FUNGSI MANAJEMEN TRAVEL ARMINAREKA PERDANA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN UMRAH DI KOTA PADANGSIDIMPUAN

SKRIPSI

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

OLEH

AMINULLAH HASIBUAN
NIM: 15 304 00004

JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2019

Scanned with CamScanner

FUNGSI MANAJEMEN TRAVEL ARMINAREKA PERDANA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN UMRAH DI KOTA PADANGSIDIMPUAN

SKRIPSI

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

OLEH:

AMINULLAH HASIBUN
NIM:15 304 00004

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI IAIN
PADANGSIDIMPUAN
2019

Scanned with

FUNGSI MANAJEMEN TRAVEL ARMINAREKA PERDANA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN UMRAH DI KOTA PADANGSIDIMPUAN

SKRIPSI

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

OLEH
AMINULLAH HASIBUAN
NIM. 15 304 00004

JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH

PEMBIMBING I	PEMBIMBING II
Drs. Hamlan, M.A	**Dr. Sholeh Fikri, M.Ag**
NIP. 196012141999031001	**NIP.196606062002121003**

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN

2019

Scanned with CamScanner

Hal : Skripsi

Aminullah Hasibuan

Lamp : 7 (tujuh) Examplar

Padangsidimpuan, Agustus 2019

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 **Aminullah Hasibuan** yang berjudul **"FUNGSI MANAJEMEN TRAVEL ARMINAREKA PERDANA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN UMRAH DI 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 diatas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani siding munaqosyah untuk mempertanggung jawabkan skripsinya ini.

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

PEMBIMBING I	PEMBIMBING II
DRS. HAMLAN, M.A	**DR.SHOLEHFIKRI,M.A.g**
NIP.196012141999031001	**NIP.196606062002121003**

Scanned with CamScanner

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 : AMINULLAH HASIBUAN
NIM : 1530400004
JUDUL SKRIPSI : FUNGSI MANAJEMEN TRAVEL ARMINAREKA PERDANA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN UMRAH DI KOTA PADANGSIDIMPUAN

Ketua

Maslina Daulay, M.A
NIP. 197605102003121003

Sekretaris

Dra. Hj. Replita, M.Si
NIP. 196905261995032001

Anggota

Maslina Daulay, M.A
NIP. 19730617 2000032013

Dra. Hj. Replita, M.Si
NIP. 196905261995032001

Drs. Hamlan, MA
NIP. 19601214 1999031001

Dr. Erna Ikawati, M.Pd
NIP. 197912052008012012

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah
Di : Padangsidimpuan
Tanggal : 3 September 2019
Pukul : 13.30 s/d 16.30. Wib
Hasil/Nilai : 78,75 (B)
Predikat : (*Sangat memuaskan*)
IPK : 3,38

Scanned with CamScanner

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi Maha Penyayangan.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA	: AMINULLAH HASIBUAN
NIM	: 1530400004
FAK/JURUS	:DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI/MD
JUDUL SKRIPSI	:**FUNGSI MANAJEMEN TRAVEL ARMINAREKA PERDANA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN UMRAH DI KOTA PADANGSIDIMPUAN**

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri tanpa menerima bantuan dari pihak lain, kecuali arahan dari pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana yang tercantum dalam Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan dimaksud, yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lain sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 2019

Saya yang menyatakan

METERAI TEMPEL
TGL. 20
18DA6AFF876637967
6000
ENAM RIBU RUPIAH

AMINULLAH HASIBUAN
NIM. 1530400004

Scanned with CamScanner

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Institut agama Islam negeri Padangsidimpuan, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Aminullah Hasibuan

Nim : 1530400004

Jurusan : MD

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan menyetujui untuk memberikan

kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right)* atas karya ilmiah saya yang berjudul **FUNGSI MANAJEMEN TRAVEL ARMINAREKA PERDANA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN UMRAH DI KOTA PADANGSIDIMPUAN.** Dengan Hak Bebas Royalti Nineksklusif Ini Institut Agama Islam Negeri berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data *(database)*, merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di: Padangsidimpuan

Pada tanggal: September 2019

METERAI TEMPEL
TGL. 20
B38AFF876637968
6000
ENAM RIBU RUPIAH

AMINULLAH HASIBUAN

NIM. 1530400004

Scanned with CamScanner

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

PENGESAHAN

Nomor: /In./F.4c/PP.00.9/09/2017

Skripsi Berjudul : **Fungsi Manajemen Travel Arminareka Perdana Dalam Meningkatkan Pelayanan Umrah Di Kota Padangsidimpuan**

Ditulis Oleh : **AMINULLAH HASIBUN**
NIM : **15 304 00004**
Fakultas/Jurusan : **Dakwah dan Ilmu Komunikasi/ Manajemen Dakwah**

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

Padangsidimpuan, September 2019
Dekan

Dr. Ali Sati, M.Aq
NIP. 196209261993031001

Scanned with CamScanner

KATA NGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

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 "Fungsi Manajemen Travel Arminareka Perdana Dalam Meningkatkan Pelayanan Umrah Di 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:

Scanned with CamScanner

1. Bapak Drs. Hamlan, M.A selaku Pembimbing I, dan bapak Dr. Sholeh Fikri, M.Ag. selaku Pembimbing II yang sangat sabar dalam memberikan pengarahan dan masukan terhadap penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Dr. H. Ibrahim Siregar, M.CL, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan, bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag selaku wakil Rektor I, bapak Dr. Anhar, M.H selaku wakil Rektor II, dan bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M. Ag selaku wakil Rektor III.
3. Bapak Dr. Ali Sati, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
4. Bapak H. Ali Anas Nasuiton, M.A selaku Ketua Jurusan MD dan Fithri Choirunnisa Siregar, M.Psi. selaku Sekretaris 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 Padangsidimpuan yang telah berpartisipasi membantu psenulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepala Unit Pelayanan Teknis (UPT) perpustakaan dan seluruh pegawai perpustakaan IAIN Padangsidimpuan yang telah membantu peneliti dalam hal mengadakan buku-buku yang berkaitan dengan penelitian ini.
9. Ibu Pimpinan Travel. Arminareka Perdana Kota Padangsidimpuan dan Staff/pegawai Travel. Arminareka Perdana Kota Padangsidimpuan yang telah memberikan informasi dalam penelitian ini.

Scanned with CamScanner

10. Sahabat-sahabat peneliti: Alifah Eka Sari Munthe, Arifin Nasution , Liston Limbong, Abdul rafat, Yalee, Maspuan, Nurhidayah , Lia, Iful, Ros Hutasuhut , Mariati Lubis, Tua Dalimunthe, Rina Hasibuan, Mira Hasibuan, Yani, Ulfa Maria, 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 2015-2016 yang selalu memberikan semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi dan membuat hati peneliti senang dan bahagia.

Teristimewa kepada Ayahanda Baginda Partomuan Hasibuan dan Ibunda Tercinta Ummi Kalsum Dalimunthe yang telah mengasuh, mendidik serta memberikan bantuan moril dan materil tanpa mengenal lelah dan saudara/I ku Juliana Hasibuan, Patimah Hasibuan, Asahan Hasibuan, dan kaka tersayang Dahriani Hasibuan 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. Aamiiinn. Padangsidimpuan, April 2019

Peneliti

AMINULLAH HASIBUAN
NIM. 1530400004

Scanned with CamScanner

ABSTRAK

NAMA : **AMINULLAH HASIBUAN**
NIM : 1530400004
JUDUL : **FUNGSI MANAJEMEN TRAVEL ARMINAREKA PERDANA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN UMRAH DI KOTA PADANGSIDIMPUAN**

Latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah Travel Arminareka Perdana di Kota Padangsidimpuan. Travel Arminareka Perdana 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 Travel Arminareka Perdana di Kota Padangsidimpuan.

Dari latar belakang masalah tersebut maka yang menjadi rumusan masalah yaitu: apa saja fungsi manajemen travel Arminareka Perdana dalam meningkatkan pelayanan umrah di Kota Padangsidimpuan. Bagaimana manajemen pembinaan jama'ah travel Arminareka Perdana dalam melayani umrah di Kota Padangsidimpuan. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penilitian ini berjenis penelitian kualitatif,dengan pendekatan deskriptif yaitu gambaran keadaan objek yang diteliti pada saat sekarang.

Hasil penelitian yang diperoleh bahwa: Fungsi Manajemen travel Arminareka perdana dalam meningkatkan pelayanan umrah di Kota padangsidimpuan. terdiri dari: Perencanaan, pengorganisasian, penggerak, pengawasan, evaluasi yang diberikan meliputi; Pembukaan pendaftaran, Kuota Pendaftaran pelayanan travel Arminareka Perdana terhadap jama'ah umrah.

Manajemen pembinaan jama'ah meliputi: penyampaian rangkaian kegiatan yang mencakup penyuluhan dan penerangan serta bimbingan ibadah berbagai materi/doa-doa pada saat manasik, mengontrol dan menginformasikan. Dengan demikian fungsi manajemen travel Arminareka Perdana dalam meningkatkan pelayanan umrah yang dilakukan pihak travel Arminareka Perdana cabang Padangsidimpuan tergolong baik.

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**

KATA PENGANTAR ..... **ii**

DAFTAR ISI ..... **v**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Fokus Penelitian 5
C. Batasan Istilah 5
D. Rumusan Masalah 6
E. Tujuan penelitian 7
F. Kegunaan Penelitian 7
G. Sistematika Pembahasan 8

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Pustaka 10
   1. Fungsi 10
   2. Manajemen 11
   3. Travel 13
   4. Umrah 14
B. Penelitian Terdahulu 19

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu Dan Lokasi Penelitian 23
B. Jenis Dan Pendekatan Penelitian 24
C. Informan penelitian 24
D. Sumber Data 25
E. Instrumen Pengumpulan Data 26
F. Teknik Analisis Data 28
G. Teknik Ke Absahan data 29

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Temuan Umum 30
   1. Sejarah Berdirinya Travel Arminareka Perdana 30
   2. Lokasi deskripsi Penelitian 30
   3. Visi dan Misi Travel Arminareka Perdana 33
   4. Sarana dan Prasarana di Travel Arminareka perdana 34
B. Temuan Khusus 35
   1. Fungsi Manajemen dalam meningkatkan pelayanan umrah di Kota Padangsidimpuan 35
      a. Perencanaan 35

b. Pengorganisasian 39
c. Penggerak 41
d. Pengawasan 42
e. Evaluasi 46
2. Manajemen pembinaan jama'ah travel Arminareka perdana dalam melayani umrah di Kota Padangsidimpuan 47
a. Pembinaan sebelum keberangkatan umrah 48
b. Pembinaan saat pelaksanaan umrah 48
c. Tujuan pembinaan jama'ah umrah 49

BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan 62
B. Saran 63
DAFTAR PUSTAKA
RIWAYAT HIDUP
LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Fungsi dalam kamus besar Bahasa Indonesia adalah merupakan kegunaan suatu hal, daya guna serta pekerjaan yang dilakukan mengarah ke masa depan menciptakan organisasi.[1] Pengertian fungsi dapat disimpulkan bahwa fungsi merupakan sumber daya utama hasil pemikiran atau sekelompok aktifitas yang tergolong pada jenis yang sama berdasarkan sifat atau pelaksanaannya.

Manajemen dalam kamus besar Bahasa Indonesia diartikan proses penggunaan sumberdaya secara efektif untuk mencapai sasaran. Secara umum aktifitas manajemen dalam organisasi di arahkan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efesien.[2] Manajemen adalah proses bekerja sama antara individu dan sekelompok serta sumber daya lainnya dalam mencapai tujuan, organisasi adalah sebagai aktifitas manajemen. Dengan kata lain aktifitas manajerial hanya ditemukan dalan wadah sebuah organisasi, baik bisnis, sekolah dan lainnya.

Setiap ahli memberikan pandangan yang berbeda tentang batasan manajemen, karena itu tidak mudah memberikan arti universal yang dapat diterima semua orang namun demikian dari pikiran semua ahli tentang defenisi manajemen kebanyakan menyatakan bahwa manajemen merupakan suatu proses tertentu yang menggunakan kemampuan atau ke ahlian untuk mencapai suatu tujuan yang didalam pelaksanaannya dapat mengikuti alur keilmuan secara ilmiah dan dapat pula menonjolkan gaya manajer dalam mendayagunakan kemampuan orang lain.[3]

---

[1]Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2001), hlm. 350.

