bagi jamaah haji, yaitu pada saat jamaah haji wukuf di Padang Arafah pada hari arafah, hari nahar (10 Dzulhijjah) dan hari-hari tasyriq.<sup>30</sup>

#### b. Macam-macam Umrah

Adapun Umrah itu sendiri terbagi menjadi dua, yaitu Umrah wajib dan Umrah sunat:

- 1) Umrah wajib, yaitu Umrah yang pertama kali dilaksanakan disebut juga umratul Islam dan Umrah sunat, dan juga Umrah yang dilaksanakan karena nazar.
- 2) Umrah sunat, yaitu Umrah yang dilaksanakan setelah Umrah wajib baik yang kedua kali dan seterusnya dan bukan karena nazar.<sup>31</sup>

---

<sup>29</sup>*Ibid.*,

<sup>30</sup>Muhammad Baqir Al-Habsi, *Op-Cit.*, hlm. 378.

<sup>31</sup>Said Agil Husin Al Munawar dan Abdul Halim, *Fikih Haji Menuntun Jama'ah Mencapai Haji Mabruur*, (Jakarta: Ciputat Perss, 2003), hlm. 278-281.

c. Syarat, Rukun dan Wajib Umrah

1) Syarat Umrah

Syarat wajib dalam pelaksanaan Umrah pada dasarnya sama tidak ada perbedaan antara haji dan Umrah. Syarat tersebut ialah ketentuan-ketentuan yang harus dimiliki oleh seseorang untuk melaksanakan ibadah Umrah. Para ulama hukum Islam (Fuqaha) telah bersepakat bahwa syarat-syarat wajib ibadah Umrah adalah:

- a) Islam
- b) Baligh
- c) Berakal
- d) Orang merdeka
- e) Mampu (*istitha'ah*)<sup>32</sup>

2) Rukun Umrah

Rukun ibadah Umrah adalah amalan-amalan yang harus dilaksanakan dan apabila ditinggalkan salah satunya maka Umrahnya tidak sah. Rukun tersebut antara lain; ihram, thawaf Umrah, sa'i, bercukur untuk tahallul.<sup>33</sup> Tata cara pelaksanaan Umrah, secara ringkas, baik rukun dan sunnah-sunnah perlu diperhatikan sebagai berikut ini :

- a) Disunnahkan untuk mandi besar (janabah) sebelum ihram untuk umrah dilaksanakan.
- b) Mengenakan pakaian ihram yang sudah ditentukan. Pakaian ihram untuk laki-laki 2 kain yang dijadikan sarung dan selendang,

---

<sup>32</sup>*Ibid.*, hlm. 282.

<sup>33</sup>*Ibid.*,

sedangkan pakaian untuk para wanita memakai pakaian apa saja yang dianjurkan guna untuk menutup aurat tanpa ada hiasannya dan tidak memakai cadar atau sarung tangan.

- c) Niat Umrah yang tulus dan ikhlas dalam hati seraya mengucapkan *Labbaika 'umrotan atau Labbaikallahumma bi'umrotin*. Setelah itu bertalbiyah, bagi laki-laki suaranya harus dikeraskan dan bagi wanita cukup dengan suara yang sekiranya dapat didengar oleh orang di sekitarnya, yaitu mengucapkan *Labbaikallahumma labbaik labbaika laa syarika laka labbaik. Innal hamda wan ni'mata laka wal mulk laa syarika laka*.
- d) Apabila sudah sampai di kota suci Makkah, disunnahkan agar mandi terlebih dahulu sebelum memasukinya.
- e) Sesampai di ka'bah, *talbiyah* dihentikan sebelum thawaf. Setelah itu menuju hajar aswad sambil menyentuhnya dengan tangan kanan dan jika mampu diperbolehkan menciumnya seraya mengucapkan *Bismillahi wallahu akbar*. Apabila tidak bisa menciumnya atau bahkan menyentuhnya, maka cukup memberi isyarat dan berkata Allahu akbar.
- f) Melaksanakan thawaf sebanyak 7 kali putaran. 3 putaran pertama jalan cepat apabila mampu dan sisanya diperbolehkan jalan biasa. Mengawali dan mengakhiri thawaf berada di hajar aswad, dan ka'bah dijadikan berada di sebelah kiri.

- g) Jika bisa melakukan shalat sunnah 2 raka'at di belakang maqam Ibrahim, apabila tidak bisa boleh melaksanakannya di tempat lainnya di masjidil haram dengan membaca surah Al-Kafirun pada raka'at pertama dan Al-Ikhlash pada raka'at kedua.
- h) Sa'i dengan menaiki bukit Shofa dengan menghadap kiblat sambil mengangkat kedua tangan seraya mengucapkan *Innash shofa wal marwata min sya'aairillah. Abda'u bima bada'allahu bihi* (Aku memulai dengan apa yang Allah memulainya). Setelah itu bertakbir sebanyak 3 kali tanpa memberi isyarat apa pun dan mengucapkan *Laa ilaha illallahu wahdahu laa syarika lahu. Lahul mulku wa lahul hamdu wahuwa 'alaa kulli syai'in qodiir. Laa ilaha illallahu wahdahu anjaza wa'dahu wa shodaqo 'abdahu wa hazamal ahzaaba wahdahu* 3x. Kemudian berdoa sekehendaknya.
- i) Amalan pada tatanan urutan sebelumnya diulangi setiap putaran di sisi bukit Shofa dan Marwah disertai dengan doa.
- j) Sa'i dikerjakan sebanyak 7 kali dengan hitungan berangkat satu kali dan kembalinya juga dihitung satu kali, diawali dari bukit Shofa dan diakhiri di bukit Marwah.
- k) Bagi laki-laki mencukur atau memotong sebagian atau keseluruhan rambut kepala dan bagi wanita memotongnya sebatas ujung jari.

- 1) Setelah semua itu dilaksanakan, selesailah sudah amalan Umrah.<sup>34</sup>

## **B. Penelitian Terdahulu**

Beberapa penelitian mengenai manajemen pelayanan ibadah umrah telah pernah dilaksanakan diberbagai perguruan tinggi di seluruh Indonesia, tiga diantaranya adalah:

1. Penelitian atas nama Furqon Mukminin; Jurusan Manajemen Dakwah (MD) Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang 2015 dengan judul Skripsi: Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang). Penulis ingin meneliti lebih jauh tentang pelayanan haji dan umrah. Dimana penulis menggunakan objek penelitiannya Sultan Agung Tour & Travel Semarang. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui dua persoalan pokok. (1) untuk mengetahui bagaimana upaya Sultan Agung Tour & Travel dalam memberikan pelayanan haji dan umrah. (2), seperti apa faktor yang mendukung dan yang menghambat dalam melaksanakan pelayanan untuk ibadah haji dan umrah. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research) dengan mengambil lokasi penelitian di Sultan Agung Tour & Travel Semarang. Data-data dalam penelitian berupa data-data kualitatif yang berupa data primer dan sekunder.

---

<sup>34</sup>Zakiah Dradjat, *Haji Ibadah yang Unik*, (Jakarta: Ruhama, 1994), hlm. 85-89.

Data-data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data-data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis dengan metode analisis deskriptif kualitatif dengan teknik induktif untuk mengetahui jawaban atas pokok permasalahan yang telah dirumuskan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1). perusahaan merespon keinginan para pelanggannya dengan memberikan pelayanan yang baik dan profesional agar jama'ah haji bisa melaksanakan ibadah haji dengan lancar, tertib, aman, dan nyaman. Sultan Agung Tour & Travel Semarang mempunyai kemauan yang kuat dan terus menerus berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan peningkatan kinerja karyawan dengan pelatihan-pelatihan, menanyakan keluhan kepada jama'ahnya langsung, menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan pelanggan dan instansi terkait, adanya komunikasi antara pimpinan dan karyawan, serta perbaikan sarana prasarana yang ada di perusahaan. Dengan adanya usaha-usaha tersebut diharapkan bisa memberikan pelayanan yang baik dan profesional serta bisa memenuhi kepuasan para pelanggannya. (2). Faktor yang mendukung pelayanan kepada jama'ah adalah fasilitas-fasilitas yang diberikan kepada jama'ah seperti jenis hotel berbintang empat atau lima, transportasi yang memadai, adanya dokter yang mendampingi jama'ah untuk menyediakan obat-obatan. Sedangkan faktor yang menghambat adalah banyaknya komplain dari jama'ah mengenai menu makanan yang disediakan oleh pihak hotel dan penundaan penerbangan dikarenakan cuaca yang kurang mendukung untuk melakukan penerbangan.



