



**MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMAAH UMRAH
PADA PT. MULTAZAM WISATA AGUNG CABANG
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

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

Oleh

AHD. NAJIB MATONDANG

NIM. 1930400024

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY

PADANGSIDIMPUAN

2023



**MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMAAH UMRAH
PADA PT. MULTAZAM WISATA AGUNG CABANG
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

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

Oleh

AHD. NAJIB MATONDANG

NIM. 1930400024

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY

PADANGSIDIMPUAN

2023



**MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMAAH UMRAH
PADA PT. MULTAZAM WISATA AGUNG CABANG
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

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

Oleh

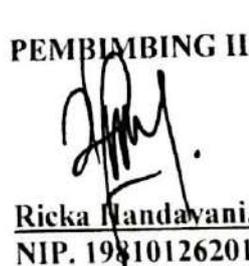
AHD. NAJIB MATONDANG

NIM. 1930400024

PEMBIMBING I


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

PEMBIMBING II


Ricka Mandayani, M.M
NIP. 198101262015032003

*Ace lanjut ke pemb J
tgl 15/06/23*

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2023



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733
Telp. (0634)22080 Fax. (0634)24022

Hal : Skripsi
an. **AHD Najib Matondang**
lampiran : 6 (enam) Exemplar

Padang Sidempuan, 16 Juni 2023
Kepada Yth:
Dekan FDIK
Universitas Islam Negeri
Syekh Ali Hasan Ahmad Addary
Padangsidempuan
Di:
Padang Sidempuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n **AHD Najib Matondang** yang berjudul: "**Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Umrah pada PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidempuan**" maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang ilmu Manajemen Dakwah pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggung jawabkan skripsinya ini.

Dengan demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya, diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

PEMBIMBING I

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

PEMBIMBING II

Ricka Handayani, M.M
NIP 199103132019032022

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : AHD. NAJIB MATONDANG
NIM : 19 304 00024
Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMAAH UMRAH PADA PT. MULTAZAM WISATA AGUNG CABANG PADANGSIDIMPUAN”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti noneksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada Tanggal : 16 Juni 2023

Yang menyatakan,



AHD. NAJIB MATONDANG

NIM 1930400024

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : AHD. NAJIB MATONDANG
NIM : 1930400024
Fak/Prodi : Dakwah dan Ilmu Komunikasi / Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Umrah pada PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan

Dengan ini menyatakan menyusun skripsi sendiri tanpa menerima bantuan tidak sah pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan pasal 14 ayat 2.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum pada pasal 19 ayat ke 4 kode etik Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 16 Juni 2023
Pembuat Pernyataan



AHD. NAJIB MATONDANG
NIM 1930400024

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN DAN KEBENARAN DOKUMEN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : AHD. NAJIB MATONDANG
Tempat/Tgl Lahir : Muaramais, 26 Juli 1999
NIM : 1930400024
Fak/Prodi : Dakwah dan Ilmu Komunikasi/Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya:

1. Segala data terdapat dalam dokumen permohonan ujian munaqosyah ini adalah benar dan sah.
2. Apabila di kemudian hari ditemukan bahwa dokumen-dokumen yang telah saya berikan tidak benar, maka saya bersedia dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dapat digunakan seperlunya.

Padangsidempuan, 16 Juni 2023
Yang Membuat Pernyataan



AHD. NAJIB MATONDANG
NIM 1930400024



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padang Sidempuan 22733
Telp. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

NAMA : AHD. NAJIB MATONDANG
NIM : 19 304 00024
FAKULTAS/PRODI : Dakwah dan Ilmu Komunikasi / Manajemen Dakwah
JUDUL SKRIPSI : MANJEMEN PELAYANAN CALON JAMA'AH UMRAH
PADA PT. MULTAZAM WISATA AGUNG CABANG
PADANGSIDIMPUAN

Ketua,



Drs. H. Agus Salm Lubis, M.Ag
NIP 196308211993031003

Sekretaris,



Ricka Handayani, M.M
NIP 199103132019032022

Anggota



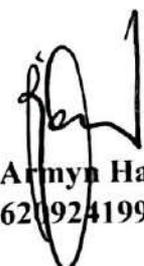
Drs. H. Agus Salm Lubis, M.Ag
NIP 196308211993031003



Ricka Handayani, M.M
NIP 199103132019032022



Dr. Kamaluddin, M.Ag
NIP 196511021991031001



Dr. H. Arnyn Hasibuan, M.Ag
NIP 196209241994031005

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Selasa, 27 Juni 2023
Pukul : 11.00 WIB s/d Selesai
Hasil/Nilai : Lulus / 80 (A)
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,84
Predikat : Sangat Memuaskan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

PENGESAHAN

Nomor: **605 /Un.28/F.4c/PP.00.9/07/2023**

Judul Skripsi : **MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMAAH UMRAH
PADA PT. MULTAZAM WISATA AGUNG CABANG
PADANGSIDIMPUAN**