[2] Abrar Husen, *Manajemen Proyek* (Jakarta: Publisher, 2011), hlm. 3.

[3] Khaerul Umam, *Manajemen Organisasi*, (Jakarta: Pustaka Setia, 2012), hlm. 23.

Fungsi manajemen merupakan tanggung jawab utama pihak pengelola perusahaan dan merupakan Pembina utama dalam pelayanan setiap kegiatan yang ingin dilaksanakan dan Arminareka Perdana merupakan salah satu perusahaan yang bermutu.[4] Arrminareka perdana dikenal sebagai perusahaan yang bergerak dibidang travel pelayanan yang baik dengan memiliki struktur organisasi dalam manajemen yang terpercaya oleh masyarakat setempat, khususnya masyarakat wilayah Kota Padangsidimpuan.

Travel adalah suatu wadah perusahaan atau jasa yang memberikan pelayanan lengkap bagi yang ingin menunaikan ibadah haji ataupun umrah salah satu paket perjalanan umat muslim di dunia. Untuk melaksanakan umrah dibutuhkan adanya pihak yang mengkordinirr pemberangkatan, membimbing pelaksanaan ibadah, dan mengurus kebutuhan jama'ah, mengkordinir orang yang memandu pelaksanaan dan pemulangan jama'ah kembali ke tanah air tersebut, diserahkan kepada pihak penyelenggara yaitu kementrian Agama dan lembaga-lembaga biro perjalanan haji dan umrah.[5]

Menunaikan ibadah umrah sangatlah berbeda dengan pergi ketempat rekreasi maupun wisata di dunia ini, karena persiapan untuk melaksanakan umrah menuju Kota Makkah dan Madina sangat berbeda dengan persiapan bepergian ketempat lainnya. Seiring dengan kemajuan dibidang ekonomi bangsa, dalam melaksanakan ibadah umrah ada baiknya memperhatikan fungsi pelaksanaannya saat ingin keberangkatan khususnya fungsi dalam pelayanan jika fungsi pelayanannya baik maka dipastikan keberangkatan umrah pun akan berjalan dengan baik.

Penyelenggaraan ibadah umrah merupakan rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah umrah meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan jama'ah

---

[4] Abu Kayyisa Zaki Rakhmawan, *Panduan Manasik Haji dan Umrah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), hlm. 206.

[5] *Ibid*, hlm. 208.

umrah. Proses persiapan pendaftaran sehingga pra keberangkatan urusan umrah dilakukan oleh panitia pusat daerah sekaligus bertanggung jawab dalam keberangkatan.[6]

Terciptanya penyelenggaraan umrah yang efektif, efesien dan rasional, merupakan tanggung jawab pihak penyelenggaraan pemberangkatan ibadah umrah. Hal ini menuntut lahirnya *system* manajemen yang mampu mengakses segenap fungsi-fungsi manajerial seperti perencanaan, pengorganisasian, pengkordinasian, serta adanya pengawasan penyelenggaraan ibadah umrah yang aman, lancar, nyaman, tertib, ekonomis.[7]

Berdasarkan pengamatan sementara peneliti, Travel Arminareka Perdana ini menurut masyarakat setempat sangat baik dalam melaksanakan fungsi manajemen struktur organisasinya membuat suatu perencanaan yang matang dalam pelayanan umrah untuk masyarakat yang pergi ketanah suci. Dengan ketertarikan masyarakat terhadap fungsi manajemen yang diterapkan pihak pengelola travel Arminareka perdana masyarakat melihat bahwa Arminareka Perdana merupakan pelayanan umrah terbaik dengan cepat berlangsung tanpa menunggu waktu lama.

Oleh sebab itu, masyarakat berbondong-bondong khususnya wilayah Kota Padangsidimpuan tertarik dalam mendaftarkan diri sebagai jama'ah untuk ke tanah suci karena travel Arminareka Perdana merupakan travel yang membuat masyarakat nyaman pergi umrah dengan secara cepat, tepat, dan aman dalam perjalanan umrah. Seluruh muslim di dunia mendambakan untuk dapat menunaikan ibadah umrah minimal sekali seumur hidup.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul **" FUNGSI MANAJEMEN TRAVEL ARMINAREKA PERDANA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN UMRAH DI KOTA PADANGSIDIMPUAN"**

---

[6] Flavia Aydil, *Etika Custumer Service*,(Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 3-4.
[7] Abu Hamzah, *Ayo Bisnis Umrah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 100.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis menetapkan fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana fungsi manajemen travel Arminareka Perdana dalam meningkatkan pelayanan umrah di Kota Padangsidimpuan.

C. Batasan Istilah

Untuk menghindari kesalah pahaman tentang istilah yang dipakai dalam skripsi ini, maka dibuat batasan istilah sebagai berikut:

1. Fungsi, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia fungsi adalah besaran yang berhubungan, jika besaran yang satu berubah, besaran yang lain juga berubah.[8] Fungsi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilaksanakan travel Arminareka Perdana di Kota Padangsidimpuan.
2. Manajemen, manajemen sebuah proses untuk mengatur sesuatu yang dilakukan oleh sekelompok orang atau organisasi untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara bekerja sama memanfaatkan sumber daya yang dimiliki.[9] Manajemen yang dimaksud dalam skripsi ini adalah upaya perencanaan, pengkordinasian, pengorganisasian dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efesien dan efektif.
3. Travel, travel adalah sebuah perjalanan seseorang dari suatu tempat ke tempat lain dengan didalamnya mengandung unsur strategi, tantangan, pengetahuan, serta tujuan dan dapat ditempuh dalam waktu yang cukup lama mulai dari seminggu atau bahkan bertahun-tahun yang dilakukan oleh berbagai kelangan dari pemuda bahkan orang yang sudah ber umur tua.[10] Travel yang dimaksudkan dalam skripsi ini adalah pergerakan orang yang pergi umrah antara lokasi yang relative jauh.

---

[8] Tim DepDikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai pustaka, 2010), hlm. 288.
[9] Priyono, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta Publisher, 2014), hlm. 19.
[10] Tohir Bawazir , *Panduan Praktis Wisata Syariah* (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2015), hlm. 10.

4. Umrah, umrah adalah meramaikan, kata umrah dengan arti meramaikan sama maknanya dengan kata makmur (diambil dari bahasa Arab; ma'mur) dalam bahasa Indonesia.[11] Umrah yang dimaksud dalam skripsi ini adalah berangkat ke Makkah dengan tujuan ibadah dengan cara melakukan Ihram, Tawaf, Sa'i, dan bercukur tanpa adanya wukuf di Arafah.

D. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah yang penulis uraikan, maka yang menjadi rumusan dalam skripsi ini adalah:

1. Apa saja fungsi manajemen travel Arminareka perdana dalam meningkatkan pelayanan umrah di Kota Padangsidimpuan?
2. Bagaimana manajemen pembinaan jama'ah travel Arminareka perdana dalam melayani umrah di Kota.

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui fungsi manajemen travel Arminareka Perdana dalam meningkatkan pelayanan umrah di Kota Padangsidimpuan.
2. Untuk mengetahui manajemen pembinaan jama'ah travel Arminareka Perdana dalam melayani umrah di Kota Padangsidimpuan.

F. Kegunaan Penelitian

Jika dilihat dari tujuan penelitian yang telah dipaparkan di atas, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti dan masyarakat yang ingin melaksanakan umrah ke tanah suci.

1. secara teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat:

---

[11] Ikhwan, Dkk, Ensiklopedi , *Haji dan Umrah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), hlm. 491.

a. Menjadi masukan dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan dan untuk memperkaya konsep-konsep ilmiah.

b. Sumbangan pemikiran kepada masyarakat khususnya masyarakat Kota Padangsidimpuan agar lebih memperhatikan fungsi manajemen travel Arminareka Perdana dalam pelayanan untuk membuat masyarakat semakin tertarik dari tahun ke tahun.

2. secara praktis

Secara praktis diharapkan penelitian ini dapat:

a. memberikan wawasan untuk menjadikan masyarakat lebih terpokus kepada fungsi manajemen dalam pelayanan umrah dan lebih terarah sesuai dengan norma-norma dan nilai-nilai yang ada dalam fungsi manajemen dalam pelayanan umrah.

b. bagi pihak travel Arminareka perdana khususnya dapat digunakan sebagai masukan untuk lebih meningkatkankan fungsi manajemennya baik dari pelayanan dan lain-lain.

G. Sistematika Pembahasan

Adapun pembahasan yang dilakukan penulis pada bab I merupakan penjelasan mengenai latar belakang, pemilihan masalah. Yakni menguraikan tentang pendahuluan, yang didalamnya meliputi latar belakang masalah, batasan masalah, batasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan Sistematika pembahasan.

Pada pembahasan bab II adalah kajian pustaka yang mencakup pengertian Fungsi manajemen, pengertian travel, pengertian umrah Arminareka Perdana di Kota Padangsidimpuan dan penelitian terdahulu yaitu: Fungsi Manajemen Travel Arminareka perdana dalam meningkatkan pelayanan umrah di Kota Padangsidimpuan.

Adapun pembahasan yang diakukan penulis pada bab III adalah menguraikan tentang metodologi penelitian. Yang terdiri dari; lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian,

metode penelitian, subyek dan obyek penelitian. Kemudian sumber data, penelitian, teknik pengumpulan data, analisi data, teknik menjamin keabsahan data.

Pada bab IV adalah hasil penelitian yang terdiri dari; temuan umum yang ditemukan penulis di lokasi penelitian dan juga temuan umum yang membahas Apa saja Fungsi Manajemen travel Arminareka Perdana dalam meningkatkan Pelayanan umrah di Kota Padangsidimpuan dan Bagaimana manajemen pembinaan jama'ah trravel Arminareka Perdana dalam melayani jama'ah umrah di Kota Padangsidimpuan

Yang terakhir pada pada bab V merupakan penutup skripsi ini, dimana didalamnya memuat tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis. Juga ada saran, sebagai usul atau pendapat penulis yang berkaitan dengan pemecahan masalah yang menjadi objek penelitian penulis. Diakhiri dengan daftar kepustakaan dan lampiran-lampiran.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Pustaka

1. Fungsi

Fungsi menurut kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai mengelola suatu persoalan yang sebelumnya belum tersusun rapi atau teratur. Secara umum sering dikatakan bahwa fungsi adalah sekumpulan perintah operasi program input dan dapat memberikan hasil output yang dapat berupa nilai ataupun sebuah hasil.[1]

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas Kurniawan menjelaskan beberapa defenisi fungsi menurut para ahli sebagai berikut:

a. JS Badudu, fungsi secara umum" kegiatan pokok yang dilakukan dalam suatu organisasi atau lembaga".
b. Sutan, fungsi adalah serangkaian kegiatan yang dijalankan dalam manajemen dan mengikuti satu tahapan-tahapan tertentu dalam pelaksanaannya.
c. Cryill O'Donnel, "*Fungsi is getting think done trough people. In bringing about this coordinating of group activity, the manager, as a manager pelsn, organizes, staffs direct and control the activities other people*".[2]

2. Manajemen

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia pengertian manajemen adalah penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran atau pimpinan yang bertanggung jawab atas jalannya perusahaan dan organisasi.[3]

---

[1] Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), hlm. 360.
[2] Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), hlm. 320.
[3] *Ibid.*, hlm. 350.

Banyak kalangan dari para ahli mengemukakan pendapatnya tentang pengertian manajemen, yaitu menurut Handoko yang dikutip oleh Wilson Bangun, di kemukakan " manajemen adalah seni dalam menyelesaikan sesuatu melalui orang lain".[4] 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 yang lebih jelas, Ernie Tisnawati dalam bukunya menuliskan beberapa defenisi manajemen yang di sebut parah ahli sebagai berikut:

a. Nickels, McHugh mengatakan,manajemen secara umum " *the process used to accomplish organizational goals trough planning, organizing, directing, and controlling people and other organizational resources"*.
b. Stoner dan Winkel mengatakan, manajemen adalah " proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian kegiatan-kegiatan anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan".
c. Griffin mengemukakan bahwa manajemen adalah " sekelompok orang yang bekerja sama dalam struktur koordinasi tertentu dalam mencapai tujuan.[5]

Pengertian diatas mengandung arti bahwa para manajer mampu mempergunakan tujuan dan wewenang dan kepemimpinannya untuk mengarahkan orang lain serta bertanggung jawab atas pekerjaan orang tersebut dalam mencapai tujuan. Manajer adalah gaya seorang pemimpin mempengaruhi bawahannya, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif sesuai dengan perintahnya.