2. Penelitian atas nama Ajeng Tania, Jurusan Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 2014 dengan judul Skripsi : Analisis Program Pelayanan Jama'ah Haji dan Umrah PT. Arminareka Perdana.

Penulis menggunakan objek penelitian adalah pada travel PT. Arminareka Perdana. Rumusan masalah adalah bagaimana program PT. Arminareka Perdana dalam pelayanan jamaah haji dan Umrah dan apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan kepada jama'ah haji dan Umrah.

Penulis menggunakan metode penelitian dalam bentuk deskriptif, yaitu menggambarkan keadaan secara apa adanya. Sebagai lembaga penyelenggara haji dan Umrah yang telah berkembang selama 24 tahun ini PT. Arminareka Perdana telah diakui memeberikan pelayanan dari mulai keberangkatan, ditanah suci, hingga kembali ke Indonesia dengan fasilitas yang dapat memberikan kenyamanan dan berusaha memberikan kepuasan dalam pelayanan guna meningkatkan kepercayaan jamaahnya.

Terbukti dengan telah banyaknya memberangkatkan jamaah haji dan Umrah dan ini merupakan nilai plus yang dimiliki oleh PT. Arminareka Perdana. Keberhasilan yang diperoleh ini semua tentunya di dukung oleh keluarga besar PT. Arminareka Perdana yaitu seluruh jamaah yang telah memepercayakan PT. Arminareka Perdana sebagai penyelenggara haji dan Umrah, rekan rekan yang telah bekerja keras untuk memasarkan produk produk

PT. Armianreka Perdana, dan tentunya karyawan yang berkualitas. Dengan demikian, meskipun sudah terbukti dengan banyaknya jamaah yang mempercayai dan merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan PT. Arminareka Perdana sebagai Penyelenggara Haji dan Umrah, PT. Arminareka Perdana terkadang mengalami kendala dalam memeberikan pelayanan kepada jamaah. Sehingga masih membutuhkan perbaikan khususnya dalam pelayanan yang diberikan untuk jamaah.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT. Multazam Wisata Agung Kota Padangsidimpuan, beralamat di Jalan Ujung Gurap No. 78 Kecamatan Batu Nadua Padangsidimpuan. Alasan memilih PT. Multazam Wisata Agung Kota Padangsidimpuan sebagai lokasi penelitian karena PT. Multazam Wisata Agung Kota Padangsidimpuan terlihat berkembang pesat saat sekarang. Adapun penelitian dilaksanakan mulai bulan Desember 2017 sampai dengan Mei 2018, yaitu selama enam bulan.

#### **B. Jenis Penelitian**

Penelitian ini berjenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.<sup>1</sup> Metode deskriptif yaitu gambaran keadaan objek yang diteliti pada saat sekarang yaitu keadaan manajemen pelayanan jemaah Umrah di PT Multazam Wisata Agung Kota Padangsidimpuan.

#### **C. Metode Penelitian**

Metode penelitian ini adalah metode deskriptif. Mohammad Nazir menjelaskan bahwa; “Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status

---

<sup>1</sup>Margono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Jakarta:Rineka Ciota, 1997), hlm. 36

kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, suatu kelas pemikiran pada masa sekarang. Tujuan penelitian deskriptif ini adalah membuat gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki”<sup>2</sup>.

Berdasarkan pendapat tersebut, penelitian yang dilaksanakan tidak hanya terbatas pada pengumpulan data dan informasi, tetapi dilanjutkan dengan pengolahan dan analisis data untuk mengetahui keadaan manajemen pelayanan di PT. Multazam Wisata Agung Kota Padangsidempuan.

#### **D. Informan Penelitian**

Informan adalah orang yang memberikan informasi tentang masalah atau keadaan yang sebenarnya.<sup>3</sup>Informan adalah orang yang diwawancarai, diminta informasi oleh si pewawancara. Jumlah informan bukanlah kriteria utama, akan tetapi lebih ditentukan kepada sumber data yang dapat memberikan informasi sesuai dengan tujuan penelitian.<sup>4</sup>

Berdasarkan pendapat di atas, maka adapun informan yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah pengurus Umrah PT. Multazam Wisata Agung Cab. Padangsidempuan.

---

<sup>2</sup>Mohammad Nazir, *Metode Penelitian* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005), hlm. 54.

<sup>3</sup>Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 1994), hlm. 3.

<sup>4</sup>*Ibid.*,

## E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

### 1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang diarahkan pada kegiatan memperhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam hubungan tersebut.<sup>5</sup> Menurut Lexy J. Moleong pengamatan observasi ataupun pengamatan dapat dibedakan menjadi dua yaitu pengamatan berperan serta dan tidak berperan serta. Dalam penelitian menggunakan pengamatan yang tidak berperan serta, seseorang hanya melakukan satu fungsi, yaitu mengamati tetapi pada pengamatan berperan serta seseorang disamping mengamati juga menjadi anggota dari obyek yang diamati.<sup>6</sup>

Berdasarkan dua jenis observasi yang dikemukakan, disebabkan letak geografis serta keterbatasan waktu dan biaya dalam melaksanakan observasi di tanah suci Mekkah dan Madinah pada saat pelaksanaan ibadah Umrah, maka observasi dilakukan dengan observasi non-partisipan. Observasi yang dilakukan dengan cara tidak turut serta.

---

<sup>5</sup>Salamat Triono Ahmad, *Metodologi Penelitian* (Medan: Indah Grafika, 2007), hlm. 161.

<sup>6</sup>Lexy. J. Moleong, *Op. Cit.*, hlm. 176.

## 2. Wawancara

Wawancara biasa dikategorikan sebagai percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh kedua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yaitu yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yaitu yang memberikan jawaban atas pertanyaan.<sup>7</sup>

Adapun jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur yaitu dengan pertanyaan bebas namun tidak lari dari point-point yang ingin digali dalam penelitian.

## 3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.<sup>8</sup> Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya. Untuk melengkapi data yang diperoleh melalui pengamatan dan wawancara dalam penelitian, peneliti mengumpulkan dokumentasi berupa catatan lapangan, rekaman, biografi atau dokumen yang ada dalam kegiatan pemberangkatan, pelayanan pelaksanaan dan pemulangan jemaah Umrah di PT. Multazam Wisata Agung, Cab. Padangsidempuan.

---

<sup>7</sup>*Ibid.*, hlm. 186.

<sup>8</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Cetakan ke-17 (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 240.

## **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.<sup>9</sup>Setelah data-data yang dibutuhkan terkumpul maka dilaksanakan pengolahan data yang diklasifikasikan berdasarkan jenisnya. Adapun langkah-langkah pengolahan dan analisis data yang berbentuk kualitatif sebagaimana dikemukakan oleh Lexy J. Moleong adalah sebagai berikut:

1. Menyeleksi data dan mengelompokkannya sesuai dengan topik-topik pembahasan
2. Menyusun redaksi data dalam kalimat yang jelas.
3. Mendeskripsikan data secara sistematis sesuai dengan yang dibahas.
4. Menarik kesimpulan dari keseluruhan pembahasan yang dilaksanakan.<sup>10</sup>

## **G. Teknik Menjamin Keabsahan Data**

Dalam penelitian kualitatif diperlukan keabsahan data. Adapun teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan.

Triangulasi yang dilakukan peneliti dengan cara:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.