Nama : **AHD. Najib Matondang**
NIM : **1930400024**
Prodi : **Manajemen Dakwah**

Telah Dapat Diterima untuk Memenuhi Salah Satu Tugas
dan Syarat-Syarat dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Sosial (S.Sos)

Padangsidimpuan, 13 Juli 2023



[Handwritten Signature]
Dr. Magdalena, M.Ag.
NIP 197403192000032001

ABSTRAK

NAMA : AHD. NAJIB MATONDANG
NIM : 19 304 00024
**JUDUL : MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMAAH UMRAH
PADA PT. MULTAZAM WISATA AGUNG CABANG
PADANGSIDIMPUAN**
TAHUN : 2023

Pelayanan merupakan kunci pokok pada sebuah biro jasa travel Haji dan Umrah. Kepuasan jamaah menjadi titik awal untuk mengukur keberhasilan dan kesuksesan dari sebuah agen biro travel untuk diberikan label baik atau buruk. Oleh sebab itu peneliti ingin melihat manajemen pelayanan di PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidimpuan.

Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana manajemen pelayanan calon Umrah pada PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan? Apa faktor pendukung dan penghambat PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan dalam memberikan pelayanan Umrah pada jamaahnya ?.

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*field research*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan menggunakan metode deskriptif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Lalu, teknik dan pengolahan dan analisis data dilakukan dengan 3 tahapan, yaitu : Meneliti semua data, reduksi data dan pengecekan validasi data.

Hasil penelitian ini adalah bahwa manajemen pelayanan yang dilakukan oleh PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan terhadap calon jamaah Umrah ialah bertanggung jawab dan baik. Manajemen pelayanan yang diterapkan dalam kegiatan pelayanan calon jamaah oleh PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan ialah perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Pelayanan yang diberikan meliputi : administrasi, bimbingan manasik Umrah, transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan. Faktor pendukung dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah ialah adanya hubungan yang baik antara pengurus cabang dan pusat dan juga didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Faktor penghambat banyaknya biro-biro perjalanan Haji dan Umrah dan juga letak geografis dari PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan.

Kata Kunci : Manajemen, Pelayanan, Umrah, Multazam,

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan waktu dan kesehatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan menuangkannya dalam skripsi ini. Sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad S.A.W. yang telah menuntun umatnya ke jalan yang benar.

Skripsi yang berjudul **“Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Umrah Pada PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan”**. ini disusun untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

Penulis sadar betul bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, karena banyak hambatan yang dihadapi penulis, terutama diakibatkan keterbatasan ilmu pengetahuan. Namun berkat bimbingan dan saran-saran pembimbing akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag selaku Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, Bapak Dr. Erawadi, M.Ag Wakil Rektor bidang Akademik dan pengembangan lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A

Wakil Rektor bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Kerjasama, Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama dan seluruh civitas akademika UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

2. Ibu Dr. Magdalena, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Anas Habibi Ritonga, M.A selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. H. Agus Salim Lubis, M.Ag Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Sholeh Fikri, M.Ag Wakil Dekan bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
3. Ibu Ricka Handayani, M.M, selaku ketua program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
4. Bapak Irwan Rajikin, S.Ag selaku Kabag Tata Usaha Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi beserta staffnya yang telah memberikan pelayanan akademik yang baik demi kesuksesan dalam perkuliahan dan penyusunan skripsi.
5. Bapak Sukerman, S.Ag selaku Kasubbag Akademik Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Komunikasi beserta staffnya yang telah memberikan pelayanan akademik yang baik demi kesuksesan dalam perkuliahan dan penyusunan skripsi.
6. Bapak Drs. H. Agus Salim Lubis, M.Ag selaku pembimbing I dan Ibu Ricka Handayani, M.M selaku pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini.

7. Ibu Risdawati Siregar, S.Ag., M.Pd. selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberikan saya arahan dan motivasi.
8. Para dosen di lingkungan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah membekali berbagai pengetahuan sehingga mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Bapak Yusri Fahmi, S.Ag., M.Hum., selaku Kepala Perpustakaan dan seluruh pegawai perpustakaan UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah membantu penulisan dalam menyediakan buku-buku yang berkaitan dengan pembahasan penelitian ini.
10. Terima kasih kepada Ustadz Muslim Harahap, S.Ag selaku Pimpina PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan, Umi Irma Suryani Rangkuti, M.Pd, dan seluruh jajaran kepengurusan yang telah membantu peneliti dalam mendapatkan informasi terkait skripsi ini.
11. Teristimewa kepada kedua orang tua saya, Rusli dan Almh. Nuraminah Nasution yang telah mendidik, merawat dan mengasuh penulis sehingga dapat melanjutkan program S1 dan selalu memberikan do'a, menyemangati, dan dukungan kepada penulis sampai skripsi ini selesai. Semoga ayah selalu diberikan kesehatan serta dalam lindungan Allah Swt dan semoga ibu ditempatkan di tempat yang sebaik-baiknya. Aamiin.
12. Terimakasih kepada abanganda Ahmad Luthfi, S.T, etek Sidempuan, dan juga adik-adik saya yang telah memberikan dukungan, semangat, dan nasehat serta memberikan bantuan moril dan materil kepada penulis sampai skripsi ini selesai.