Inti dari manajemen adalah menyelesaikan pekerjaan secara jujur konsisten dan bertanggung jawab tentang menyelesaikan pekerjaan. Apabila pencapaiaannya

---

[4] Didin Kurniadin, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Ar-Ruzz Media, 2012), hlm. 200.
[5] *Ibid.*, hlm 325.

manajer terlalu kecil, maka tidak diragukan lagi manajer akan kehilangan pekerjaan dalam waktu yang relatif singkat.[6] Dalam tujuan fungsional dalam arti tujuan manajemen dalam suatu organisasi yakni:

a) Melaksanakan dan mengevaluasi startegi yang kita pilih secara efesien dan efektif.
b) Mengevaluasi kinerja, meninjau, dan mengkaji ulang situasi serta melakukan berbagi penyesuaian dan koreksi jika tedapat penyimpangan didalam pelaksanaan strategi.
c) Senantiasa memperbaharui strategi yang kita rumuskan agar sesuai dengan perkembangan lingkungan eksternal.[7]

3. Travel

Travel menurut kamus besar Bahasa Indonesia adalah perjalanan atau layanan perjalanan. layanan perjalanan seseorang dari satu tempat ketempat lain dengan didalamnya mengandung unsur strategi, tantangan, pengetahuan, serta tujuan dan dapat ditempuh dalam kurun waktu yang cukup lama yang dilakukan oleh berbagai kalangan dari pemuda bahkan orang yang sudah berumur tua.[8]

Melayani perjalanan berarti menjadi pelayan dan pastinya ada yang dilayani. Perjalanan diartikan sebagai suatu wadah perusahaan atau jasa yang memberikan pelayanan lengkap bagi mereka yang ingin menunaikan ibadah haji atau umrah sehingga mereka mendapatkan pelayanan yang sebaik mungkin sesuai dengan paket-paket mereka yang telah disebutkan kepada para jama'ah sebelum perjalanan.

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas, Ikhwan menuliskan beberapa fungsi dari travel sebagai berikut:

a. Melengkapi informasi bagi wisatawan.
b. Memberikan advis bagi calon wisatawan.

---

[6] Miftah Thoha, *Kepemimpinan dalam Manajemen*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hlm 15.
[7] *Ibid.*, hlm. 19.
[8] Claudia Caunang, *Travel Tips dan Stories Indonesia*, (Surabaya: Gramedia Pustaka, 2017), hlm. 3-5.

c. Member informasi bagi wisatawan.

d. Membantu reservasi.

e. Menyediakan transfortasi.

f. Mengatur perencanaan.

g. Menjual dan memesan tiket .[9]

4. Umrah

Umrah menurut bahasa Arab yaitu yang bermakna (berkunjung). Kata tersebut berasal dari kata *i'timara* yang berarti ziarah, yakni menziarahi Ka'bah dan berthawaf mengelilinginya, kemudian ber Sa'i antara Shafa dan Marwa, serta mencukur rambut *(tahallul)* tanpa wukuf di Arafah. Umrah adalah haji kecil (mendatangi) Ka'bah dengan syarat-syarat tertentu.[10]

Dari pengertian umrah tersebut berarti umrah adalah mengunjungi Kota Makkah untuk melakukan ibadah (*Thawaf* dan *Sa'i*) dengan tata cara tertentu. Dengan kata lain, umrah ialah datang ke Baitullah untuk melakukan dan melaksanakan 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 Thawaf, Sa'i dan di akhiri dengan memotong rambut (*tahallul umrah*) dan dilaksanakan dengan berurutan (tertib). umrah dapat dilaksanakan kapan saja, kecuali ada beberapa waktu yaitu pada saaat jama'ah haji wukuf di Padang Arafah, hari Nahar (10 Dzulhijjah) dan hari-hari tasyriq.

a. Macam-macam umrah

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

---

[9] Ikhwan, *Travel Pariwisata*, (Surabaya: Gramedia Pustaka, 2010), hlm. 1-3.
[10] Ahmad Syafi'i Mufid, *Kunci Peribadahan dalam Islam*, (Semarang: Aneka Ilmu, 2003), hlm . 134.

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.[11]

b. Syarat umrah

Syarat wajib dalam pelaksanaan umrah pada dasarnya sama tidak ada perbedan 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:

1. Islam
2. Balihg
3. Berakal
4. Orang merdeka
5. Mampu (*istitha'ah*)[12]

c. Rukun umrah

Rukun ibadah umrah adalah amalan-amalan yang harus dilaksanakan dan apabila ditinggalkan salah satunya maka umrahnya tidak sah. Rukun tersebut antaralain; Ihram, Thwaf umrah, Sa'i, bercukur untuk tahallul.[13] Tatacara pelaksanaan umrah secara ringkas, baik rukun dan sunnah-sunnah perlu diperhatikan sebagai berikut ini:

1) Disunnahkan untuk mandi besar (*janabah)* sebelum ihram untuk umrah dilaksanakan.
2) Mengenakan pakaian ihram yang sudah ditentukan. Pakaian ihram untuk laki-laki 2 kain yang dijadikan sarung dan selendang, sedangkan pakaian untuk para wanita

---

[11] Said Agil Hussin Al-Munawar Abdul Halim, *Fikih Haji Menuntun Jama'ah Mencapai Haji Mabrur*, (Jakarta: Ciputat Perss, 2003), hlm. 278-281.

[12] *Ibid.*, hlm. 282.

[13] Syaikh Muhammad Nashiruddin Al-Albani, *Haji dan Umrah*, (Jakarta: Darul Haq, 2015), hlm. 5-6

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

3) 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 denga suara yang disekitarnya dapat didengar oleh orang di sekitarnya, yaitu mengucapkan *Labbaikallahumma Labbaik laa Syarika laka Labbaik. Innal hamda wan ni'mata laka mulk laa syarika laka*.
4) Apabila sudaha sampai di Kota Suci Makkah, disunnahkan agar mandi terlebih dahulu sebelum memasukinya.
5) Sesampai di Ka'bah, *talbiyah* di hentikan sebelum thawaf. Setelah itu menuju Hajar Aswad sambil menyentuhnya dengan tangan kanan dan jika mampu diperbolehkan menciummnya seraya mengucapkan *Bismillah wallahu akbar*. Apabila tidak bisa menciumnya atau bahkan menyentuhnya, maka cukup memberi isyarat dan berkata Allahhu akbar.
6) Melaksanakan thawaf sebanyak 7 kali putaran. 3 kali 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.
7) 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-ikhlas pada raka'at kedua.
8) Sa'i dengan menaiki bukit Shafa dengan menghadap kiblat sampai 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 apapun dan mengucapkan "*Laa ilaha illallahu wahdahu laa syarikalahu. Lahu mulku wa lahul hamdu wahuwa'alaa kulli*

syai'in qodiir. Laa ilaha illallahu wahdahu anjaza wa'dahu wa shodaqo 'abdahu wazamal ahzaba wahdahu 3x. kemudian berdoa sekehendaknya.

9) Amalan pada tatanan urutan sebelumnya di ulangi setiap putaran di sisi bukit Shafa dan Marwah disertai dengan doa.

10) Sa'i dikerjakan sebanyak 7 kali dengan hitungan berangkat 1 kali, di awali dari bukit Shafa dan di akhiri di bukit Marwah.

11) Bagi laki-laki mencukur atau memotong sebagian atau keseluruhan rambut kepala dan bagi wanita memotongnya sebatas ujung jari.

Nabi Muhammad Saw. selama hidupnya hanya melakukan empat kali umrah, semuanya dilakukannya pada bulan Zulqaidah, kecuali umrah yang dilakukannya bersama dengan hajinya.[14] Umrah yang dilakukan selama empat kali itu ialah:

1. Umrah Hudaibiyah, yaitu umrah yang dilakukan oleh Nabi untuk menziarahi Ka'bah pada tahun ke-6 Hijriah. Dinamakan umrah Hudaibiyah karena pada saat berumrah, Nabi berihram di Hudaibiyah.
2. Umrah Qadha, yaitu umrah yang dilakukan oleh Nabi pada tahun ke-8 H.
3. Umrah Ja'ranah yang dilakukannya pada tahun ke-8 hijriah. dinamakan demikian karena Nabi pada saat akan berhaji melakukan ihram di Ja'ranah.
4. Umrah terakhir yang dilakukannya bersama haji Wada' pada tahun ke-9 Hijriah.[15]

B. Penelitian Terdahulu

Studi pendahuluan juga membantu peneliti untuk menentukan cara pengolahan dan analisis data yang sesuai digunakan, yaitu berdasarkan perbandingan terhadap apa yang telah dilakukan para peneliti sebelumnya. Adapun penelitian terdahulu yang sudah pernah dilakukan diantaranya adalah:

---

[14] Ahmad Thib Raya dan Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk-Beluk Ibadah dalam Islam*, (Bogor: Kencana, 2003), hlm. 254.

[15] *Ibid.*,hlm. 258.

1) Penelitian atas nama Kholifatun; Jurusan Manajemen Dakwah (MD) Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang 2015 dengan judul Skripsi: Fungsi Perencanaan dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan jama'ah haji dan umrah (Studi Kasus di Travel. Fachry Putra Alhabsyh perwakilan Jawa Tengah). Penulis ingin meneliti lebih jauh tentang fungsi perencanaan dalam upaya peningkatan pelayanan haji dan umrah. Dimana penulis menggunakan objek penelitiannya Travel. Fachry Putra Alhabsyh Jawa Tengah. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui dua persoalan pokok. (1) untuk mengetahui bagaimana upaya Travel. Fachry Putra Alhabsyh Jawa tengah 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 Travel. Fachry Putra Alhabsyh Jawa Tengah. Data-data dalam penelitian berupa data-data kualitatif yang berupa data primer dan sekunder.

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. Travel. Fachry Putra Alhabsyh Jawa tengah 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 instan si 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 Atikah Putri, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Institut Agama Islam Negeri Semarang dengan judul Skripsi : Manajemen pelayanan haji dan umrah pada PT. Global Inspirasi Indonesia

Penulis menggunakan objek penelitian adalah pada PT. Global Inspirasi Indonesia Rumusan masalah adalah bagaimana program PT. Global Inspirasi Indonesia 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 13 tahun ini PT. Global Inspirasi Indonesia 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. Global Inspirasi Indonesia. Keberhasilan yang diperoleh ini semua tentunya di dukung oleh keluarga besar PT.

Global Inspirasi Indonesia yaitu seluruh jamaah yang telah memepercayakan PT. Global Inspirasi Indonesia sebagai penyelenggara haji dan umrah, rekan rekan yang telah bekerja keras untuk memasarkan produk produk PT. Global Inspirasi Indonesia, dan tentunya karyawan yang berkualitas. Dengan demikian, meskipun sudah terbukti dengan banyaknya jamaah yang mempercayai dan merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan PT. Global Inspirasi Indonesia sebagai Penyelenggara haji dan umrah, PT. Global Inspirasi Indonesia terkadang mengalami kendala dalam memeberikan pelayanan kepada jamaah. Sehingga masih membutuhkan perbaikan khususnya dalam pelayanan yang diberikan untuk jamaah.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Adapn waktu dan lokasi penelitian yang aka dilakukan penulis adalah seperti yang telah diuraikan penulis dalam tabel dibawah ini, yakni:

No	Hari/Tanggal	Kegiatan
1	Kamis 13 desember 2018	Pengesahan Judul
2	Jumat 14 desember 2018	Mulai penyusunan proposal
3	Jumat 21desember 2018-jumat 4 januari 2019	Proposal Bimbingan 1,2,3. Pembimbing II
4	Rabu 9 januari 2019-23 januari 2019	Proposal bimbingn 1,2,3. Pembimbing I
5	Jumat 8 februari 2019	Seminar proposal
6	Skripsi	1 Maret 2019 s/d Selesai

Adapun Lokasi dalam penelitian yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah bertempat di kantor Arminareka perdana yang berda di Jalan Sutan Siregar. Jalan. DR. FI. TOBING. Jalan Kenanga Kota Padangsidimpuan.