---

<sup>9</sup>Masri Singarimbu dan Sofian Efendi, *Metode Penelitian Survei* (Jakarta: LP3ES, 1989), hlm. 263

<sup>10</sup>Lexy J. Maleong, *Op.Cit.*, hlm. 190

- b. Membandingkan apa yang disampaikan oleh sumber data primer dengan sumber data sekunder
- c. Membandingkan hasil penelitian dengan fakta dilapangan.<sup>11</sup>

Data yang diperoleh berdasarkan hasil pengamatan dibandingkan kembali dengan data yang didapatkan melalui hasil wawancara agar peneliti mengetahui validitas data yang didapatkan, kemudian hasil wawancara dari masyarakat dibandingkan dengan hasil wawancara dengan beberapa sumber lain.

---

<sup>11</sup>*Ibid.*, hlm. 193.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Temuan Umum**

##### **1. Profil dan Sejarah Singkat PT. Multazam Wisata Agung Padangsidimpuan**

PT. Multazam Wisata Agung adalah Travel yang bergerak dibidang travel perjalanan ibadah Haji dan Umrah. Perusahaan ini memiliki cabang diberbagai daerah di Sumatera Utara salah satunya di Kota Padangsidimpuan. Kantor Cabang resmi PT. Multazam Wisata Agung Cabang Pangsidiempuan beralamat di Jalan SM. Raja No. 207 Sitamiang Padangsidimpuan dan Ujung Gurap No. 71 Batu Nadua Padangsidimpuan.

Sejarah berdirinya PT. Multazam Wisata Agung di Kota Padangsidimpuan berawal pada tahun 2010. Pada tahun 2010 inilah sebagai awal pemberangkatan ibadah Umrah pertama kali sekalipun belum memiliki surat izin resmi dari Kementerian Agama, tetapi inilah awal berdirinya cabang PT. Multazam Wisata Agung di Kota Padangsidimpuan.

Lima puluh orang Jama'ah Umrah dari wilayah TABAGSEL dapat diberangkatkan dengan sebaik-baiknya di tahun pertama beroperasinya. Proses pengumpulan 50 orang jama'ah tersebut dilakukan selama 7 bulan sejak Rabiul Awal sampai dengan bulan Ramadan. Hal ini dikarenakan PT. Multazam Wisata Agung travel umrah yang masih perdana, masih menghadapi berbagai kendala dalam promosi yang dilaksanakan.

SK secara resmi PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan dalam operasi berdasarkan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 373 tahun 2016 tentang penetapan izin PT. Multazam Wisata Agung sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah.<sup>1</sup>

PT. Multazam Wisata Agung di Kota Padangsidimpuan sebagai salah satu Travel di Kota Padangsidimpuan secara resmi pada tahun 2014 berdasarkan surat Izin Kementerian Agama No. 018 tahun 2014. Perlu disampaikan bahwa PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidimpuan satu-satunya travel pemberangkatan umrah resmi di Padangsidimpuan.<sup>2</sup>

## 2. Struktur Organisasi Kepengurusan PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidimpuan

Adapun struktur kepengurusan PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidimpuan yakni:

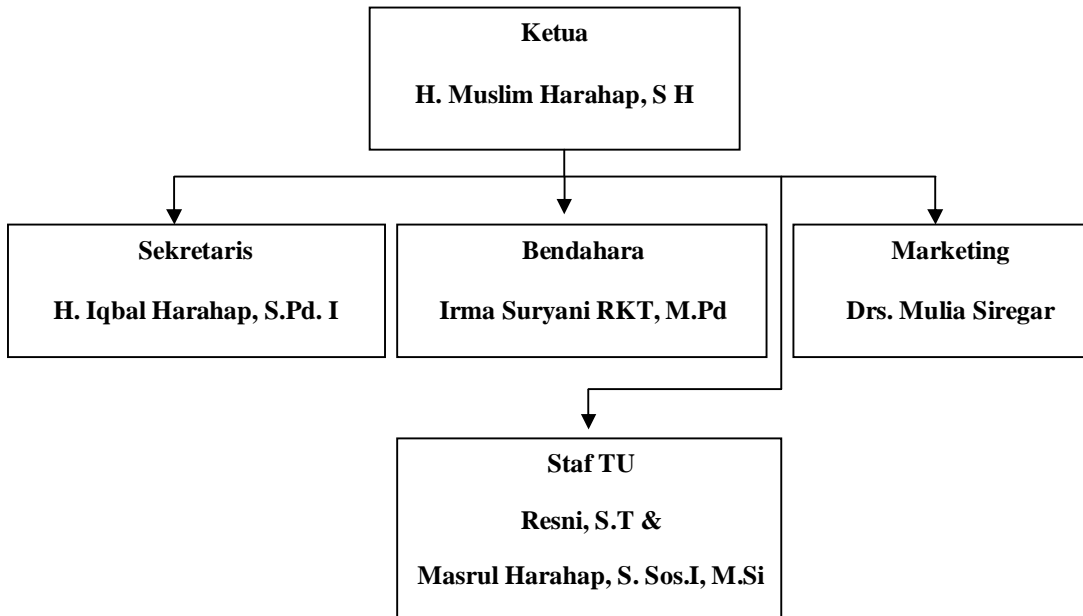
Ketua/Pimpinan Cabang	: H. Muslim Harahap, S.H
Sekretaris	: H. Iqbal Harahap, S. Pd.I
Bendahara	: Irma Suryani Rangkuti, M. Pd
Pemasaran/Marketing	: Drs. H. Mulia Siregar
Staf Tata Usaha	: Resni, S.T
	Masrul Harahap, S. Sos.I, M.Si

---

<sup>1</sup>Dokumen SK Kementerian Agama RI tentang izin Operasional PT. Multazam Wisata Agung tahun 2016.

<sup>2</sup>Muslim, Pimpinan Cabang Multazam, *Wawancara*, 28 Maret 2018

Lebih jelas mengenai struktur kepengurusan PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan dapat diperhatikan sebagai berikut:



### 3. Data Pasang Surut Jama'ah Umrah Sejak Tahun 2010-2017

Berdasarkan data jumlah jama'ah umrah PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidimpuan sejak tahun 2010-2017 dapat diperhatikan dalam tabel di bawah ini :

Tabel 2  
Data Jama'ah Umrah PT. Multazam Wisata Agung  
Cabang Padangsidimpuan<sup>3</sup>

NO	TAHUN	TOTAL JAMA'AH	KETERANGAN
1	2010	50 orang	Tidak ditemukan data jumlah jama'ah berdasarkan jenis kelamin, atau berdasarkan alamat tempat tinggal.
2	2011	50 orang	
3	2012	65 orang	
4	2013	65 orang	
5	2014	65 orang	
6	2015	122 orang	
7	2016	127 orang	
8	2017	96 orang	
<b>JUMLAH</b>		<b>: 640 orang</b>	

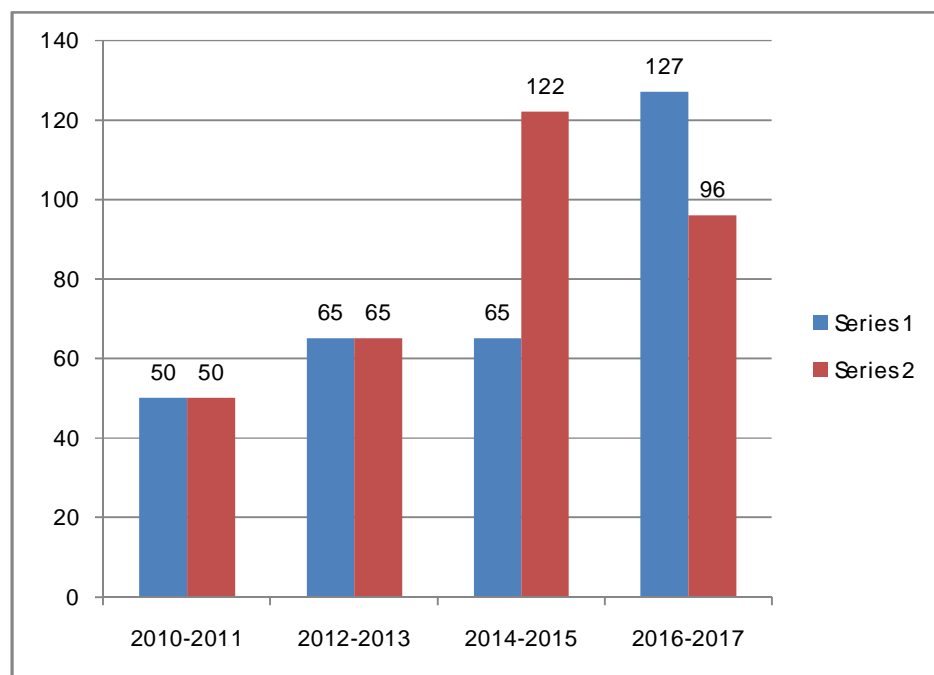
Data di atas menggambarkan pasang surut jama'ah di PT. Multazam Wisata Agung Kota Padangsidimpuan sejak tahun 2010-2017. Sebanyak 50 orang pada tahun 2010 sebanyak 50 orang di tahun 2011, sebanyak 65 orang pada tahun 2012, begitu juga dengan tahun 2013 tercapai sebanyak 65 orang, sebanyak 65 orang tahun 2014, selanjutnya 122 orang pada tahun 2015, sebanyak 127 orang tahun 2016, dan