Terimakasih juga kepada segenap keluarga besar MATONDANG yang selalu memotivasi dan mendoakan penulis untuk mendapatkan gelar S1.

13. Rekan seperjuangan di Program Studi Manajemen Dakwah (MD) angkatan 2019, Musbar, Ruli, Yakup, Husnul, Rizki, Samsidar, Lija, Rohima, Nurmala, Munawir, Fauzan, Nisva, Lina, Ummi, Ardiansyah, Rahma, Wahyudin dan Nasir. Yang selalu memberikan saya dukungan dan nasehat untuk menyelesaikan skripsi ini.
14. Teman-teman saya di kontrakan Gg. MIN II, Hafisuddin, Ahmad Alwi, Muhammad Alwi Btr dan Mhd. Faiz dan juga teman yang telah memberikan saya dukungan dan semangat Rahmayani good good dan juga kepada teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya.

Akhirnya dengan berserah diri kepada dan memohon Ridho Allah SWT. penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan jika skripsi ini masih banyak kekurangan.

Padangsidempuan, 16 Juni 2023

AHD. Najib Matondang
1930400024

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN DOKUMEN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	7
C. Batasan Istilah	7
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Kegunaan Penelitian	9
G. Sistematika Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	12
1. Manajemen Pelayanan	12
a. Pengertian Manajemen	12
b. Ruang Lingkup Manajemen	14
c. Unsur-unsur Manajemen	15
d. Fungsi Manajemen	16
e. Pengertian Pelayanan	23
f. Indikator Kualitas Pelayanan	24
g. Pelayanan dalam Islam	25
h. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	28
2. Umrah	31
a. Pengertian Umrah	31
b. Macam-macam Umrah	32
3. Manajemen Pelayanan Umrah	33
a. Administrasi	34
b. Bimbingan Manasik Umrah	34
c. Transportasi	34
d. Akomodasi	35
e. Konsumsi	35
f. Kesehatan	35
4. <i>Standard Operasional Procedures (SOP)</i>	36
B. Penelitian Terdahulu	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	39

B. Rancangan Jadwal Penelitian	39
C. Jenis Penelitian	40
D. Informan Penelitian	40
E. Sumber Data	41
F. Teknik Pengumpulan Data	42
G. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	44
H. Teknik Uji Keabsahan Data.....	45

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Temuan Umum	47
1. Sejarah Berdirinya PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan	47
2. Struktur Organisasi PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan	48
3. Produk Umrah PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidempuan	51
B. Temuan Khusus	54
1. Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Umrah pada PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan.....	54
2. Pelayanan yang Diberikan Kepada Calon Jamaah Umrah pada PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan	59
3. Faktor Pendukung dan Penghambat PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan dalam pelayanan Umrah pada Jamaahnya.....	70
4. Analisis Hasil Penelitian.....	73

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	75
B. Saran-saran	76

DAFTAR PUSTAKA

PEDOMAN WAWANCARA

PEDOMAN OBSERVASI

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Jamaah Umrah PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan	6
Tabel 3.1	Rancangan Jadwal Penelitian.....	39
Tabel 4.1	Daftar harga paket PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan	51
Tabel 4.2	Jadwal Bimbingan Manasik Umrah.....	57
Tabel 4.3	Jadwal Bimbingan Manasik Umrah.....	62
Tabel 4.4	Jadwal Pelaksanaan Umrah.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	49
-------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Agama pada hakikatnya adalah pedoman untuk memenuhi kebutuhan fitrah manusia akan tuhan yang gaib (dzat) dan segala kesempurnaan akan kebenaran, kedamaian, kemakmuran dan kebahagiaan yang sempurna.

Agama mencakup tiga hal pokok. *Pertama* Iman, yaitu keyakinan akan adanya kekuatan gaib yang dipercaya mengatur dan menciptakan alam. Sebagai sistem kepercayaan akan memberikan pegangan yang lebih kuat pada periode tertentu di masa depan bagi manusia. *Kedua*, Peribadatan (ritual), yaitu perilaku manusia dalam menghadapi kekuatan gaib tersebut sebagai akibat atau pengakuan dan ketundukan. *Ketiga*, sistem nilai yang mengatur hubungan antara manusia dengan sesama atau lingkungan yang terkait dengan kepercayaannya tersebut.¹

Ketiga aspek tersebut saling berkaitan satu sama lain. Aqidah atau iman merupakan keyakinan yang mendorong seorang muslim untuk melaksanakan ibadah. Apabila suatu ibadah telah dijalankan berdasarkan aqidah maka akan lahir akhlak yang baik. Salah satu ibadah yang melingkupi dari ketiga aspek tersebut adalah ibadah Haji dan Umrah.