B. Jenis dan Pendekatan penelitian

1. Jenis penelitian

Penelitian adalah suatu proses mencari sesuatu secara sistematis dalam waktu relative lama dengan menggunakan metode ilmiah serta aturan yang berlaku. Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang dilakukan dengan mengamati fenomena yang terjadi secara fakta dan menganalisisnya dengan logika ilmiah. Data dikumpulkan dengan latar alam (*natural setting*) sebagai sumber data langsung.[1]

2. Metode pendekatan penelitian

Adapun metode pendekatan yang digunakan adalah metode dekskriptif. Metode deskriptif adalah menggambarkan atau memaparkan apa adanya suatu objek yang diteliti. Penelitian deksriptif kualitatif merupakan jenis penelitian yang penemuan yang tidak dicapai dengan menggunakan prosedur atau statistic cara kuantifikasi lainnya.[2]

C. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi, kondisi, latar belakang penelitian. Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti.[3] Atau dapat juga dikatakan sebagai sumber data, sumber data adalah subjek darimana data diperoleh.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk mengetahui fungsi manajemen travel Arminareka Perdana dalam meningkatkan pelayanan umrah di Kota Padangsidimpuan. Sejalan dengan hal tersebut, maka yang menjadi informan penelitian ini adalah pengelola travel dan jama'ah yang ada di Jalan kenanga Kota Padangsidimpuan.

D. Sumber Data

---

[1] Rosady Ruslan, *Metode penelitian, Public Relation dan Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo persada, 2004), hlm. 23.

[2] Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 12.

[3] Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosda karya, 1984), hlm. 3.

Sumber data yang dibutuhkan dalam penelitian ini ada dua jenis yaitu sumber data primer dan sekunder.

1. Sumber data primer adalah sumber data pokok yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Data primernya adalah direksi pegawai travel Arminareka Perdana Kota Padangsidimpuan.
2. Sumber data sekunder adalah sumber data pelengkap yang dibutuhkan untuk mendukung kevaliditasan data primer yang ada dalam penelitian ini. Data sekunder ini diperoleh dari jama'ah yang pernah melaksanakan ibadah umrah dan masyarakat yang pernah ikut serta dalam rombongan saat ingin ibadah umrah.

E. Teknik Pengumpulan Data

Salah satu yang terpenting dari proses penelitian ini adalah teknik pengumpulan data. Adapun teknik pengumpulan data dari penelitian ini adalah:

1. wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu. Data yang diperoleh dengan wawancara ini adalah dengan cara tanya jawab secara lisan dan bertatap muka langsung antara seorang atau beberapa orang diwawancarai.

Menurut Lexi J. Moleong, wawancara terbagi atas wawancara terstruktur dan tidak tersruktur:

a) Wawancara terstruktur artinya peneliti telah mengatahui dengan pasti apa informasi yang ingin digali dari responden sehingga daftar pertanyaannya sudah dibuat secara

sistematis. Peneliti juga dapat menggunakan alat bantu tape recorder, kamera foto, dan material lain yang dapat membantu kelancaran wawancara.

b) Wawancara tidak tersruktur adalah wawancara bebas, yaitu peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang berisi pertanyaan yang akan diajukan secara spesifik, dan hanya memuat pin-poin penting masalah yang ingin digali dari responden.[4]

Adapun jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak tersruktur yaitu dengan pertanyaan bebas namun tidak lari dari poin-poin yang ingin digali dari informan penelitian seputar judul penelitian.

2. Observasi

Observasi dalam sebuah penlitian terbagi pada dua bagian yakni observasi terbagi atas observasi pasrtisipant dan non partisipant:

a. Observasi partisipant artinya suatu proses pengamatan yang dilakukan peneliti dengan ikut mengambil bagian dalam kehidupan orang-orang yang akan di observasi.
b. Observasi non partisipant artinya dimana peneliti tidak ikut didalam kehidupan orang yang akan diobservasi, dan secara terpisah berkedudukan selaku pengamat.[5]

Maka adapun observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi non partisipant yaitu peneliti hanya mengamati dan tidak ikut terlibat dalam peristiwa tentang kegiatan pelayanan ibadah umrah di Jalan Kenanga Kota Padangsidimpuan.

F. Teknik Analisis Data

Data yang berbentuk keterangan maupun pendapat akan dianalisa dengan cara:

---

[4] *Ibid.*, hlm. 186.

[5] Nana Syaodih Sukmadinata. *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2001), hlm. 216.

1. Editing data, yaitu menyusun redaksi data wawancara dalam kata-kata dan kalimat yang jelas.
2. Identifikasi dan kategorisasi data, yaitu menyeleksi data dan mengelompokkannya sesuai dengan topic-topik pembahasan.
3. Reduksi data, yaitu memeriksa kelengkapan data untuk mencari kembali data yang masih kurang dan membuang data yang tidak dibutuhkan.
4. Mendeskripsikan data secara sistematis yang dikatakan dengan data hasil pengolahan secara kualitatif.
5. Menarik kesimpulan, yakni membuat beberapa kesimpulan dari pembahasan data yang telah diolah ssecara kualitatif.[6]

Setelah semua diatas dilaksanakan, maka data terkumpul baik bersifat primer maupun sekunder dideskripsikan secara sistematis sesuai dengan sistematika yang dirumuskan sehingga masalah yang dibahas dapat dipahami menjadi suatu konsep yang utuh. Dengan demikian metode analisis data yang dilaksanakan dengan menggunakan metode berpikir induktif.

G. Teknik Keabsahan Data

Pemeriksaaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan teknik yang dikemukakan oleh Lexy J. Moleong, yaitu:

1. Perpanjang keikutsertaan. Perpanjang keikut sertaan peneliti akan memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan.
2. Ketekunan pengamatan. Bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan

[6] Djaman Satori dan Aan komariah, *Metodoligi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 100.

diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Dengan kata lain, jika perpanjangan keikutsertaan menyediakan lingkup, maka ketekunan pengamatan menyediakan ke dalam.

3. Triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang sering dipakai adalah pemeriksaan melalui sumber lainnya, artinya membandingkan dan mengecek. Balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Hal ini dapat dicapai dengan jalan:
   a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
   b. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.[7]

[7] Lexy J. Moleong, *Op*. Cit,. hlm. 90

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Temuan Umum

1. Sejarah Singkat Travel Arminareka Perdana

Travel Arminareka Perdana adalah perusahaan jasa dan travel paket umrah yang berada di Kota Padangsidimpuan. Travel Arminareka telah berdiri sejak 9 Februari 2015. Travel Arminareka didirikan oleh Ibu Qisma Bergerak di bidang travel perjalanan ibadah umrah.[1]

Perusahaan ini memiliki cabang diberbagai daerah di Sumatera Utara salah satunya di Kota Padangsidimpuan. Kantor Cabang resmi Travel Arminareka Perdana Cabang Padangsidimpuan beralamat di Jalan D.R. FI. Tobing Padangsidimpuan dan Sutan Siregar. Kota Padangsidimpuan.

Sejarah berdirinya Travel Arminareka Perdana di Kota Padangsidimpuan berawal pada tahun 2015. Pada tahun 2015 inilah sebagai awal pemberangkatan ibadah Umrah pertama kali sekalipun belum memiliki surat izin resmi dari Kementerian Agama, tetapi inilah awal berdirinya cabang Travel Arminareka Perdana 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 Ramadhan.

Travel Arminareka Perdana di Kota Padangsidimpuan sebagai salah satu Travel di Kota Padangsidimpuan secara resmi pada tahun 2015 berdasarkan surat Izin Kementerian Agama No. 018 tahun 2015. Perlu disampaikan bahwa Travel Arminareka

---

[1] Gus Arifin, *Bisnis Arminareka Perdana Perjalanan Haji dan Umrah*, (Jakarta: Pustaka Zahra, 2014), hlm. 34.

Perdana Cabang Padangsidimpuan satu-satunya travel pemberangkatan umrah resmi di Padangsidimpuan.

Sejak berdirinya, travel Arminareka Perdana dalam memasarkan jasa penyelangaraan perjalanan ibadah umrah, travel ini membentuk biro khusus dengan nama “Biro perjalanan umrah travel Arminareka Perdana”. Hingga kurun waktu 2008, perusahaan telah berhasil memberangkatkan 27.000 jama’ah.

Untuk meningkatkan pemasaran jasa travel perjalanan ibadah umrah tersebut, pada tanggal 13 mei 2008, divisi Marketing travel Arminareka Perdana menerapkan program LUAS (Lima Utama Sukses) sebagai bentuk novasi strategi pemasaran jasa penyelengaraan perjalanan ibadah haji dan umrah.

Untuk menangani program ini perusahaan membuat tim khusus dengan nama travel Lima Utama Sukses. Sejak diterapkannya program LUAS dengan bentuk pemberian “Hak Usaha”, travel Arminareka Perdana mengalami perkembangan yang luar biasa. Pada tahun 2015, perusahaan berhasil memberangkatkan 5.000 jama’ah umrah.

Hampir setara perjuangan selama 5 tahun pertama dengan 5.000 keberangkatan jama’ah ketika menggunakan konsep tradisonal. Seiring dengan keberhasilan tersebut, hingga tahun 2019 tim pemasaran travel Lima Utama Sukses telah berhasil mengajak 150.000 orang bergabung menjadi jama’ah di travel Arminareka Perdana.

Arminareka Perdana yang berada di Kota Padangsidimpuan resmi terdaftar pada Kementrian Agama RI. Dalam waktu lebih dari 5tahun perusahaan Arminareka Perdana telah mendapatkan berbagai penghargaan dan prestasi diantaranya Sertifikat Lembaga Bisnis Syariah dan DSN-MUI/D136 2015 dan perusahaan terbesar No.1 di Indonesia yang memberangkatkan jama’ah terbanyak umrah dan sejak tahun 2015-2019 sesuai data Net Sales Umrah Garuda Indonesia Airlines.

Travel Arminareka perdana adalah travel yang bergerak dibidang umrah. Perusahaan ini memiliki cabang di berbagai daerah di Sumatera Utara salah satunya di Kota Padangsidimpuan. Kantor Cabang resmi travel Arminareka Perdana Cabang Padangsidimpuan beralamat di Jalan Kenanga Sutan Siregar. Jalan. DR. FI. TOBING. Padangsidimpuan.

Sejarah berdirinya Travel Arminareka Perdana di Kota Padangsidimpuan berawal pada tahun 2015. Pada tahun 2015 inilah sebagai awal pemberangkatan ibadah umrah pertama kali dan sudah memiliki surat izin resmi dari Kementrian Agama, tetapi pada tahun inilah awal berdirinya Cabang Travel Arminareka Perdana di Kota Padangsidimpuan.

Lima Puluh orang jama'ah umrah dari wilayah TABAGSEL dapat diberangkatkan dengan sebaik-baiknya di tahun pertama beroperasinya. Proses pengumpulan 30 orang jama'ah tersebut dilakukan selama 5 bulan sejak Rabiul Awal sampai dengan bulan Ramadan. Hal ini dikarenakan Travel Arminareka Perdana umrah yang masih perdana, masih menghadapi berbagai kendala dalam promosi yang dilaksanakan.