---

<sup>3</sup>Arsip Jama'ah PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan tahun 2010-2017.

sebanyak 96 orang pada tahun 2017. Setelah diakumulasikan maka total keseluruhan jama'ah sejak tahun 2010 sampai dengan 2017 sebanyak 640.

Diagram 1  
Data Jama'ah Umrah PT. Multazam Wisata Agung  
Cabang Padangsidimpuan



Berdasarkan tabel dan diagram di atas menggambarkan pasang surut jama'ah di PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidimpuan dari tahun ketahun mulai dari tahun 2010 sampai tahun 2017 total jama'ah yang telah diberangkatkan sebanyak 640 orang. Berbagaimungkinan pasang surutnya

telah sama-sama dialami dan dihadapi terutama hubungan baik serta kendala-kendala yang dihadapi oleh pihak pengelola PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan.

#### 4. Upaya Promosi dan Gambaran Umum Layanan

Promosi PT. Multazam Wisata Agung Padangsidimpun menggunakan kalimat/semboyan antara lain: **“lebih aman”, lebih nyaman” dan “lebih berpengalaman”**. Dengan semboyan yang disampaikan oleh pihak pengelola PT. Multazam Wisata Agung, menurut Bapak H. Muslim “merupakan harapan dan tantangan bagi seluruh pengelola agar memberikan pelayanan terbaik bagi setiap jama’ah dan calon jama’ah”.<sup>4</sup>

Data yang berkaitan dengan calon jama’ah yang masih dalam daftar tunggu pemberangkatan *waiting list* untuk diberangkatkan di tahun 2018 sebanyak 4 orang. Jama’ah tersebut berasal dari daerah Padangsidimpun dan sekitarnya. Pemberangkatan jama’ah umrah PT. Multazam Wisata Agung dari Kota Padangsidimpun terakhir dilaksanakan di akhir tahun 2017 sebanyak 96 orang jama’ah. Pemberangkatan tersebut pada bulan Oktober 2017.<sup>5</sup>

Program-program yang direncanakan oleh pihak pengelola PT. Multazam Wisata Agung juga merupakan temuan umum diperoleh oleh peneliti yang dalam data program yang direncanakan meliputi tabel di bawah ini:

---

<sup>4</sup>Data brosur Promosi PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpun 2017.

<sup>5</sup>Muslim, Pimpinan Cabang Multazam, *Wawancara*, 28 Maret 2018

Tabel 2

Rute Perjalanan dan Program Layanan/Bimbingan<sup>6</sup>

<b>NO</b>	<b>HARI</b>	<b>RUTE/LOKASI</b>	<b>LAYANAN/BIMBINGAN</b>
1	Hari 01	Kuala Namu- Madinah	- Dengan mengucapkan bismillah dan tawakkal kepada Allah SWT, seluruh jama'ah telah berada di airport Kuala Namu pada pukul 11.00 Wib. Take off dari Airport, menuju Madinah pada pukul 14.00 Wib dengan pesawat Saudi Airlines, tiba di Madinah pada Pukul 18.50 Was. Setelah selesai proses imigrasi dan mengurus barang, selanjutnya jamaah dibawa menuju Hotel di Madinah dengan Bus AC, setibanya di Hotel Jama'ah beristirahat.
2	Hari 02	Madinah	- Pagi harinya jamaah dibawa berziarah ke Maqam Rasulullah dan Raudah, dan perkuburan Jannatul Baqi, memperbanyak salat, i'tikaf, berzikir dan berdoa di Masjidil Nabawi.
3	Hari 03	Madinah	- Memperbanyak salat, i'tikaf, berzikir dan berdoa di Masjid Nabawi.

<sup>6</sup>Data dokumen Program Umrah dan Ziarah 13 Hari By Saudi Airlines Kuala Namu-Madinah tahun 2017.

4	Hari 04	Madinah-Makkah	- Pagi hari jamaah dibawa mengunjungi masjid quba, makam suhada uhud, masjid qiblatain dan pasar kurma. Setelah dzuhur berangkat ke Bir Ali untuk mengambil miqot umrah. Selanjutnya berangkat ke makkah dengan menempuh perjalanan sekitar 06 jam. Setelah tiba di Makkah jamaah langsung ke Hotel untuk beristirahat. Sekitar pukul 22.00 (lokal time) selanjutnya jamaah dibawa untuk melaksanakan Thawaf dan Sai dibimbing oleh Muthawwif. Setelah umrah jamaah kembali ke Hotel untuk beristirahat.
5	Hari 05	Makkah	- Memperbanyak salat, i'tikaf, berdzikir dan berdoa di Masjidil Haram.
6	Hari 06		- Memperbanyak salat, i'tikaf, berdzikir dan berdoa di Masjidil Haram.
7	Hari 07	Makkah	- Pada hari ini jamaah dibawa berziarah ke tempat bersejarah di Kota Makkah, Mina, Arafah, Muzdalifah, Jabal Nur dan Jabal Tsur. Bagi jamaah yang ingin melaksanakan umrah sunat dapat



			membawa kain ihram bagi laki-laki.
8	Hari 08	Makkah	- Memperbanyak salat, i'tikaf, berdzikir dan berdoa di Masjidil Haram.
9	Hari 09	Makkah	- Memperbanyak salat, i'tikaf, berdzikir dan berdoa di Masjidil Haram.
10	Hari 10	Makkah	- Memperbanyak salat, i'tikaf, berdzikir dan berdoa di Masjidil Haram.
11	Hari 11	Makkah	- Memperbanyak salat, i'tikaf, berdzikir dan berdoa di Masjidil Haram.
12	Hari 12	Makkah-Jeddah	- Setelah salat Subuh Jamaah melaksanakan thawaf Wada', dan setelah sarapan, berangkat menuju Jeddah. Mengunjungi Cornich (Ballad), Pantai Laut Merah, Masjid Terapung dan tempat-tempat bersejarah lainnya di Kota Jeddah dan selanjutnya menuju Airport King Abdul Azis dengan pesawat Saudi Airlines menuju Medan Kuala Namu pada pukul 23.15 Was menuju Medan Indonesia.
13	Hari 13	Kuala Namu Medan	- Tiba di Airport Internasional Kuala Namu pada pukul 11.30 Wib.

			Selesai sudah perjalanan umrah kita, semoga semua amal ibadah kita diterima Allah SWT. Amin ya Robbal alamin...selamat bergabung kembali dengan "MULTAZAM" untuk mengikuti paket umrah berikutnya.
--	--	--	--

## B. Temuan Khusus

### 1. Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah saat Pemberangkatan di PT. Multazam Wisata Agung Kota Padangsidimpuan.