Ibadah Haji dan Umrah merupakan ibadah wajib bagi setiap muslim yang mampu. Kewajiban ini merupakan rukun Islam yang ke lima. Haji pada hakikatnya merupakan sarana dan media bagi umat Islam untuk

¹ Qomari & Wawan kardiyo, *Buku Ajar Pendidikan Agama Islam*, (Surakarta : Departemen Pendidikan Nasional, 2006), hlm. 42-43.

melaksanakan ibadah ke baitullah dan tanah suci setiap tahunnya. Karena setiap tahun sebagian umat Islam dari seluruh dunia datang untuk menunaikan ibadah Haji.

Adapun ibadah Umrah pada dasarnya merupakan sarana dan media bagi umat Islam untuk pergi beribadah ke tanah suci setiap saat dan waktu, karena pada saat itulah umat Islam datang dan mengunjungi Ka'bah untuk beribadah dan mendekatkan diri kepada Allah SWT.

Selain Haji, Umrah juga merupakan salah satu ibadah yang diperintahkan oleh Allah SWT, sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an pada surah Ali-Imran ayat 97 :

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا مَكَرَ الْكٰفِرِيْنَ ۗ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا ۗ وَلِلّٰهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ اِلَيْهِ سَبِيْلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَاِنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعٰلَمِيْنَ ﴿٩٧﴾

Artinya : “Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, diantaranya maqam Ibrahim, siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah Haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban Haji), maka sesungguhnya Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam”. (QS. Ali-Imran : 97).²

Dari ayat di atas dapat dipahami bahwa mengerjakan Haji dan Umrah itu wajib jika mampu dan orang yang melakukan Haji atau Umrah akan merasa aman yang berkaitan dengan dirinya atau hartanya, kelebihan inilah yang menjadikan umat Islam banyak yang ingin menunaikan ibadah Haji dan

² Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Surabaya : Halim, 2014), hlm. 62.

Umrah dengan berbagai alasan menunaikan kewajiban beribadah kepada Allah SWT, termasuk umat Islam yang ada di Indonesia.³

Indonesia merupakan salah satu negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia. Sementara itu, pariwisata bernuansa Islami berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan Haji dan Umrah profesional. Karena setiap muslim ingin mencapai kesempurnaan dalam beribadah dengan mengikuti perintah Allah dan menjauhi segala larangan-Nya. Umat Islam harus mengikuti perintah dan larangan, salah satunya adalah rukun Islam.

Tujuan penyelenggaraan layanan ibadah Haji dan Umrah agar selalu berhasil dan mencapai tujuan yang ingin dicapai, diperlukan manajemen, baik manajemen di bidang pelayanan, bimbingan, manasik dan lain-lain.

Manajemen Pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau dikatakan sebagai manajemen proses, yaitu pihak manajemen mengatur dan mengendalikan proses pelayanan agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, terarah, dan memuaskan bagi yang harus dilayani.⁴

Tanpa manajemen, tujuan penyelenggaraan layanan Haji dan Umrah tidak akan optimal, efisien dan efektif. Dalam kerangka ini dimunculkan kesadaran tentang pentingnya pengelolaan Haji dan Umrah, yang memberikan kewenangan penuh kepada manajer atau pengelola Haji dan Umrah untuk

³ Sandika Pajarno, Implementasi Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di PT. Atina Rahmatika Wisata Bengkulu, *Skripsi*, (Bengkulu : IAIN Bengkulu, 2021), hlm. 3 <http://repository.iainbengkulu.ac.id/5761/> diakses tanggal 6 Desember 2022, pukul 16.30 WIB.

⁴ A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cet. Ke 4 (Jakarta : Bumi Aksara, 2000), hlm. 184

mengatur proses penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah mulai dari pengajaran, perencanaan, pengorganisasian, pengawasan yang bertanggung jawab, mengarahkan, serta memimpin calon jamaah Haji dan Umrah untuk membantu proses pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah yang sesuai dengan tujuan lembaga pembinaan Haji dan Umrah.⁵

Manajemen merupakan seni mengelola proses penggunaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu⁶. Manajemen diperlukan dalam segala kegiatan, dengan adanya manajemen maka berkembangnya kerjasama yang serasi, harmonis dan tujuan akan tercapai dengan baik.

Pelayanan merupakan kunci terpenting dari biro perjalanan Haji dan Umrah. Kepuasan jamaah menjadi tolak ukur keberhasilan dan kegagalan dari sebuah biro perjalanan untuk diberikan label baik atau buruk. Bentuk pelayanan dimulai pembentukan manajemen yang baik seperti: *planning*, *budget*, *actuating* dan *evaluating*.