2. Visi dan Misi Travel Arminareka Perdana

Setiap perusahaan tentu memiliki visi dan misi guna untuk membuat target-target atau pencapaian tertentu baik target jangka pendek maupun jangka panjang berikut ini adalah visi dan misi travel Arminareka Perdana:

a. Mengajak masyarakat untuk umrah

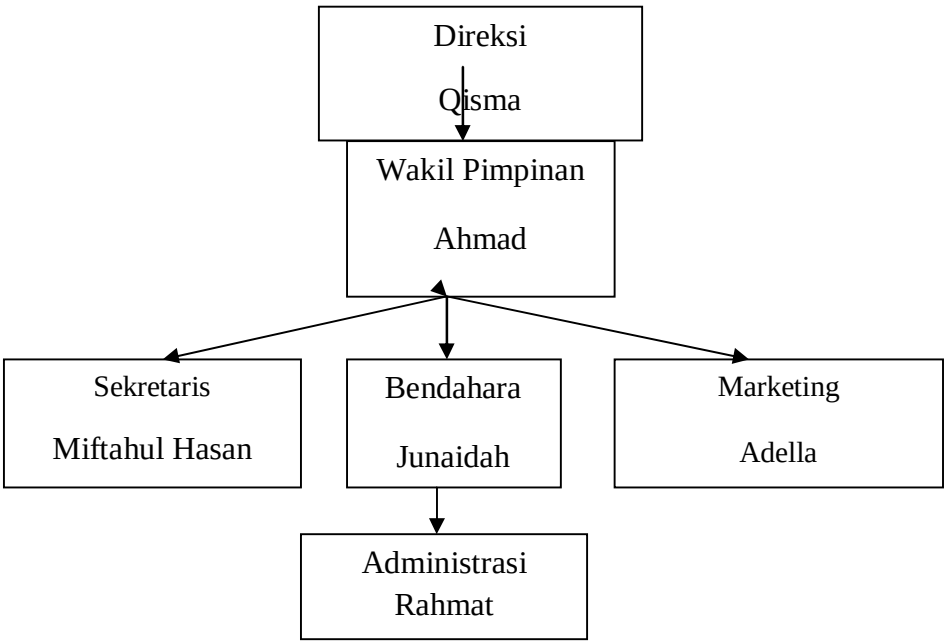
Dalam rangka membantu masyarakat mewujudkan niatnya ketanah suci sekaligus memberdayakan umat Islam maka travel Arminareka Perdana membuat program solusi yang disebut program usaha kemitraan.

b. Arminareka Perdana memberikan solusi

Beribadah di tanah suci adalah dambaan setiap muslim, selain mendapatkan pahala yang berlipat ganda juga merupakan tempat untuk beribadah dengan segala keutamaannya. Maka dalam hal ini travel Arminareka perdana mengajak masyarakat untuk bisa menunaikan ibadah di tanah suci dengan berbagai macam kemudahan yang ditawarkan, mulai dari kemudahan membayar DP daan juga kemudahan dalam cara pelunasannya.

3. Struktur Organisasi Travel Arminareka Perdana

Berikut ini adalah struktur organisasi yang mengelola travel Arminareka Perdana.[2]



4. Sarana dan Prasarana Yang Disediakan Travel Arminareka Perdana

Sarana adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Berikut ini adalah sarana dan prasarana yang disediakan travel Arminareka Perdana:

a. Pihak travel Arminareka Perdana menyediakan baju batik untuk menyeragamkan para calon jama'ah yang hendak berangkat umrah.

[2] Hasil observasi penulis, Senin, 01-04- 2019, mulai pukul 08-12.00 WIB

b. Infokus digunakan untuk melihat gambaran bagaimana nanti untuk praktek manasik umrah.

c. Komputer digunakan untuk menyimpan semua data-data jama'ah .

d. Koper: pihak travel Arminareka Perdana menyediakan koper yang digunakan untuk menyimpan barang-barang jama'ah.

B. Temuan Khusus

1. Fungsi Manajemen dalam meningkatkan pelayanan umrah di Kota Padangsidimpuan

Fungsi manajemen yang dimaksud adalah fungsi yang dilakukan oleh travel Arminareka Perdana dalam rangka meningkatkan pelayanan umrah dan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Muhammad Sultomi direksi travel Arminareka Perdana fungsi manajemen yang menonjol diantara meningkatkan pelayanan umrah ada 4 adalah sebagai berikut:[3]

a. Perencanaan

Perencanaan dalam rangka pencapaian meningkatkan pelayanan umrah dengan pembentukan organisasi yang harus dicapai oleh manajemen. Tujuan perencanaan seringkali bersifat ideal dalam arti tidak dalam bentuk nyata dan dilukiskan seperti apa. Maksud perencanaan, artinya untuk apa perencanaan itu di laksanakan.

Dari hasil penelitian yang ditemukan penulis, penulis menemukan bahwa Arminareka Perdana memiliki perencanaan yang berhubungan dengan kenyataan yang membuat asumsi yang berhubungan dengan waktu yang akan datang dalam menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diusulkan, berikut ini beberapa perencanaan dalam pelayanan travel Arminareka Perdana yang di rencanakan setiap waktu:

1) Pembukaan pendaftaran pelayanan travel Arminareka Perdana

[3] Muhammad Sultomi, Direksi Arminareka Perdana, *wawancara*, 13 Februari 2019.

Untuk pembukaan pendaftaran jasa umrah Travel Arminareka pada kloter pertama dibuka pada 27 Januari sampai pada 13 maret, kemudian pemberangkatan dilakukan pada 27 April 2019. Dan Kemudian kloter kedua dibuka mulai 13 Mei sampai 23 Juni dan kemudian pemberangkatan dilakukan pada 13 Juli 2019.

Langkah awal yang dilakukan khusus kepada jama'ah dengan memberikan penyuluhan dan penerangan seputar situasi, kondisi selama dalam pelaksanaan ibadah bahkan sampai kepada etika yang harus dimiliki oleh jama'ah selama berada didalam tanah suci serta perlengkapan-perlengkapan yang harus dibawa oleh jama'ah seperti membawa pakaian seragam yang telah diberikan.

Maka dalam hal ini penulis menemukan bahwa penyelenggaraan program-program paket pilihan melalui pusat-pusat informasi yang telah ditunjuk oleh perusahaan travel Arminareka Perdana dengan cara memberikan arahan-arahan tentang persyaratan yang perlu dipenuhi oleh para jama'ah demi mempermudah kegiatan persyaratan dan umrah, antara lain:

a) Mengisi formulir pendaftaran umrah yang disediakan travel Arminareka Perdana dan mengisi surat pendaftaran pergi umrah yang disediakan oleh Departemen Agama.
b) Membayar biaya penyelenggaraan ibadah umrah melalui Bank transfer cicilan minimal Rp 500.000 per transfer.
c) Membayar uwang muka pendaftaran.
d) Menyerahkan surat keterangan sehat puskesmas.
e) Menyerahkan foto copy KTP, surat nikah, (khusus untuk suami istri) dan foto copy kartu keluarga.

f) Menyerahkan pas foto terbaru berwarna 2x3 = 5 lembar, 3x4 = 5 lembar, 4x6 = 10 lembar berwarna dengan ukuran kepala 70 %, background putih.[4]

2) Kuota pendaftaran

Kuota pendaftaran adalah jumlah jama'ah atau kuota jama'ah yang diterima oleh travel Arminareka Perdana yang akan diberangkatkan menuju tanah suci. Maka adapun Berikut ini adalah kuota pendaftaran yang diterima Travel Arminareka Perdana selama 4 tahun terakhir, yang penulis uraikan lewat tabel sebagai berikut:[5]

Tabel 1

Data Jama'ah Umrah 3 Tahun Terakhir

PT. Arminareka Perdana Kota Padangsidimpuan

No	Tahun	Laki-laki	Perempuan	Total
1	2015	25	25	50
2	2016	49	86	135
3	2017	34	62	96
4	2018	54	60	114

Sumber: disarikan dari hasil wawancara

3) Pelayanan Travel Arminareka terhadap Jama'ah Umrah

Pelaksanaan ibadah umrah di Kota Makkah dalam dilaksanakan selama 13 hari. Adapun pelayanan yang diberikan oleh travel Arminareka Perdana diantaranya adalah sebagai berikut yakni:

[4] Wawancara dengan Adella, *Pegawai umrah travel arminareka perdana*, Rabu 04-04-2019 pukul 09-10.50 WIB

[5] Wawancara dengan Adella, *Pegawai umrah travel arminareka perdana*, Rabu 04-04-2019 pukul 09-10.50 WIB

a) Akomodasi penerbangan maskapai untuk pemberangkatan jama'ah menuju Makkah dan pemulangan kembali ke Indonesia.
b) Menyiapkan bus (transportasi) yang akan dipakai oleh Jama'ah selama berada di tanah suci
c) Menyediakan penginapan bagi jama'ah selama melakukan ibadah umrah dan selama berada ditanah suci
d) Transportasi antisipasi.[6]

Adapun yang menjadi tanggungjawab pihak travel Arminareka Perdana sebagaimana saat pemberangkatan, pelaksanaan, dan pemulangan jama'ah yakni: Konsumsi jama'ah, Makan siang, Transportasi selalu disediakan.[7]

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. Sebagaimana diungkapkan oleh ibu Rosmayati selaku jama'ah yang pernah menggunakan jasa travel Arminareka Perdana ketika melaksanakan ibadah umrah di Tanah suci, bahwa: "kemarin kami semua jama'ah mendapatkan layanan transportasi pemberangkatan ke tanah suci dan selama di arab Saudi sampai pulang ke Indonesia. Para Jama'ah mendapatkan paling banyak satu kali transit dengan menggunakan maskapai penerbangan yang sama dan memiliki izin mendarat di Indonesia dan di Arab."[8]

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah suatu langkah untuk menetapkan, menggolongkan dan mengatur berbagai macam kegiatan yang ada didalam organisasi. Maka adapun dalam hal

[6] Wawancara dengan Qisma, Direksi Cabang Arminareka Perdana, Rabu, 13 Februari 2019.
[7] Wawancara dengan Qisma, Direksi Cabang Arminareka Perdana, Rabu 13 Februari 2019.
[8] Wawancara dengan Rosmayati, Jamaah Travel Arminareka. Jum'at, 15 Februari, 2019

ini pembagian kerja dibagi kepada unsur- unsur penggerak yang ada di travel Arminareka Perdana, sebagai berikut:

1) Direksi travel Arminareka Perdana: tugas Direksi dalam organisasi ini adalah membawa semua anggota untuk bekerja sama sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing dalam membina jamaah umrah.
2) Wakil Pimpinan travel Arminareka Perdana: membantu ketua dalam membuat program kerja jangka pendek dan jangka panjang, pelaksanaannya serta pengorganisasiannya.
3) Sekretaris: membantu pimpinan untuk mencatat seluruh data yang diperlukan oleh jama'ah dan juga menyimpan data sesuai kebutuhan pimpinan dan perusahan juga jama'ah yang membutuhkan.
4) Bendahara: adalah orang yang bertugas untuk membuat pembukuan dan mengatur keuangan di jasa umrah travel Arminareka Perdana. Membuat rencana anggaran pengeluaran belanja organisasi untuk satu periode pengurusan selama berada di travel Arminareka Perdana.[9]

Untuk meningkatkan pelayanan umrah kerja sama dalam organisasi harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas organisasi selalu berhubungan dengan manusia. Pengorganisasian perlu didik khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi masalah jama'ah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

Ketika penulis melakukan penelitian di travel Arminareka Perdana penulis menemukan pengorganisasian yang di laksanakan dalam meningkatkan mutu pelayanan umrah, antara lain:

[9] Wawancara dengan Qisma, Direksi Cabang Arminareka Perdana, Rabu 13 Februari 2019.

a) akses: pelayanan mudah dijangkau dalam lokasi yang mudah dicapai pada saat yang tidak merepotkan dan cepat pada saat pendaftaran.

b) Komunikasi: Pelayanan diuraikan dengan jelas dalam bahasa yang mudah dimengerti oleh jama'ah.

c) Kompetensi: Pegawai atau karyawan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.

Kesopanan: Pegawai atau karyawan bersikap ramah, penuh hormat dan penuh perhatian terhadap jama'ah.[10]

c. Penggerak

Langkah awal yang dilakukan penggerak khusus kepada jama'ah dengan memberikan penyuluhan dan penerangan seputar situasi, kondisi selama dalam pelaksanaan ibadah. Memberikan instruksi kepada jama'ah agar tidak salah ketika melakukan ibadah. Juga memberikan nasehat kepada jama'ah agar terhindar dari kesalahan-kesalahan selama melakukan ibadah umrah.