#### a. Fasilitas dan penetapan kordinator dan pembimbing sebelum pemberangkatan.

Fasilitas yang menjadi tanggungjawab yang diberikan bagi calon jama'ah di PT. Multazam Wisata Agung Padangsidimpuan adalah sebagai berikut:

- 1) Segala urusan yang berkaitan dengan pendaftaran.
- 2) Memberikan buku panduan khusus jama'ah.
- 3) Tas coper.
- 4) Tas tentang/tempat *passport*.
- 5) Bagasi 20 kg dan zam-zam 5kg jadi jumlah keseluruhan 25kg.
- 6) Tambahan bagasi dibicarakan tersendiri, harus bayar perkilogramnya.<sup>7</sup>

Bapak Muslim menyampaikan bahwa jadwal pemberangkatan jamaah umrah pihak pengelola berpatokan pada jadwal yang ditetapkan oleh pihak pemerintahan Arab Saudi :

Kita berpatokan kepada tanggal keberangkatan yang ditetapkan oleh pihak pemerintah Arab Saudi, yaitu pada tanggal 20/2018, sudah diberangkatkan

---

<sup>7</sup>Muslim, Pimpinan Cabang Multazam, Wawancara, 28 Maret 2018

dan akomodasi direncanakan. Sejak saat pendaftaran jama'ah di PT. Multazam Wisata Agung Kota Padangsidempuan selanjutnya diketahui kuota jama'ah dari pihak pusat serta jadwal pemberangkatan jama'ah. Saat tersebut jugalah secara bertahap kita membuat perencanaan pemberangkatan jama'ah serta terus memantau jadwal pemberangkatan jama'ah yang sewaktu-waktu dapat berubah.<sup>8</sup>

Kordinator dalam pelaksanaan ibadah umrah ditangani langsung oleh pihak pusat dalam pengaturannya. Pengaturan dan pengondisian segala sesuatunya saat diperjalanan sampai di Saudi Arabia.<sup>9</sup> Pekerjaan-pekerjaan yang menjadi tanggungjawab dari kordinator tersebut meliputi:

- 1) Urusan berapa jumlah jama'ah yang akan diberangkatkan.
- 2) Menentukan perwakilan dari cabang-cabang.
- 3) Menyerahkan sepenuhnya kepada kordinator dalam persiapan visa.

Selain fasilitas pelayanan yang dikemukakan. Fasilitas lainnya yang sangat penting diberikan kepada jama'ah pada saat sebelum pemberangkatan yaitu memberikan bimbingan pelaksanaan umrah. Dalam hal ini Bapak Muslim menyampaikan bahwa sebelum diberangkatkan jamaah diajari dengan materi-materi yang berkaitan dengan ibadah umrah/ doa-doa yang akan dibaca, dan tata cara pelaksanaannya.<sup>10</sup>

Observasi terhadap foto-foto kegiatan manasik yang dilaksanakan sebelumnya menunjukkan betapa antusias jama'ah dalam mengikuti rangkaian

---

<sup>8</sup>Muslim, Pimpinan Cabang Multazam, Wawancara, 28 Maret 2018

<sup>9</sup>Muslim, Pimpinan Cabang Multazam, Wawancara, 28 Maret 2018

<sup>10</sup>Muslim, Pimpinan Cabang Multazam, Wawancara, 28 Maret 2018

kegiatan manasik yang dibimbing langsung oleh ustadz yang sudah berpengalaman dalam melaksanakan umrah.<sup>11</sup>

Pernyataan-pernyataan di atas dapat dipahami bahwa fasilitas yang diberikan oleh pihak pengelola meliputi fasilitas fisik dan bimbingan pelaksanaan umrah. Kebutuhan-kebutuhan fisik yang diberikan/ disediakan bagi setiap jama'ah dan fasilitas yang berupa latihan/manasik diberikan dan direncanakan sesuai dengan jadwal pemberangkatan.

b. Manajemen kinerja sebelum dan saat pemberangkatan jama'ah.

Jauh sebelum saat pemberangkatan pihak PT. Multazam Wisata Agung Kota Padangsidempuan telah melaksanakan berbagai perencanaan. Perencanaan segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan saat sebelum dan saat pemberangkatan jauh sebelumnya, disebabkan jadwal pemberangkatan yang tidak menentu dan sepenuhnya ditentukan oleh pemerintahan Arab Saudi.

Salah satu persiapan yang dilakukan adalah dengan penyampaian berbagai materi/doa-doa yang dibacakan dengan berjama'ah. Pada saat yang sama, mulai mengontrol dan memberitahukan barang-barang apa saja yang boleh dibawa oleh jama'ah.<sup>12</sup>

Manasik dilakukan agar jama'ah semakin paham dengan apa saja yang dilakukan pada saat pelaksanaan ibadah di tanah suci Mekkah. Tanpa bimbingan/

---

<sup>11</sup>Observasi, pelaksanaan manasik di PT Multazam Wisata Agung cabang Padangsidempuan, 27 Maret 2018.

<sup>12</sup>Muslim, Pimpinan Cabang Multazam, Wawancara, 28 Maret 2018

manasik yang diberikan jauh sebelum pemberangkatan, dampaknya akan banyak pelaksanaan yang kurang sempurna dalam melaksanakan umrah tersebut.

Selanjutnya setelah perencanaan secara matang terhadap fasilitas dan layanan kita lakukan kontrol terhadap terhadap barang-barang jamaah yang akan diberangkatkan, kita juga selalu mengingatkan para jamaah agar selalu ingat dengan perlengkapan-perengkapannya.<sup>13</sup>

Kutipan di atas juga mengingatkan peneliti terhadap pernyataan Ibu Siti Adan, salah satu jama'ah umrah yang memakai jasa layanan PT. Multazam dengan pernyataan bahwa setiap jama'ah dibimbing dan diberikan informasi seputar pelaksanaan umrah, sekaligus menyampaikan informasi seputar barang-barang yang harus dibawa dan dipersiapkan sebelum pemberangkatan.<sup>14</sup>

Berbagai usaha dan upaya pelayanan yang diberikan kepada segenap jemaah berdasarkan pernyataan bahwa evaluasi pada setiap saat juga dilakukan terhadap kinerja kita. Hal ini termasuk dengan cara melaksanakan rapat-rapat tertentu dengan tujuan dimana titik lemah dan kekurangan kita dalam melakukan pelayanan terhadap jemaah umrah yang akan diberangkatkan.<sup>15</sup>

Selain petugas yang kita tetapkan sebagai petugas mengontrol barang-barang pemberangkatan, jama'ah juga sering-sering diberi peringatan agar

---

<sup>13</sup>Muslim, Pimpinan Cabang Multazam, Wawancara, 28 Maret 2018

<sup>14</sup>Siti Adan, Jama'ah PT. Multazam tahun 2013, Wawancara, 29 Maret 2018

<sup>15</sup>Muslim, Pimpinan Cabang Multazam, Wawancara, 28 Maret 2018

jama'ah tidak lupa mengecek segala barang-barang mereka agar tidak ada yang lupa dan tertinggal.<sup>16</sup>

Kita sering diundang dalam perencanaan pemberangkatan. Hal ini bertujuan agar jauh sebelum pemberangkatan setiap petugas telah dapat mengetahui tugasnya pada saat pemberangkatan. Begitu juga dengan pelaksanaan dan pemulangan jama'ah.<sup>17</sup>

Berbagai upaya yang menjadi perencanaan pemberangkatan jama'ah yaitu dengan selalu berusaha memberikan yang terbaik dan dapat memuaskan bagi setiap jama'ah yaitu dengan berbagai cara yakni:

- 1) Mengadakan rapat kordinasi antar petugas secara berkesinambungan.
- 2) Menampung semua keinginan yang dibutuhkan jama'ah.
- 3) Perencanaan dilakukan dengan dasar evaluasi terhadap pelayanan pemberangkatan jamaa'ah sebelumnya.
- 4) Perencanaan ini dilakukan agar semua petugas yang telah ditugaskan, sama-sama memahami dan maklum dengan tugas yang harus dilaksanakan pada saat pemberangkatan.
- 5) Perencanaan bersifat jangka pendek dan juga jangka panjang dilakukan agar setiap kerja telah direncanakan jauh sebelumnya.<sup>18</sup>