Pemerintah mengelola pelayanan Haji dan Umrah berdasarkan Undang-undang Nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 396 tahun 2003 tentang penyelenggara Haji dan Umrah, bahwa penyelenggaraan layanan Haji dan Umrah menjadi tanggung jawab negara.

Pemerintah Republik Indonesia bertanggung jawab atas penyelenggaraan

⁵ Abdul Chaliq, *Manajemen Haji dan Wisata Religi*, (Semarang : Mitra Cendikia, 2011), hlm. 32.

⁶ Hikma Niar, dkk. *Dasar-dasar Manajemen (Suatu Pengantar)*, (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2022), hlm. 2.

ibadah Haji dan Umrah baik di dalam atau luar negeri, yang mengkoordinasikan dan melibatkan berbagai lembaga/unit terkait, baik kementerian maupun non kementerian, serta berbagai elemen masyarakat.⁷

Kesempatan ini tidak hanya dilirik saja oleh pemerintah, tetapi juga oleh biro-biro penyelenggara perjalanan ibadah Haji dan Umrah berkompetisi untuk menarik simpati jamaah. Karena ibadah Haji dan Umrah pelaksanaannya berada di luar negeri banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang ibadah Haji dan Umrah, salah satunya berada di daerah Tapanuli bagian Selatan (Tabagsel). Semua biro-biro penyelenggara perjalanan ibadah Haji dan Umrah berlomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap jamaah. Salah satu biro perjalanan ibadah Haji dan Umrah yang berada di daerah Tabagsel ialah PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidimpuan.

Biro perjalanan ibadah Haji dan Umrah PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidimpuan yang beralamat di Jalan Baruas, Desa Ujung Gurap Kecamatan Padangsidimpuan Batunadua, Kota Padangsidimpuan. PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidimpuan adalah salah satu travel yang melayani tour di bidang Haji dan Umrah yang mempunyai surat izin resmi dari Kementerian Agama Republik Indonesia sesuai dengan izin Nomor 018 Tahun 2014.

PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidimpuan merupakan salah satu travel yang bergerak di bidang Haji dan Umrah yang berusaha

⁷ <https://tangerangkota.kemenag.go.id/program-seksi-penyelenggaraan-haji-dan-umroh/>, diakses tanggal 7 Maret 2023, pukul 20.15 WIB.

memberikan pelayanan terbaik dalam melaksanakan perjalanan ibadah Haji dan Umrah.

Tabel 1.1
Jumlah Jamaah Umrah PT. Multazam Wisata Agung cabang
Padangsidimpun

Tahun	Jumlah Jamaah
2018	72
2019	98
2020	-
2021	-
2022	70

Sumber : PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidimpun tahun 2023

Dari tabel diatas dijelaskan bahwa dari tahun 2018-2019 terjadi peningkatan jumlah jamaah. Pada tahun 2020-2021 tidak ada pemberangkatan jamaah karena masih dalam kondisi pandemi *Covid-19* dan baru mengadakan pemberangkatan kembali pada tahun 2022 sesudah diperbolehkannya Haji dan Umrah oleh pemerintah yang dimulai dari bulan Agustus 2022.

Berdasarkan observasi awal, peneliti melihat bahwa pelayanan di PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidimpun baik dan bertanggung jawab, yaitu memberangkatkan jamaah sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan, tidak memberikan jamaah ke travel yang lain apabila jamaahnya sedikit, seperti pada tahun 2022 bulan Agustus dimana jumlah jamaah yang

berangkat hanya berjumlah 10 orang.⁸

Jamaah juga didampingi oleh *muthawwif* berpengalaman yang ramah dalam melayani jamaah, mampu memberikan kepercayaan terhadap jamaah dan memperhatikan segala kebutuhan jamaah. Mulai dari awal pendaftaran, persiapan, manasik, pemberangkatan, ketika berada di tanah suci dan setelah pulang kembali ke tanah air. Jamaah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.⁹

Berdasarkan pemaparan di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan Judul **“Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Umrah pada PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidimpuan”**.

B. Batasan Masalah

Untuk memfokuskan pembahasan dalam penelitian ini agar tidak terlalu luas dan keluar dari tema persoalan, maka dalam hal ini penulis hanya membatasi untuk membahas Manajemen Pelayanan yang diterapkan di PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan terhadap calon jamaah Umrah.

C. Batasan Istilah

Untuk menghindari kesalahan dalam memahami judul penelitian, maka peneliti sangat perlu menjelaskan terlebih dahulu yang dimaksud dengan judul penelitian “Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Umrah PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan”. Adapun penjelasan sekaligus pembatasan istilah untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

⁸ Observasi awal, Padangsidimpuan 02 Februari 2023

⁹ Muslim Harahap, Pimpinan Cabang PT. Multazam Wisata Agung, *Wawancara awal*, Padangsidimpuan, 14 Februari 2023, pukul 10.00 WIB.