Seorang penggerak juga harus mengkoreksi setiap proses ibadah yang dilakukan setiap jama'ah. Sehingga ibadah yang dilakukan jama'ah terlaksana dengan baik dan sempurna sampai selesai semua rukun yang harus dikerjakan. Bahkan sampai kepada etika yang harus dimiliki oleh jama'ah.

Dalam hal ini penulis juga melakukan wawancara dengan jama'ah yang pernah menggunakan jasa travel Arminareka Perdana untuk melakukan ibadah umrah, sebagaimana hasil wawancara dengan Sahara beliau mengatakan bahwa: sebelum berangkat atau sebelum perjalanan dan selama di Arab Saudi, kami selalu diberi materi bimbingan manasik umrah, bagaimana manasik umrahnya, bagaimana rukunnya dan bagaimana seharusnnya biar tidak salah-salah, kami para jama'ah diajari dan ditegur bila

[10] Hasil observasi penulis, Senin, 01-04- 2019, mulai pukul 08-12.00 WIB

salah sehingga ibadahnya jadi baik dan sempurna rukun-rukunnya mereka mengajari kami supaya ibadahnya baik dan benar.[11]

Dalam hal ini penulis menemukan bahwa penggerak yang membimbing jamaah Travel Arminareka perdana berjumlah 6 orang, setiap penggerak memiki 40 jamaah untuk diberikan motivasi atau pembinaan.[12]

d. Pengawasan

Pengawasan merupakan suatu usaha agar suaatu pekerjaan dapat dilaksanakan sesuaai dengan rencaana yang telah ditentukan, dan dengan adanya pengawasan dapat memperkecil tibulnya hambatan, seedangkan hambatan yang telah terjadi dapat segera diketahui dan kemudian dapat dilakukan tindakan perbaikannya.

Sasaran pengawasan adalah temuan yang menyatakan terjadinya penyimpangan atas rencana atau target. Sementara itu, tindakan yang dapat dilakukan adalah Mengarahkan atau merekomendasikan perbaikan, Menyarankan agar ditekan adanya pemborosan, Mengoptimalkan pekerjaan untuk mencapai sasaran rencana.

Adapun jenis-jenis pengawasan travel Arminareka Perdana yang diberikan kepada jama'ahnya yakni sebagai berikut:

1) Pengawasan intern dan ekstern

Pengawasan intern adalah pengawasan yang dilakukan travel Arminareka Perdana. Pengawasan dalam bentuk ini dilakukan dengan cara pengawasan atasan langsung atau pengawasan yang dilakukan secara rutin oleh direksi pada cabang travel Arminareka Perdana. pengawasan ekstrn adalah pemeriksaaan yang dilakukan oleh unit pengawasan yang berada di dalam unit organisasi.

2) Pengawasan preventif dan represif

[11] Wawancara dengan Sahara, jamaah travel arminareka Perdana, Rabu. 20 Februari, 2019

[12] Wawancara dengan Cahyadiningsih, *pengurus travel arminareka perdana*, Kamis 05-04-2019 pukul 09-10.50 WIB

Pengawasan preventif lebih dimaksudkan sebagai pengawasan yang dilakukan terhadap suatu kegiatan sebelum kegiatan itu dilaksanakan, sehingga dpat mencegah terjadinya penyimpangan, misalnya: mengadakan manasik umrah untuk membina agar jama'ah tidak salah ketika melakukan ibadah. Pengawasan ini dilaksanakan atau dilakukan dengan maksud menghindari penyimpangan pelaksanaan ibadah yang dilakukan. Sedangkan pengawasan reperensif adalah pengawasan yang dilakukan terhadap kegiatan setelah kegiatan itu dilakukan. Pemeriksaan dan pengawasan ini dilakukan untuk mengetahui kemungkinan terjadinya penyimpangan ibadah umrah yang mungkin salah dilakukan jama'ah.

3) Pengawasan aktif dan pasif

Pengawasan aktif dilakukan sebagai bentuk pengawasan yang dilaksanakan ditempat kegiatan yang berangkutan hal ini berbeda dengan pengawasan pasif yang melakukan pengawasan melalui pengujian terhadap ibadah yang telah dilakukan jama'ah.

Selain fasilitas pelayanan yang dikemukan. Fasilitas lainnya yang sangat penting diberikan kepada jama'ah pada saat sebelum pemberangkatan yaitu memberikan bimbingan pelaksanaan umrah. Dalam hal ini Ibu Qisma menyampaikan bahwa sebelum diberangkatkan jamaah diajari dengan materi-materi yang berkaitan dengan ibadah umrah/ doa-doa yang akan dibaca, dan tata cara pelaksanaannya.[13]

Untuk pengawasan ketika keberangkatan ataupun ketika sudah berada di tanah suci dari pihak Arminareka Perdana juga ada yang ikut berangkat untuk mendampingi dan juga ikut mengawasi apakah sudah sesuai degan prosedur yang sudah disepakati dengan provider-provider yang sudah di ajak kerjasama oleh travel Arminareka Perdana itu sendiri.

[13] Qisma, Direksi Cabang Arminareka Perdana, *Wawancara*, Rabu 13 Februari 2019.

Dalam pelaksanaan pelayanannya, Arminareka Perdana berusaha memberikan pelayanan dengan baik. Proses pelayanan dilakukan dengan terencana agar semua proses pelayanan menjadi lebih mudah dan penyelesainnya relativ lebih cepat sehingga sampai memudahkan jama'ahnya. Untuk mengetahui kekurangan apa saja dalam hal pelayanan yang diberikan oleh Arminareka Perdana terhadap jama'ahnya dan keluhan apa yang dirasakan oleh para jama'ahnya.

Sebelum kepulangan dari Jeddah ke Madinah terus beristirahat kemudian keesokan harinya beribadah sebelum keberangkatan ke Makkah dilakukan briefing terlebih dahulu yang berisi masukan-masukan, keluhan-keluhan dari para jama'ah itu seperti apa saja jadi ketika ada keluhan disampaikan dari pihak Arminareka Perdana bisa menangani keluhan tersebut.

Jadi untuk mengukur kuaalitas pelayanan yang diberikan untuk para jama'ahnya, Arminareka Perdana berusaha seaktif mungkin untuk menanyakan disela-sela waktu kepada para jama'ah tentang ketidaknyamanan apa yang dirasakan oleh jama'ahnya.

Observasi terhadap foto-foto kegiatan manasik yang dilaksanakan sebelumnya menunjukkan betapa antusias jama'ah dalam mengikuti rangkaian kegiatan manasik yang dibimbing langsung oleh ustadz yang sudah berpengalaman dalam melaksanakan umrah.[14]

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.

e. Evaluasi

[14] Observasi, *Pelaksanaan Manasik di travel Arminareka Perdana*, Rabu 13 Februari 2019.

Evaluasi merupakan kegiatan yang dilakukan berkenaan dengan proses untuk menentukan nilai dari suatu hal. Maka dalam hal ini setiap penggerak maupun pengurus yang berada di travel Arminareka Perdana selalu memberikan evaluasi terhadap perencanaan, penggerak serta pengorganisasian.

Fungsi dari evaluasi ini adalah untuk melihat dan mengetahui proses yang terjadi dalam proses kepengurusan yang dilakukan oleh penggerak dan seluruh organisasi yang berada di jasa travel umrah travel Arminareka Perdana, guna memberikan pelayanan terbaik bagi seluruh jama'ah yang akan berangkat maupun yang sudah berangkat hingga pulang umrah.

Jenis-jenis evaluasi yang dilakukan oleh pihak travel Arminareka Perdana adalah sebagai berikut:[15]

1) Evaluasi relevansi program

   Evaluasi jenis ini dilakukan untuk menilai relevansi suatu kebijakan atau program yang biasanya dilakukan sebelum suatu program atau kebijakan dilaksanakan jenis evaluasi ini dilakukan secara periodic selama implementasi atau program misalkan bila ada perubahan peraturan maupun kondisi yang memerlukan kebijakan yang berbeda pada program yang pertama.

2) Evaluasi relevansi efisiensi

   Evaluasi yang berfokus pada efesiensi lebih cenderung bagaimana memperbaiki mekanisme atau proses suatu program. Evaluasi berfokuss efesiensi ini dapat dilakukan kapan saja sepanjang program berlangsung dan sebaliknya dilakukan secara reguler untuk memastikan bahwa program berjalan sesuai rencana.

3) Evaluasi efektifitas program

[15] Wawancara dengan, Qisma, Direksi Cabang Arminareka Perdana, Senin, 22 April 2019.

Evaluasi yang berfokus pada efektivitas dilakukan pada suatu program dengan memperhatikan apakah program tersebut telah selesai pada tingkatan program yang telah memungkinkan untuk menghasilkan outcome pada tingkat tertentu yang disediakan oleh travel Arminareka Perdana.[16]

2. Manajemen pembinaan jama'ah travel Arminareka Perdana dalam melayani umrah di Kota Padangsidimpuan

Sebagai lembaga yang bergerak dalam bimbingan ibadah umrah dan memiliki akreditas yang baik, maka travel Arminareka Perdana berusaha memberika pembinaan yang berkualitas kepada para jama'ah umrah, hal ini sesuai dengan visinya yakni menjadi lembaga pelayanan umrah yang terdepan dalam membantu jama'ah dalam melaksanakan umrah sesuai dengan sunnah Rasulullah dengan fasilitas yang baik.

Pembinaan jama'ah umrah yang dilakukan adalah rangkaian kegiatan yang mencakup penyuluhan dan penerangan serta bimbingan tentang ibadah umrah yang dilakukan sejak jama'ah mendaftarkan diri sampai kembali selesai menunaikan ibadah umrah. Pembinaan dilakukan demi keselamatan, kelancaran, ketertiban dan kesejahteraan jama'ah umrah serta sesempurnaan ibadah umrah.

Tujuan yang akan dicapai dengan pembinaan ini adalah agar setiap jama'ah umrah yang akan melaksanakan niatnya menunaikan ibadah dapat melaksanakan niatnya dengan aman, tertib, lancar, sah dan sempurna sehingga tujuan ibadah umrahnya tercapai, yakni umrah yang mabrur dan kemabrurannya berkualitas tinggi.

Pembinaan jama'ah umrah yang telah ditetapkan oleh travel Arminareka Perdana terdapat beberapa hal yaitu diantaranya:

a. Pembinaan sebelum keberangkatan umrah

[16] Wawancara dengan, Qisma, Direksi Cabang Arminareka Perdana, Senin, 22 April 2019.

Pembinaan kepada jama'ah umrah sebelum keberangkatan lebih ditekankan pada kegiatan manasik umrah. Kegiatan manasik umrah dilakukan secara terpadu, baik manasik ibadah, perjalanan, maupun kesehatan sebagai bentuk layanan jasa.

b. Pembinaan saat pelaksanaan umrah

Pembinaan saat pelaksanaan umrah di tanah Suci dilaksanakan oleh petugas pembinaan ibadah yang melekat pada kloter tertentu. Namun secara operasional, kerja tim merupakan tugas bersama seluruh aparat petugas kloter, pembinaan dilaksanakan dalam bentuk pendampingan di setiap pelaksanaan, jenis dan tempat peribadatan terkait dengan umrah kemudian konsultasi umrah dan masalah ibadah lainnya.

Pendampingan jama'ah umrah di Arab Saudi dilakukan mulai dari pencarian pemondokan hingga pelaksanaan ibadahnyaa. Sedangkan konsultasi dilakukan ketika para petugas berkunjung ke masing-masing maktab untuk memberikan ceramah terkait dengan manasik umrah, persiapan ibadah dan pelaksanaan dengan pemantapan daan cara menjaga kemabruran umrah.

c. Tujuan pembinaan jama'ah umrah

Tujuan yang akan dicapai dalam pembinaan ini adalah agar setiap jama'ah umrah yang akan melaksanakan niatnya menunaikan ibadah umrah dapat melaksanakannya dengan aman, tertib, lancar, sah dan sempurna sehingga tujuan ibadah umrahnya tercapai, tujuan pembinaan jama'ah umrah yang telah ditetapkan oleh travel Arminareka Perdana yaitu diantaranya:

a) Aman dalam arti bahwa jama'ah umrah dapat melaksanakan perjalanan ibadah dengan tenang, khusyu' bebas dari ke khwatiran, baik terhadap dirinya maupun harta bendanya.

b) Tertib dalam arti bahwa jama'ah umrah dapat memenuhi syarat, rukun, dan umrah sesuai tuntutan agama.

c) Lancar dalam arti bahwa jama'ah umrah dapat melaksanakan ibadahnya dengan baik, bebas dari segala macam dan bentuk ancaman, tantangan, hambatan dan gangguan.

d) Sah dalam arti tidak ada kekurangan dalam ibadah dan tidak ada kesalahan dalam manasik.

e) Sempurna dalam arti jama'ah umrah dapat melaksanakan ibadah selain ibadah wajib juga ibadah keutamaan antara lain zirah ke makam Rasulullah dan tempat-tempat ziarah lainnya.