Pelayanan dan himbauan diberikaan saat pemberangkatan jama'ah PT. Multazam Wisata Agung Kota Padangsidimpuan berdasarkan pada perencanaan sebelumnya, untuk dijadikan dasar kontrol dan evaluasi terhadap kinerja; yakni:

---

<sup>16</sup>Muslim, Pimpinan Cabang Multazam, Wawancara, 28 Maret 2018

<sup>17</sup>Masrul, Staf TU Cabang Multazam, Wawancara, 28 Maret 2018

<sup>18</sup>Muslim, Pimpinan Cabang Multazam, Wawancara, 28 Maret 2018

- 1) Memastikan jama'ah hadir pada saat 1 jam sebelum pemberangkatan.
- 2) Mengumpulkan jama'ah yang telah hadir.
- 3) Menganjurkan kepada jama'ah agar men-ceck kembali kelengkapan barang-barang jama'ah.
- 4) Memberikan kembali arahan terhadap materi-meteri dan doa yang akan dibacakan.
- 5) Menyiapkan transport yang layak bagi jama'ah, dengan menggunakan jasa layanan transportasi bus jika memungkinkan.
- 6) Memantau kembali kondisi kesehatan jama'ah dengan menanyakan, dan menyediakan dokter/perawat dan obat-obatan yang dibutuhkan saat diperjalanan.
- 7) Jama'ah diberangkatan berdasarkan petunjuk dari PT. Multazam Wisata Agung di pusat.<sup>19</sup>

Pernyataan di atas dapat dipahami bahwa pemberangkatan jemaah umrah. Semua hal terencana dengan baik. Sekalipun demikian masih ditemukan kendala saat pemberangkatan kendala yang sangat sering dihadapi dalam pelayanan adalah:

1. Terlambatnya informasi pemberangkatan dari puhat PT. Multazam Wisata Agung Pusat, mengakibatkan pengelola sering kewalahan dalam pemberangkatan.

---

<sup>19</sup>Muslim, Pimpinan Cabang Multazam, Wawancara, 28 Maret 2018

2. Transportasi yang tersedia kurang berkenan di hati para jama'ah. Hal ini juga disebabkan penyediaan transportasi merupakan tanggung jawab pihak pusat.
3. Kesehatan jama'ah yang terganggu terutama jama'ah yang telah lanjut usia. Hal ini tidak dapat ditangani sepenuhnya, akan tetapi hanya dengan mengingatkan jama'ah supaya menjaga kesehatan sebelum pemberangkatan.<sup>20</sup>

Pihak PT. Multazam Wisata Agung Kota Padangsidempuan selalu mencari solusi terhadap kendala yang dihadapi yaitu dengan menjalin komunikasi yang baik dengan pihak pengelola di pusat, agar lebih cepat memberikan kabar pemberangkatan jama'ah dan menyediakan transportasi yang lebih baik.

## **2. Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah pada saat Pelaksanaan Ibadah Umrah di PT. Multazam Wisata Agung Padangsidempuan.**

### **a. Pemandu dan fasilitas dalam pelaksanaan**

Pelaksanaan ibadah umrah tentu membutuhkan arahan dan perencanaan pelaksanaan. Perencanaan yang dilakukan melibatkan semua pihak dan dengan perencanaan yang matang jauh sebelum pemberangkatan. Perencanaan yang paling mendasar pastinya adalah struktur kepengurusan jama'ah saat pelaksanaan yang meliputi; kordinator, pemandu, dan beberapa anggota.

---

<sup>20</sup>Muslim, Pimpinan Cabang Multazam, Wawancara, 28 Maret 2018



Pemandu doa sebelum pemberangkatan telah kita tentukan sebelumnya, hal ini bertujuan agar jama'ah dapat dilayani dengan baik. Tugas-tugas pembimbing tersebut yakni: 1) menjadi pembimbing dalam pesawat. 2) membimbing membaca doa 3) atau dalam miqot pemandu dengan sendirinya telah direncanakan agar memandu niat para jamaah.<sup>21</sup>

Para petugas yang biasa dijadikan *mutowwif*/pembimbing, sekaligus kordinator perwakilan cabang PT. Multazam Wisata Agung Padangsidimpuan yakni:

- 1) Bapak Muslim Hrp
- 2) Bapak Akhyar
- 3) Bapak Solehuddin Lc. MA
- 4) Bapak Khoirul Anwar, M.A
- 5) Bapak Drs. Maramuda, Hrp, SH
- 6) Bapak Drs. Mulia Siregar<sup>22</sup>

Dalam pelaksanaan ibadah umrah di kota Makkah, berkaitan dengan pelaksanaan rukun-rukun umrah. Pihak PT. Multazam Wisata Agung mempercayakan sepenuhnya kepada para ustadz yang bertugas sebagai pendamping dalam pelaksanaan. Sebab dengan perencanaan matang pelayanan dalam pelaksanaan dapat ditingkatkan. Begitu juga dengan kendala-kendala dalam pelaksanaan dapat dihindari.<sup>23</sup>

Sebelumnya perlu dijelaskan mengenai fasilitas yang diberikan kepada jama'ah yaitu:

- 1) Id Card Jama'ah.
- 2) Pemandu bagi jama'ah.
- 3) Hotel.

---

<sup>21</sup>Muslim, Pimpinan Cabang Multazam, Wawancara, 28 Maret 2018

<sup>22</sup>Muslim, Pimpinan Cabang Multazam, Wawancara, 28 Maret 2018

<sup>23</sup>Muslim, Pimpinan Cabang Multazam, Wawancara, 28 Maret 2018

- 4) Transport saat pemberangkatan, dan juga saat berada di Saudi Arabia.<sup>24</sup>

Lebih jelasnya sesuai dengan pernyataan di atas maka fasilitas yang diberikan kepada jama'ah saat pelaksanaan ibadah umrah yaitu:

- 1) Fasilitas hotel yakni Hotel Assolah, Hotel di Makkah 500-600 meter.
- 2) Hotel Alyazid jaraknya dengan Masjid Nabawi 250 meter.
- 3) Pelatihan sebelum pemberangkatan, manasik umrah 5-7 kali tergantung mendesaknya pemberangkatan.<sup>25</sup>

b. Manajemen pelayanan saat pelaksanaan umrah.

Secara umum perencanaan yang dilakukan saat pelaksanaan meliputi:

- 1) Merencanakan pembimbing jama'ah dalam niat umrah saat dipesawat.
- 2) Memberikan ID Card kepada setiap jama'ah tanpa terkecuali.
- 3) Seluruh pelaksanaan rukun umrah dibimbing oleh *Mutowwif* (pembimbing).
- 4) Menentukan Hotel yang menjadi tempat tinggal bagi jama'ah, yang dipilih berdasarkan letak geografis Hotel yang lebih dekat dengan Masjidil Haram.<sup>26</sup>

Pelaksanaan ibadah umrah yang direncanakan jauh sebelum pelaksanaan. Perencanaan tersebut menjadi pegangan dalam pelaksanaan tugas pelayanan bagi jama'ah. Sedangkan dalam pelaksanaan, pihak pengelola PT. Multazam Wisata Agung membuat absensi tertentu dalam setiap pelaksanaan rukun demi rukun umrah dengan ungkapan:

---

<sup>24</sup>Muslim, Pimpinan Cabang Multazam, Wawancara, 28 Maret 2018

<sup>25</sup>Muslim, Pimpinan Cabang Multazam, Wawancara, 28 Maret 2018

<sup>26</sup>Muslim, Pimpinan Cabang Multazam, Wawancara, 28 Maret 2018

“Pada saat pelaksanaan rukun ibadah umrah kita siapkan absensi yang menjadi pegangan dalam pelaksanaan rukun-rukun ibadah umrah dari satu kelompok, dari satu tempat menuju tempat lainnya”.<sup>27</sup>

Di atas disampaikan bahwa saat pelaksanaan ibadah umrah ada petugas khusus yang mengatur absensi jama'ah dari satu tempat menuju tempat lainnya. Dengan demikian berdasarkan absensi tersebut juga yang menjadikan pihak PT. Multazam Wisata Agung dengan mudah mengontrol pergerakan jama'ah dan memperhatikan langsung kondisi mereka, serta dapat mengetahui kebutuhan-kebutuhan jama'ah sebagai dasar layanan yang diterapkan di PT. Multazam Wisata Agung.