1. Manajemen Pelayanan

Manajemen adalah suatu proses pengorganisasian berbagai kegiatan dalam rangka pelaksanaan tujuan dan sebagai kemampuan atau kecakapan orang-orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan orang lain.¹⁰

Moenir mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.¹¹

Manajemen pelayanan adalah suatu proses atau cara pemberian perhatian kepada objek yang dilayani dengan menggunakan tahapan-tahapan pelaksanaan yang telah ditentukan sebelumnya guna mencapai tujuan organisasi.¹²

2. Umrah

Menurut bahasa, Umrah berarti ziarah. Menurut istilah, Umrah berarti mengunjungi Baitullah dengan melakukan Thawaf, Sa'i, dan

¹⁰ Andri Feriyanto & Endang Shyta Triana, *Pengantar Manajemen (3 in 1)*, (Yogyakarta Media Tera, 2015), hlm.4.

¹¹ Moenir, A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2019), hlm. 26-27.

¹² Ricka Handayani, "Implementasi Manajemen Pelayanan Dalam Pengelolaan Dana Zis Pada Program Lazisnu", *Tadbir Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 3, No. 2, Desember 2021, hlm. 408-409. . <http://jurnal.iain-padangsidempuan.ac.id/index.php/Tadbir/article/view/4560>, diakses tanggal 19 Desember 2022, pukul 15.34 WIB.

bercukur mengharapkan Ridha Allah SWT.¹³

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana manajemen pelayanan calon Jamaah Umrah pada PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan ?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan dalam memberikan pelayanan Umrah pada jamaahnya ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui manajemen pelayanan calon Jamaah Umrah pada PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan.
2. Untuk mengetahui faktor yang mendukung dan menghambat PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan dalam memberikan pelayanan Umrah pada calon jamaahnya.

F. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada siapa saja yang membacanya, adapun kegunaan penelitian ini adalah :

1. Kegunaan Teoretis
 - a. Untuk menambah wawasan keilmuan khususnya dalam Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
 - b. Sebagai tambahan referensi untuk kegiatan penelitian selanjutnya.

¹³ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah* , Edisi yang disempurnakan Jakarta, hlm. 61

2. Kegunaan Praktis

- a. Sebagai upaya memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam Manajemen Dakwah (S.Sos) di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
- b. Sebagai bahan perbandingan bagi peneliti lain yang ingin membahas penelitian yang sama.

G. Sistematika Penelitian

Dalam penelitian ini dapat dijelaskan pada pokok pikiran yang disusun dengan sistematika adalah sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan terdiri dari Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Batasan Istilah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian dan Sistematika Pembahasan.

Bab II Menguraikan tentang tinjauan pustaka, terdiri dari landasan teori dan kajian terdahulu, yang mencakup pengertian manajemen pelayanan, indikator pelayanan, pelayanan dalam Islam, ciri-ciri pelayanan yang baik, pengertian Umrah, serta macam-macam Umrah.

Bab III Metodologi Penelitian terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, jenis dan metode penelitian, informasi penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, teknik uji keabsahan data.

Bab IV Hasil penelitian dan pembahasan yang berisi tentang gambaran umum lokasi penelitian dan gambaran tentang manajemen

pelayanan calon jamaah Umrah di PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan.

Bab V merupakan bagian penutup, pada bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran dari hasil penelitian yang ditujukan ke berbagai pihak.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Manajemen Pelayanan

a. Pengertian Manajemen

Menurut R. Supomo dalam bukunya Pengantar Manajemen, manajemen berasal dari kata *manage*, yang artinya mengatur. Pengaturan disini dilakukan melalui prosedur dan disusun berdasarkan urutan dan fungsi manajemen.¹⁴

Manajemen adalah suatu proses pengorganisasian berbagai kegiatan dalam rangka pelaksanaan tujuan dan sebagai kemampuan atau kecakapan orang-orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan orang lain.¹⁵

Dalam sudut pandang Islam manajemen diistilahkan dengan menggunakan kata *al-tadbir* (pengaturan). Kata ini merupakan derivasi dari kata *dabbara* (mengatur) yang banyak terdapat dalam Al-Qur'an sebagaimana firman Allah SWT dalam surah As-Sajadah ayat 5:

¹⁴ R. Supomo, *Pengantar Manajemen*, (Bandung : Yrama Widya, 2018), hlm. 1.

¹⁵ Andri Feriyanto & Endang Shyta Triana, *Pengantar Manajemen (3 in 1)*, (Yogyakarta Media Tera, 2015), hlm.4.

يُدِيرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ
مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِمَّا تَعُدُّونَ ﴿٥﴾

Artinya : “Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepadanya dalam suatu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu”. (QS As-Sajadah : 5).¹⁶

Dari isi kandungan ayat di atas dapat diketahui bahwa Allah SWT adalah pengatur alam (*al-mudabbir*/pengelola) Keteraturan alam semesta ini merupakan bukti kebesaran Allah SWT dalam mengatur alam ini. Namun, karena manusia yang diciptakan Allah SWT telah dijadikan sebagai khalifah di muka bumi, maka dia harus mengatur dan mengelola bumi dengan sebaik-baiknya sebagaimana Allah mengatur alam semesta ini.¹⁷

Para pakar mendefinisikan manajemen sebagai berikut :

- 1) Mary Parker Follett mengartikan bahwa *Management is the art of getting things done through people*. Manajemen merupakan seni dalam mencapai tujuan melalui orang lain.¹⁸
- 2) G.R. Terry mengatakan bahwa manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau mengarahkan suatu kelompok orang-orang ke arah tujuan-tujuan

¹⁶ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Surabaya : Halim, 2014), hlm. 415.

¹⁷ Abdul Goffar, “Manajemen dalam Islam (Perspektif Al-Qur'an dan Hadits), *jurnal*, hlm. 38. <https://media.neliti.com/media/publications/290449-manajemen-dalam-islam-perspektif-alqura-ebacc34e.pdf> diakses 22 Februari 2023, pukul 10.47 WIB.

¹⁸ Amin Widjaja, *Manajemen Suatu Pengantar*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2002), hlm. 5.

organisasional atau maksud-maksud yang nyata.¹⁹

- 3) John D. Millet mengemukakan sebagaimana dalam buku Marie Tando Naomy bahwa manajemen ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia.

“(management is the process of directing and facilitating the work of people organized in formal groups to achieve desired goal) manajemen adalah suatu proses pengarahan pemberian fasilitas kerja kepada orang yang diorganisasikan dalam kelompok formal untuk mencapai tujuan”.²⁰

Berdasarkan pengertian manajemen dan pendapat ahli tentang manajemen di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen adalah sebuah usaha yang dilakukan untuk menggerakkan organisasi melalui pelaksanaan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

b. Ruang Lingkup Manajemen

Ruang lingkup manajemen terdiri dari :

- 1) Lingkungan Luar (Eksternal) terdiri dari :
 - a) Lingkungan umum, termasuk ekonomi, politik, hukum, sosio kultural (budaya), teknologi, dimensi internasional dan kondisi lingkungan alam.

¹⁹ George R, Terry dan Leslie W.Rue, *Dasar-dasar Manajemen*, Edisi Revisi, (Jakarta : Bumi Aksara, 2019), hlm. 1.

²⁰ Naomy Marie Tando, *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*, (Bogor : In Media, 2017), hlm. 2.

b) Lingkungan khusus, termasuk pemilik, pelanggan, klien, pemasok, tenaga kerja, lembaga pemerintah, media, lembaga keuangan dan serikat kerja.

2) Lingkungan dalam (Internal) terdiri dari :

- a) Manusia.
- b) Keuangan.
- c) Fisik.
- d) Sistem dan teknologi.
- e) Sistem nilai dan budaya organisasi.²¹

c. Unsur-unsur Manajemen

Manusia sebagai pelaku manajemen adalah yang mengatur segala kegiatan yang timbul dalam proses manajemen yang selalu berhubungan dengan faktor produksi yang disebut dengan 6 M. menurut George R. Terry, unsur-unsur manajemen disebut “*the six M in management*” yakni, *Man, Money, Material, Machine, Methods dan Market*.²²

- 1) *Man*, tenaga kerja manusia, baik tenaga pelaksana maupun tenaga kerja operatif.
- 2) *Money*, uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

²¹ Syamsul Arifin, dkk, *Buku Ajar Dasar-dasar Manajemen Kesehatan*, (Banjarmasin : Pustaka Banua, 2016), hlm. 20.

²² Onong Uchjana Effendi, *Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011), hlm. 11.

- 3) *Machines*, mesin atau alat yang digunakan untuk mencapai tujuan.
- 4) *Methods*, sarana yang digunakan dalam upaya untuk mencapai tujuan. Untuk kelancaran aktivitas, diperlukan cara kerja yang baik.
- 5) *Material*, bahan-bahan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan.
- 6) *Market*, pasar untuk menjual barang yang dihasilkan dan jasa untuk kelangsungan perusahaan.²³

d. Fungsi Manajemen

Fungsi-fungsi manajemen banyak dikemukakan para ahli, akan tetapi yang paling terkenal dan teorinya diterapkan adalah : George R. Terry sebagaimana dikutip Ruslan Rosady yang menggunakan pola rumusan *planning, organizing, actuating, dan controlling*²⁴. Fungsi-fungsi manajemen yaitu:

1) *Planning* (Perencanaan)

Gorden B. Dafis mengemukakan sebagaimana dikutip M. Munir dan Wahyu Ilahi bahwa, rencana adalah suatu arah tindakan yang sudah ditentukan terlebih dahulu. Dari perencanaan ini akan mengungkapkan tujuan-tujuan keorganisasian dan kegiatan-kegiatan yang diperlukan guna mencapai tujuan.²⁵

²³ Helisia Margahana & Wahid Eka Saputra, *Pengantar Manajemen*, (Lampung Selatan : Hira Tech, 2019), hlm. 4.