Untuk mencapai kekhusyukan ibadah umrah, perusahaan membuat *planning* dengan *system* pembagian kerja yang meliputi empat bagian yaitu adanya memantau jama'ah di lapangan demi kelancaran dalam perjalanan untuk beribadah, pembimbing ibadah yang selalu tetap memberikan bimbingan setiap saat dan tim medis dengan kesanggupannya dalam menangani jama'ah yang sakit serta *Muthawwif* dengan kesetiaannya dalam mendampingin jama'ah dalam beribadah umrah.

Travel Arminareka Perdana memberikan bimbingan melalui sistem multimedia seperti OHP dengan tujuan para jama'ah dapat dengan jelas memahami, materi yang telah diberikan. Adapun materi yang diberikan yaitu pengetahuan agama yang berhubungan dengan perjalanan umrah.

Doa-doa yang harus dibaca oleh para jama'ah ketika sudah sampai ditanah suci, juga dapat berdialog langsung dengan pembimbing apabila ada salah satu jama'ah ataupun lebih yang belum begitu mengerti tentang materi yang telah diberikan, sehingga ketika jama'ah sudah berada di tanah suci dapat menerapkan ilmu yang telah diberikan oleh pembimbing.

Sedangkan ceramahpun diberikan ke jama'ah berisikan materi-materi yang berhubungan dengan pelaksanaan ibadah umrah serta wejangan-wejangan yang disampaikan oleh pembimbing. Adapun praktek yang diberikan dengan system menggambarkan keadaan situasi dan kondisi di tanah suci dengan bentuk Ka'bah buatan untuk melakukan *Thawaf* serta bagaimana cara *Sa'i* dan melempar jumrah yang benar menurut manasik.

Dengan pembekalan yang dilakukan selama berada ditanah air ini, sehingga ketika jama'ah sudah berada di tanah suci mereka lebih memahami situasi dan kondisi di sana. Semua sistem yang dilakukan tersebut dimaksudkan agar jama'ah lebih mendalami dalam menjalankan ibadah umrah sesuai dengan yang disyari'atkan oleh agama.

Bimbingan manasik umrah dilakukan 3 kali pertemuan bertempat di kantor travel Arminareka Perdana di lantai 2 dikarenakan ibadah umrah ini simple dan nyaman serta serta orang-orang yang menunaikan umrah rata-rata mereka sudah berpengalaman, jadi untuk bimbingan manasik umrah ini dilakukan hanya 3 kali saja.

Selain bimbingan manasik, travel Arminareka Perdana menyediakan waktu kepada para jama'ah untuk konsultasi. Baik dalam bidang keagamaan dan yang berkaitan langsung dengan ibadah yang akan sedang dijalani dengan langsung menghubungi muthawwif. Selain itu para jama'ah akan medapatkan bimbingan selama di dalam pesawat didampingi oleh *tour leader,* yang akan memimpin jama'ah selama dalam perjalanan.

Dengan mengingatkan para jama'ah untuk berdoa berdzikir kepada Allah agar selama dalam perjalanan dapat berjalan dengan lancar dan selamat sampai di tanah suci. Bimbingan manasik juga akan diberikan ketika jama'ah berada di tanah suci,

pada waktu di tanah suci untuk 40 orang jama'ah akan mendapatkan satu pembimbing dibantu kru dari Padangsidimpuan.

Team kesehatan, serta muthawwif setempat, jama'ah tersebut akan dibimbing sesuai dengan teori dan praktek yang telah diberikan selama mengikuti manasik di tanah air serta didampingi oleh satu orang mutahwwif yang membuat jama'ah merasa lebih nyaman, aman dan penuh dengan kekhusyuan dalam melaksanakan ibadah.

Bimbingan dimulai dan melaksanakan umrah hingga kepulangan di tanah air, dan jama'ah umrah akan dibimbing oleh pembimbing yang masing-masing-masing 30 orang akan mendapatkan 1 orang pembimbing. Selain itu ketika melakukan ziarah jama'ah akan dipandu oleh pembimbing dan *muthawwif* seperti ziarah ke makam nabi, keluarga, sahabat, dan tempat-tempat bersejarah seperti masjid Quba.

Masjid Quba yaitu yang pertama kali didirikan oleh Nabi Muhammad Saw ketika beliau hijrah dari Makkah ke Madinah, Masjid Qiblatain adalah nama masjid yang berarti "masjid dua Qiblat" karena pernah terjadi satu peristiwa pada hari senin bulan rajab tahun ke-2 hijriyah ketika Nabi sedang menjalankan sholat dzuhur di masjid kaum bani salamah.

Dimbingan di tanah suci diadakan agar para jama'ah lebih memahami esensi dari perjalanan ibadah umrah dan juga sebagai kegiatan ibadah yang bukan hanya memiliki makna raga semata untuk beribadah akan tetapi lebih mendekati sentuhan jiwa hati untuk beribadah.

Akomodasi juga sangat diperhatikan oleh pihak travel Arminareka Perdana. Pelayanan yang diberikan biro perjalanan adalah penginapan hotel dengan bintang tiga. Calon jamaah juga diberikan konsumsi sebelum berangkat dalam perjalanan, dan selama di arab Saudi dimana konsumsi harus memenuhi standar menu, higienitas dan kesehatan.

Jika ada jama'ah yang sakit maka pihak biro juga menyediakan petugas kesehatan serta obat-obatan, pihak biro juga mengurusi jama'ah apabila ada yang sakit selama di tanah Suci. Namun biro perjalanan tidak diwajibkan untuk memfasilitasi calon jama'ah memberikan vaksimasi meningitis.

Calon jamaa'ah dapat melakukannya diluar biro perjalanan selain itu pelayanan perlindungan jama'ah yang didapatkan terdiri dari asuransi jiwa, kesehatan, dan kecelakaan. Pengurusan dokumen yang hilang selama perjalanan ibadah. Calon jama'ah yang juga di urusi kematiaannya jika meninggal sebelum tiba kembali di Indonesia.

"saya kemarin Disana sempat sakit mungkin karena perubahan cuaca disaana sangat panas sedangkan saya tidak terbiasa saya sakit selama dua hari saya di beri pelayanan dan di urusi oleh pihak biro diberikan obat dan dibimbing juga dijaga disana saya dirawat sampai saya benar sembuh saya hanya demam dan mereka memberika perhatian"[17]

Jama'ah umrah yang bergabung dengan travel Arminareka Perdana sebagian besar kenyataannya adalah yang belum mempunyai pengalaman dalam pelaksanaan ibadah umrah karena merupakan pertama kali dalam sejarah perjalanan hidupnya. Lain halnya dengan jama'ah umrah yang mayoritas mereka telah melaksanakan untuk kesekian kalinya, yang berarti sudah mempunyai pengalaman dan gambaran secara jelas tentang situasi, kondisi selama dalam pelaksanaan ibadah.

Sampai kepada etika yang harus dimiliki oleh jama'ah selama berada ditanah suci serta perlengkapan-perlengkapan yang harus dibawa oleh jama'ah seperti membawa seragam yang telah diberikan. Perbedaan culture dan budaya Indonesia dengan Saudi Arabia harus diketahui oleh jama'ah dalam rangka prepare ibadah nantinya, penyuluhan dan penerangan dalam hal ini sangat membantu kepada jama'ah untuk bisa memperrsiapkan diri.

[17] Wawancara dengan Alfian Sutejo jama'ah travel Arminareka Perdana, Rabu 3 April 2019

Untuk mencapai tujuan dan mewujudkan visi yang telah dirumuskan. Maka setiap aktivitas yang dilakukan oleh travel Arminareka Perdana sangat membutuhkan suatu pengaturan manajerial yang baik. Sebab bagaimanapun juga sebuah aktivitas itu sangat diperlukan sebuah pembinaan dan pengelolaan yang tepat sehingga dpat berjalan sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

Hal tersebut menunjukkan bahwasanya travel Arminareka Perdana dalam menentukan dan menyiapkan sumber daya manusia seperti pembimbing itu sangat memperhatikan komfetensi keilmuan, keahlian dan keterampilan dalam mengorganisir dan membina jama'ah umrah.

Pemilihan pembimbing di travel Arminareka Perdana ini tidak hanya berhenti pada kriteria orang yang sudah pernah melaksanakan ibadah umrah saja, menguasai materi yang akan diajarkan, memiliki kemampuan dan keterampilan melatih, membimbing dan membina jama'ah umrah saja, tanpa memperhatikan apakah pembimbing itu telah menjadi umrah yang mabrur ataupun memiliki akhlakul karimah.

Tenaga pembimbing akan selalu berinteraksi dengan jama'ah yang ada di travel Arminareka Perdana. Hal ini tentu menjadi hal yang berbeda dengan travel lainnya dimana travel Arminareka Perdana sangat memperhatikan hal terkait pembimbing ini untuk menjamin jama'ah terhadap ibadah umrah.

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.[18]

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

[18] Wawancara dengan, Qisma, Direksi Cabang Arminareka Perdana, Senin, 11 Februari 2019.

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

Selanjutnya setelah perencanaan secara matang terhadap fasilitas dan layanan pihak travel Arminareka Perdana juga melakukan kontrol terhadap terhadap barang-barang jamaah yang akan diberangkatkan, kita juga selalu mengingatkan para jamaah agar selalu ingat dengan perlengkapan-perlengkapannya.[19]

Kutipan di atas juga mengingatkan peneliti terhadap pernyataan Ibu Timah Inun , salah satu jama'ah umrah yang memakai jasa layanan Travel. Arminareka Perdana.

"semuanya diajari sejak manasik haji, semua informasi yang kita dibutuhkan diberikan dibimbing dengan baik, semuanya benar-benar dipersiapkan sehingga kita benar-benar siap untuk ibadah agar terlaksana dengan sempurna semua rukunnya, pihak Travel Arminareka sangat peduli dengan kepuasan pelanggan, mereka memperhatikan semua barang-barang yang perlu dibawa" [20]

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.

Berbagai usaha dan upaya pelayanan yang diberikan kepada segenap jama'ah 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 jama'ah umrah yang akan diberangkatkan.[21]

Selain petugas yang kita tetapkan sebagai petugas mengontrol barang-barang pemberangkatan, jama'ah juga sering-sering diberi peringatan agar jama'ah tidak lupa mengecek segala barang-barang mereka agar tidak ada yang lupa dan tertinggal.

---

[19] Wawancara dengan Qisma, Direksi Cabang Arminareka Perdana, Selasa, 12 Februari 2019.
[20]Wawancara dengan Timah Inun, Jama'a*h* travel Arminareka Perdana, Selasa 12 Februari, 2019.
[21] Wawancara, dengan A Direksi Arminareka Perdana, Rabu, 13 Februari 2019.

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.[22]

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

Berbagai usaha dan upaya pelayanan yang diberikan kepada segenap jama'ah 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 jama'ah umrah yang akan diberangkatkan.

Dalam praktek pelayanannya yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa factor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia atau karyawan yang melalui jama'ah secara cepat dan tepat. Disamping itu karyawan harus sopan santun ramah dan tanggung jawab sepenuhnya kepada jama'ah.

---

[22] Wawancara dengan Qisma, Direksi Cabang Arminareka Perdana, Kamis, 14 Februari 2019.

Selain daripada itu,dari pihak travel Arminareka Perdana juga menetapkan petugas yang bertugas untuk mengontrol barang-barang pemberangkatan jama'ah. Para petugas tersebut juga sering memberi peringatan kepada jamaah agar jama'ah tidak lupa mengecek segala barang-barang sehingga tidak ada barang yang lupa ataupun tertinggal.