Evaluasi dalam pelaksanaan rukun ibadah umrah dilakukan yaitu meliputi:

- 1) Dalam melaksanakan tawwaf yaitu dicari kekurangan dan ketidak sempurnaan dalam pelaksanaan terutama yang berkaitan dengan rukun.
- 2) Setiap pelaksanaan rukun apakah ada kemungkinan kesalahan.<sup>28</sup>

### **3. Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah pada saat Pemulangan di PT. Multazam Wisata Agung Padangsidimpuan.**

#### **a. Fasilitas yang disediakan saat pemulangan jama'ah.**

Pada saat pelaksanaan ibadah umrah di Kota Mekkah dalam melaksanakan ibadah umrah selama 13 hari. Selama itu juga dilakukan berbagai perencanaan.

Perencanaan-perencanaan yang dicanangkan cukup beragam yakni:

---

<sup>27</sup>Muslim, Pimpinan Cabang Multazam, Wawancara, 28 Maret 2018

<sup>28</sup>Muslim, Pimpinan Cabang Multazam, Wawancara, 28 Maret 2018

- 1) Memperkirakan bus (transportasi) yang akan dipakai
- 2) Kelebihan bagasi bagi jama'ah yang berkeinginan menambah bagasi untuk barang-barang bawaan.
- 3) Transportasi antisipasi<sup>29</sup>

Adapun yang menjadi tanggungjawab pihak PT. Multazam Wisata Agung sebagaimana saat pemberangkatan, pelaksanaan, dan pemulangan jama'ah yakni:

- 1) Konsumsi jama'ah
- 2) Makan siang
- 3) Transportasi selalu disediakan<sup>30</sup>

Pada saat pemulangan jama'ah umrah fasilitas diberikan sebagaimana saat pemberangkatan, yaitu dengan menyediakan transportasi yang layak serta dapat mengantarkan jama'ah kembali ke tempat masing-masing, makan siang, dan kebutuhan-kebutuhan lainnya yang berkaitan dengan perjalanan pulang.

#### b. Manajemen pelayanan yang diterapkan saat pemulangan

Pada saat pemulangan jama'ah, agar dapat dengan mudah mengontrol jama'ah, petugas juga melakukan absensi terhadap setiap jama'ah sebagaimana pelaksanaan ibadah umrah. Absensi ini dilakukan dengan tujuan agar dapat dengan segera mengantisipasi masalah yang mungkin terjadi.

Barang-barang bawaan jama'ah selain petugas yang melayani dalam mengangkut barang-barang bawaan jama'ah. Saat itu juga petugas selalu mengingatkan para jama'ah agar jangan lupa barang-barang yang menjadi oleh-oleh bagi keluarga.<sup>31</sup>

---

<sup>29</sup>Muslim, Pimpinan Cabang Multazam, Wawancara, 28 Maret 2018

<sup>30</sup>Muslim, Pimpinan Cabang Multazam, Wawancara, 28 Maret 2018

<sup>31</sup>Observasi, foto pengecekan barang-barang jama'ah saat pemulangan, 27 Maret 2018

Barang-barang bawaan jama'ah tidak sedikit bertambah seperti oleh-oleh air zamzam dari 5 liter yang disediakan dan ditanggung pihak pengelola PT. Multazam. Bisa saja bertambah beberapa liter, sebagai pengelola inilah yang menjadi tanggung jawab kita, agar barang bawaan yang bertambah tersebut dapat dikordinir dan dikomunikasikan kepada pihak penerbangan. Hal ini biasa terjadi dengan penambahan ongkos bagasi.<sup>32</sup>

Berdasarkan pernyataan di atas maka tampak sekali fungsi kontrol dalam pemulangan jama'ah dilakukan terhadap situasi dan kondisi. Kontrol dilakukan dengan tujuan agar barang-barang bawaan jama'ah dapat dikontrol sebelum petugas jama'ah melakukan pemeriksaan. Setelah sampai di Kuala Namo saat jama'ah berjumlah hingga sampai 1 bus akan diantar sampai di Padangsidempuan.

Sesampainya jama'ah di Padangsidempuan segala sesuatu kembali dievaluasi sebagai perbaikan dikemudian hari dalam pelayanan jama'ah umrah selanjutnya. Evaluasi dilakukan dengan mengamati kendala-kendala pelayanan yang dihadapi, serta menanyakan langsung terhadap jama'ah tentang kelebihan dan kekurangan dalam pelayanan di PT. Multazam Wisata Agung khususnya daerah Kota Padangsidempuan.

Pelayanan yang diberikan pada saat pemulangan jama'ah tidak luput dari berbagai kendala yang dihadapi. Kendala-kendala tersebut meliputi:

- 1) Jama'ah sering tidak mengindahkan anjuran dari petugas. Sehingga petugas sering kewalahan dibuatnya.

---

<sup>32</sup>Muslim, Pimpinan Cabang Multazam, Wawancara, 28 Maret 2018

- 2) Barang bawaan jama'ah yang bertambah pada saat pemulangan. Jika barang bawaan sangat melebihi berat yang ditentukan. Hal ini terkadang dapat mengakibatkan jama'ah harus pasrah dengan pengurangan barang bawaan.
- 3) Setelah sampai di Kuala Namo Medan banyak diantara jama'ah yang memilih ikut dengan keluarga yang menjemput jama'ah, sehingga kebersamaan jama'ah secara bersama-sama ke Kota Padangsidimpuan jarang terjadi.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup>Muslim, Pimpinan Cabang Multazam, Wawancara, 28 Maret 2018

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Adapun kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini antara lain adalah:

1. Manajemen pelayanan ibadah umrah saat pemberangkatan.

Manajemen pelayanan yang diberikan. PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidempuan sebelum pemberangkatan jama'ah umrah terdiri dari; segala urusan administrasi pendaftaran, buku panduan khusus, tas coper, tas tempat passport, dan bagasi 20 kg. Sedangkan pelayanan yang diberikan sebelum dan saat pemberangkatan jama'ah meliputi: penyampaian berbagai materi/doa-doa pada saat manasik, mulai mengontrol dan menginformasikan barang apa saja yang boleh dibawa oleh jama'ah.

2. Manajemen pelayanan ibadah umrah pada saat pelaksanaan ibadah umrah.

Adapun saat pelaksanaan ibadah umrah pihak PT. Multazam Wisata Agung menyediakan pemandu dan fasilitas dalam pelaksanaan. Berkaitan dengan fasilitas hal ini terdiri dari; fasilitas hotel baik di Mekkah maupun Madinah, manasik umrah 5-7 kali tergantung pemberangkatan. sedangkan Manajemen pelayanan yang dilakukan saat pelaksanaan umrah yakni; pembimbing jama'ah dalam niat umrah saat dipesawat, memberikan Id Card tanpa terkecuali, seluruh pelaksanaan dibimbing oleh *Mutowwif*.

### 3. Manajemen pelayanan ibadah umrah saat pemulangan jama'ah.

Pada saat pemulangan, fasilitas bagi jama'ah juga menjadi perhatian pihak PT. Multazam Wisata Agung. Fasilitas-fasilitas tersebut yakni; memperkirakan bus (transportasi), kelebihan bagasi yang berkeinginan menambah bagasi, dan transportasi antisipasi. Adapun manajemen pelayanan yang diterapkan yaitu; absensi terhadap setiap jama'ah, melayani dalam mengangkat barang-barang bawaan jama'ah, mengingatkan jama'ah agar barang-barang tidak tercecer.

Manajemen pelayanan yang dilakukan pihak PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidempuan tergolong baik. Hal ini berdasarkan antusias dan kepercayaan masyarakat dalam pengelolaan dan manajemen pelayanan bagi setiap jama'ah di PT. Mutazam Wisata Agung Kota Padangsidempuan.

## **B. Saran-saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas maka beberapa saran yang menurut peneliti perlu disampaikan kepada beberapa pihak yaitu:

1. Pihak pimpinan/pengelola PT. Multazam Wisata Agung secara umum. Khusus cabang Padangsidempuan disarankan agar membangun gedung tersendiri dan lebih meningkatkan pelayanan jema'ah umrah dimasa yang akan datang.
2. Pihak petugas layanan ibadah umrah disarankan agar meningkatkan kinerja dalam memberikan layanan terbaik bagi jama'ah di PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidempuan.



3. Pihak pimpinan dan petugas layanan ibadah umrah agar selalu meningkatkan diri dengan terus belajar mengenai teori-teori pelayanan yang baik dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.
4. Seluruh travel yang ada di wilayah Kota Padangsidempuan disarankan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan bagi jama'ah baik pada saat pemberangkatan, pelaksanaan dan pemulangan jama'ah ibadah umrah masing-masing.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abu Hamzah, *Ayo Bisnis Umrah*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Achmad Nidjam dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji*, Jakarta: Zikrul Hakim, 2003.
- Ahmad Syafi'i Mufid, *Kunci Peribadatan dalam Islam*, Semarang: Aneka Ilmu, 2003.
- Ahmad Thib Raya dan Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk-beluk Ibadah dalam Islam*, Bogor: Kencana, 2003.
- Akmal Salim Ruhana, *Melayani Tamu Allah*, Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2015.
- Arnauli Aminullah, *Bagaimana Mengusai Manajemen dengan Mudah*, Bandung: Media Pustaka, 2010.
- Carol Sapin Gold, *Memantapkan Hubungan dengan Pelanggan*, Bandung: Angkasa, 1983.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Semarang: Karya Toha Putra, 2002.
- Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1991.
- Ernie Tisnawati Sule dan Kuniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005.
- Hadari Nawawi, *Administrasi Pendidikan*, Jakarta: Gunung Agung, 1983.
- Ikhwan, dkk, *Ensiklopedi Haji dan Umrah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002.
- J. Riberu, *Dasar-Dasar Kepemimpinan*, Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 2003.

- Juni Wati Sri Rizki, *Optimalisasi Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi Melalui Peran Pustakawan, dalam Al-Kuttab Vol. 1 No 2 Juli-Desember 2013*, Padangsidempuan: STAIN Padangsidempuan, 2013.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.
- Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 1994.
- Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Margono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Jakarta:Rineka Ciota, 1997.
- Masri Singarimbu dan Sofian Efendi, *Metode Penelitian Survey* Jakarta: LP3ES, 1989.
- Mohammad Nazir, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005.
- Muhammad Baqir Al-Habsi, *Fiqih Praktis*, Bandung: Mizan, 1999.
- Patricia Buhler, *Alpha Teach Yourself: Management Skills dalam 24 Jam*, Jakarta: Prenada, 2007.
- Raminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: PustakaPelajar, 2005.
- Said Agil Husin Al Munawar dan Abdul Halim, *Fikih Haji Menuntun Jama'ah Mencapai Haji Mabrur*, Jakarta: Ciputat Perss, 2003.
- Said Aqil Husin Al-Munawar, *Fikih Haji Menuntun Jama'ah Mencapai Haji Mabrur*, Jakarta: Ciputat Press, 2003.

- Salamat Triono Ahmad, *Metodologi Penelitian*, Medan: Indah Grafika, 2007.
- Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 1997.
- Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Sondang P. Siagian, *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 2011.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*.  
Cetakan ke-17 Bandung: Alfabeta, 2012.
- T. Tani Handoko, *Manajemen Persomalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: BPFE, 2001.
- Tengku Muhammad Hasbi Ash Shiddieqy, *Kuliah Ibadah*, Semarang: Pustaka Rizki Putra, 2000.
- Zaini Muctarom, *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah*, Yogyakarta: Al Amin Press, 1996.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
 FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Jalan T. Rizal Nurdin Km.4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733  
 Telephone. 0634.22080 Faximile. 0634.24022

Padangsidimpuan, Agustus 2017

Nomor : In.19 / F.4 / PP.00.9 / / 2017

Lampiran : -

Hal : Pengesahan Judul dan Pembimbing Skripsi

Kepada:

Yth. :

1. Drs Agus Salim Lubis, M.Ag
2. Maslina Daulay, MA,

di-

Padangsidimpuan

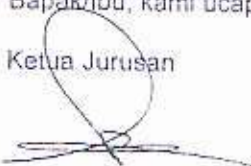
Dengan hormat, disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa berdasarkan hasil sidang Tim Pengkajian Kelayakan Judul Skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini sebagai berikut:

Nama/Nim : Arifin Nasution / 1430400002  
 Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Ilmu Komunikasi/ Manajemen Dakwah  
 Judul Skripsi : Manajemen pelayanan ibadah Umroh di PT Multazam Wisata Agung Kota Padangsidimpuan.

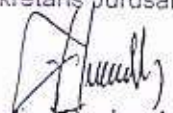
Seiring dengan hal tersebut, kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu menjadi Pembimbing I dan Pembimbing II penelitian penulisan skripsi mahasiswa dimaksud.

Demikian kami sampaikan, atas kesediaan dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Ketua Jurusan

  
Ali Amran, S.Ag., M.Si  
 Nip. 19760113 200901 1 005

Sekretaris Jurusan


  
Maslina Daulay, MA,  
 Nip. 19760510 200312 2 003

Dekan


  
Fauziah Nasution, M.Ag  
 Nip.19730517 200003 2 013

Pernyataan Kesediaan Sebagai Pembimbing

Bersedia/Tidak bersedia  
 Pembimbing I

  
Drs Agus Salim Lubis, M.Ag  
 NIP. 196308211993031003

Bersedia/Tidak Bersedia  
 Pembimbing II

  
Maslina Daulay, MA,  
 Nip. 19760510 200312 2 003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

or : 261 /In.14/F.4c/PP.00.9/03/2018

23 Maret 2018

: Biasa

o. : -

: **Mohon Bantuan Info:masi**  
**Penyelesaian Skripsi**

Pimpinan PT. Multazam Wisata Agung Kota Padangsidimpuan  
Di tempat

an hormat, Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Institut Agama Islam  
ri Padangsidimpuan menerangkan bahwa :

a : Arifin Nasution

:14 304 00002

ltas/Jurusan: : Dakwah dan Ilmu Komunikasi/ Manajemen Dakwah

at : Jalan Sudirman Untemanis Gang Bidan

h benar Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Institut Agama Islam  
ri Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul:  
**MANAJEMEN PELAYANAN IBADAH UMROH DI PT MULTAZAM WISATA AGUNG**  
**A PADANGSIDIMPUAN".**

ubungan dengan itu, dimohon bantuan Bapak untuk memberikan data dan informasi  
ai dengan maksud judul tersebut.

ikian disampaikan, atas kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.



Dekan

Fauziah Nasution, M.Ag  
NIP.19730617 200003 2 013



MULTAZAM  
WISATA AGUNG

## PT. MULTAZAM WISATA AGUNG TOURS & TRAVEL

### CABANG PADANGSIDIMPUAN

Alamat: Ujung Gurap No. 71, Padangsidimpuan Batunadua,  
Kota Padangsidimpuan

Contact Person. 08233-6604-8445 atau 0821-6140-5900

#### SURAT KETERANGAN

Nomor : **651/MWA/UM/VI/2018**

Pimpinan PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidimpuan dengan ini menerangkan bahwa:

Nama	: Arifin Nasution
NIM	: 14.304.00002
Fak/Prog. Studi	: Dakwah/ Manajemen Dakwah
Alamat	: Desa Jambur Padang Matinggi, Mandailing Natal

Adalah benar dan nyata telah melaksanakan penelitian pada PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidimpuan sejak Desember 2017 sampai dengan Mei 2018 yang berkaitan dengan penyelesaian Skripsi yang berjudul: "Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah di PT. Multazam Wisata Agung Kota Padangsidimpuan"

Demikian Surat Keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana perlunya



Padangsidimpuan, Juni 2018

  
H. M. Islam Harahap, S.H