Pihak travel Arminareka Perdana memberikan pelayanan yang baik bagi calon jama'ah. Dengan menyediakan karyawan yang baik yang ramah sopan dan menarik. Pihak travel benar-benar memperhatikan sikap karyawannya harus tanggap pandai bicara dan menyenangkan sehingga mampu memikat hati jama'ah. Karyawannya rapi cepat dan cekatan.

Pihak travel Arminareka Perdana juga menyediakan sarana dan prasarana yang baik. Pada dasarnya jama'ah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani jama'ah salah satu hal yang penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Contohnya, peralatan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu, ruang tamu dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang membuat jama'ah nyaman.

Kepercayaan calon jama'ah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jama'ah mau menjadikan sumber perusahaan yang berangkutan demikian pula untuk menjaga jama'ah yang lama peerlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari inilah salah satu contoh pelayanan yang diberikan oleh travel Arminareka Perdana yakni mampu memberikan kepercayaan kepada jama'ah.

Untuk menjaga rasa nyaman para jama'ah, fihak dari travel juga selalu menanyakan keluh dan kesah setiap jamaah terhadap pelayanan yang diberikannya, hal ini sebagaimana diungkapakan oleh Nasrul, jama'ah yang berangkat umrah dibulan Januari lalu.

"mereka pihak travel ini selalu bertanya kepada kami, apakah ada keluhan dari atau adakah ketidaknyaman yang mengganjal yang diberikan travel Arminareka perdana,

semua benar-benar diperhatikan, mereka bertanya di sela-sela waktu senggang para jama'ahnya, selain dari pada itu mereka juga membantu mengurus barang-barang kami, mereka ini peduli semua diperhatikan mulai dari penginapan, kesehatan, pemberangkatan sampai pulangnya".[23]

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:

a. Mengadakan rapat kordinasi antar petugas secara berkesinambungan.
b. Menampung semua keinginan yang dibutuhkan jama'ah.
c. Perencanaan dilakukan dengan dasar evaluasi terhadap pelayanan pemberangkatan jamaa'ah sebelumnya.

Perencanaan ini dilakukan agar semua petugas yang telah ditugaskan, sama-sama memahami dan maklum dengan tugas yang harus dilaksanakan pada saat pemberangkatan. Pelayanan dan himbauan diberikaan saat pemberangkatan jama'ah travel Arminareka Perdana Kota Padangsidimpuan berdasarkan pada perencanaan sebelumnya, untuk dijadikan dasar kontrol dan evaluasi terhadap kinerja; yakni: [24]

1) Memastikan jama'ah hadir pada saat 1 jam sebelum pemberangkatan.
2) Mengumpulkan jama'ah yang telah hadir.
3) Menganjurkan kepada jama'ah agar mengececk 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 tranportasi bus jika memungkinkan.

[23] Wawancara dengan Nasrul, Jama'ah Travel Arminareka Perdana, Kamis, 14 Februari 2019.
[24] Wawancara, dengan Qisma, Direksi Cabang Travel Arminareka Perdana, Kamis 14, Februari 2019.

6) Memantau kembali kondisi kesehatan jama'ah dengan menanyakan, dan menyediakan dokter/perawat dan obat-obatan yang dibutuhkan saat diperjalanan. Jama'ah diberangkatkan berdasarkan petunjuk dari travel Arminareka Perdana di pusat.[25]

[25] Wawancara,Qisma, Direksi Cabang Arminareka Perdana, Rabu 13 Februari, 2019.

BAB

V PENUTUP

A. Kesimpulan

Pada bagian akhir skripsi ini, dapat dikemukakan beberapa kesimpulan berdasarkan hasil analisis pengamatan penelitian, pengolahan dan analisis data yang telah penulis lakukan dan telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya. Berdasarkan hasil penelitian Fungsi Manajemen travel Arminareka perdana dalam meningkatkan pelayanan Umrah di Kota Padangsidimpuan, maka penulis menyimpulkan:

1. Travel Arminareka Perdana dengan pelayanan jama'ah haji dan umrah dalam memenuhi fungsi manajemen. Setiap komitmen janji yang sudah dituangkan dalam meningkatkan pelayanan Umrah memberikan pelayanan bagi masyarakat yang membutuhkan.

   Pelayanan khusus memenuhi ketentuan-ketentuan yaitu melakukan pelaksanaan pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada jama'ah umrah yang menggunakan paspor Umrah, memberikan bimbingan Ibadah umrah, memberikan layanan dan administrasi, akomodasi, konsumsi, transfortasi, dan pelayanan kesehatan.
2. Adapun saat pelaksanaan ibadah umrah pihak Travel Arminareka perdana 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. Pada saat pemulangan, fasilitas bagi jama'ah juga menjadi perhatian pihak Travel Arminareka Perdana. 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.

pelayanan yang dilakukan pihak Travel Arminareka Perdana cabang Padangsidimpuan tergolong baik. Hal ini berdasarkan antusias dan kepercayaan masyarakat dalam pengelolaan dan manajemen pelayanan bagi setiap jama'ah di Travel Arminareka Perdana Kota Padangsidimpuan.

B. Saran-Saran

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

1. Pihak pimpinan/pengelola Travel Arminareka perdana secara umum. Khusus cabang Padangsidimpuan disarankan agar membangun gedung tersendiri dan lebih meningkatkan pelayanan jama'ah Umrah dimasa yang akan datang.

2. Mempertahankan kualitas fungsi pelayanan yang telah ternilai baik bagi jama'ah agar dapat tetap menjaga kepercayaan kenyamanan dan kepuasan dalam hal pelayanan yang dimiliki travel Arminareka Perdana.
3. Bila dimungkinkan nomor tempat duduk disesuaikan dengan kelompoknya atau keluarganya untuk lebih memudahkan pengaturan didalam pesawat menjelang keberangkatan (terutama pengaturannya di Indonesia).

DAFTAR PUSTAKA

Abu Kayyisa Zaki Rakhmawan, *Panduan Manasik Haji dan Umrah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016.

Abu Hamzah, *Ayo Bisnis Umrah*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014.

Amirulloh Syarbini, *Doa-Doa Khusus Ibadah Haji*, (Bogor: PT Elex Media Komputindo, 2016.

Ahmad Nizar Rangkuti, *Metode Penelitian Pendidikan* Bandung: Cita Pustaka Media, 2014. Data dokumentasi PT. Arminareka Perdana Kota Padangsidimpuan, tanggal 7 Desember 2018. Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Semarang: Karya Toha Putra, 2002.

Depdikbud, *Kamus Besar bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai pustaka, 1991.

Djama'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2006. Flavia Aydil, *Etika Custumer Service*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.

Komaruddin Hidayat, *Perjalanan Religius*, Jakarta: Paramadina, 2000.

Lexi. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rosda Karya, 2006, hlm. 186.

M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah Vol. 1*, Jakarta: Lentera Hati, 2012.

Margono, Metodologi Penelitian Pendidikan, Semarang: Rineka Cipta, 1996.

Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan proposal*, Cet. Keenam, Jakarta: Bumi Aksara, 2003.

Nurcholish Madjid, *Umrah dan haji*, Jakarta: PT. Enka Parahiyangan, 1997.

Nana Syaodih Sukmadinata. *Metode Penelitian Pendidikan* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2001.

Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*,Jakarta: Balai Pustaka, 2001.

Qisma, Pimpinan cabang Arminareka perdana, wawancara, 7 Desember 2018.

Rosady Ruslan, *Metode Penelitian, Public Relation Dan Komunikasi,* Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.

Said Aqil Husin Al-Munawar, *Fikih Haji Menuntun Jama'ah Mencapai Haji Mabrur,* Jakarta: Ciputat Press, 2003.

Suharsimi Arikunto, *Prsedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek,* Jakarta: Rineka Cipta,1996.

Sugiono, *metode penelitian pendidikan* Bandung: alfabeta, 2008.

Sukardi, *Metodelogi Peneltian Pendidikan, Kompetensi Dan Praktiknya,* Jakarta: Bumi Aksara, 2003.

Tim Penyusunan Kamus Pusat Pembinaan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Jakarta: Balai Pustaka, 2001.

Ikhwan, dkk, *Ensiklopedi Haji dan Umrah,* Jakarta: raja grafindo Persada, 2002

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 : 131 /In.14/F.6a/PP.00.9/02/2019 15 Februari 2019
piran : -
: **Pengesahan Judul dan Pembimbing Skripsi**

Kepada:
Yth. : 1. Dra. Hj. Replita, M.Si
2. Ali Amran, S.Ag., M.Si

Di tempat

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

Nama/NIM : **HILDA HUZAIFAH HASIBUAN / 15 303 00008**
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Ilmu Komunikasi/ PMI
Judul Skripi : **"PELAKSANAAN PROGRAM PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DALAM PENGURANGAN LUASAN KUMUH DI KELURAHAN SILANDIT KOTA PADANGSIDIMPUAN"**

Seiring dengan hal tersebut, kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu Menjadi **Pembimbing-I** dan **Pembimbing-II** penelitian penulisan Skripsi Mahasiswa/i dimaksud.

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

Dekan

Dr. Ali Sati, M.Ag
NIP. 196209261993031001

Ketua Prodi

H. Ali Anas Nasution, Lc., MA
NIP. 196807152000031002

Pernyataan Kesediaan Sebagai Pembimbing

Bersedia/Tidak bersedia
Pembimbing I

Dra. Hj. Replita, M.Si
NIP. 196905261995032001

Bersedia/Tidak Bersedia
Pembimbing II

Ali Amran, S.Ag., M.Si
NIP. 197601132009011005

Scanned with CamScanner

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

omor : 561 /In.14/F.4c/PP.00.9/07/2019 — 16 Juli 2019
ifat : Penting
mp. : -
al : ***Mohon Bantuan Informasi Penyelesaian Skripsi***

th Lurah Silandit .
i Tempat

engan hormat, Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Institut Agama Islam egeri Padangsidimpuan menerangkan bahwa :

ama	:	Hilda Huzaifah Hasibuan
IM	:	1530300008
akultas/Jurusan	:	Dakwah dan Ilmu Komunikasi/ PMI
amat	:	Tanjung

alah benar Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Institut Agama Islam geri Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: **elaksanaan Program Pemberdayaan Masyarakat dalam Pengurangan Luasan mah di Kelurahan Silandit Kota Padangsidimpuan".**

hubungan dengan itu, dimohon bantuan Bapak untuk memberikan data dan informasi suai dengan maksud judul tersebut.

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

Dekan

Dr. Ali Sati, M.Ag
NIP. 196209261993031001

Scanned with

PEMERINTAH KOTA PADANGSIDIMPUAN
KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN SELATAN
KELURAHAN SILANDIT
Jalan Silandit GG. Permai Padangsidimpuan

Nomor : 470/293/07/2019 Silandit, Juli 2019

Hal : Biasa Kepada

Lampiran : -

Yth: Dekan FDIK IAIN
Padangsidimpuan

Perihal :Izin penelitian Penyelesaian Skripsi Di-

Padangsidimpuan

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat kementerian Agama Republik Indonesia Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan, (IAIN) Padangsidimpuan Nomor: 561/In.14/F.4c/PP.00.9/07/2019 Tanggal 16 Juli 2019 tentang izin penelitian kepada:

Nama	: HILDA HUZAIFAH HASIBUAN
NIM	: 15 303 00008
Fakultas/jurusan	: FDIK/PMI
Alamat	: Tanjung

Kepada nama tersebut di atas diberikan izin untuk melakukan penelitian di Kelurahan Silandit Kecamatan Padangsidimpuan Selatan dalam rangka pengumpulan data untuk penulisan skripsi dengan judul "Pelaksanaan Program Pemberdayaan Masyarakat dalam Pengurangan Luasan Kumuh di Kelurahan Silandit Kota Padangsidimpuan".

Demikian disampaikan dan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Kepala Kelurahan Silandit

PEMERINTAH KOTA PADANGSIDIMPUAN KELURAHAN SILANDIT

SARMAIDA NASUTION, S.H
NIP. 19720327 199602 2 001

Scanned with CamScanner