²⁴ Ruslan Rosady, *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hlm. 10.

²⁵ Muhammad Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 94.

Didin Hafiduddin mengemukakan sebagaimana dikutip M. Munir dan Wahyu Ilahi bahwa, secara alami perencanaan itu merupakan bagian dari *sunnatullah*, yaitu dengan melihat bagaimana Allah SWT menciptakan alam semesta dengan hak dan perencanaan yang matang disertai dengan tujuan yang jelas.²⁶

Perencanaan merupakan langkah awal bagi sebuah kegiatan dalam bentuk memikirkan hal-hal yang terkait agar mendapatkan hasil yang maksimal. Tanpa adanya rencana, maka tidak akan ada dasar untuk melaksanakan program tertentu dalam rangka usaha mencapai tujuan. Jadi perencanaan memiliki peran yang sangat signifikan, karena ia merupakan dasar dan titik tolak dari kegiatan pelaksanaan selanjutnya.

Mengenai pentingnya suatu manajemen, ada beberapa konsep yang tertuang di dalam Al-Qur'an. Di antara ayat Al-Qur'an yang terkait dengan fungsi perencanaan adalah dalam surah Al-Hasyr ayat 18 :

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ
وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۚ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۢ بِمَا تَعْمَلُوْنَ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha

²⁶ *Ibid.* hlm. 94.

mengetahui apa yang kamu kerjakan”. (QS. Al-Hasyr : 18)²⁷

Dari ayat di atas, dapat diketahui bahwa Allah memerintahkan hamba-Nya untuk memberikan perhatian (perencanaan) untuk segala aktivitas-aktivitasnya agar dapat membawa manfaat untuk kedepannya dan disesuaikan dengan syari’at yang telah ditetapkan.

2) *Organizing* (pengorganisasian)

Pengorganisasian merupakan semua proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, tanggung jawab, dan kewenangan sedemikian rupa sebagai akibatnya tercipta suatu organisasi yang bisa digerakkan menjadi suatu kesatuan pada rangka mencapai suatu tujuan yang sudah ditentukan.

Ahmad Fadli mengemukakan sebagaimana dikutip M. Munir dan Wahyu Ilahi bahwa, pengorganisasian merupakan langkah pertama ke arah pelaksanaan rencana yang telah tersusun sebelumnya. Dengan demikian adalah suatu hal yang logis apabila pengorganisasian dalam sebuah kegiatan akan menghasilkan sebuah organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan yang kuat.²⁸

Organizing yang menekankan pentingnya tercipta kesatuan dalam segala tindakan, dalam hal ini Al-Qur’an telah

²⁷ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Op,Cit.* hlm. 548

²⁸ Muhammad Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah, Op. Cit.* hlm. 117.

menyebutkan beberapa pentingnya tindakan kesatuan yang utuh, murni dan bulat. Firman Allah dalam surah Ali-Imran ayat 103 :

وَأَعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا ۗ وَادْكُرُوا نِعْمَتَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ كُنْتُمْ أَعْدَاءَ فَأَلَّفَ بَيْنَ قُلُوبِكُمْ فَأَصْبَحْتُمْ بِنِعْمَتِهِ إِخْوَانًا وَكُنْتُمْ عَلَىٰ شَفَا حُفْرَةٍ مِّنَ النَّارِ فَأَنْقَذَكُم مِّنْهَا ۚ كَذَٰلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ آيَاتِهِ ۗ لَعَلَّكُمْ تَهْتَدُونَ ﴿١٠٣﴾

Artinya : “Dan berpeganglah kamu semuanya kepada tali (agama) Allah, dan janganlah kamu bercerai berai, dan ingatlah akan nikmat Allah kepadamu ketika kamu dahulu (masa jahiliyah) bermusuh-musuhan, maka Allah mempersatukan hatimu, lalu menjadilah kamu karena nikmat Allah, orang-orang yang bersaudara; dan kamu telah berada di tepi jurang neraka, lalu Allah menyelamatkan kamu dari padanya. Demikianlah Allah menerangkan ayat-ayat-Nya kepadamu, agar kamu mendapat petunjuk”. (QS Ali-Imran : 103)²⁹

Dalam tafsir Al-Qurtubi, dapat disimpulkan bahwa makna dalam surah Al-Imran ayat 103 secara sempurna bahwa Allah menyuruh untuk bersatu dalam berpegang teguh terhadap ajaran Al-Qur'an dan hadis, baik melalui keyakinan maupun perbuatan. Hal tersebut adalah syarat terwujudnya kesepakatan dan sesuatu yang tercerai akan menjadi teratur/disatukan, dengan Alquran dan

²⁹ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Op,Cit.* hlm. 63

Hadis akan tercapai kebaikan baik dunia dan akhirat serta keselamatan dari perselisihan/perpecahan.³⁰

3) *Actuating* (pelaksanaan)

Actuating merupakan suatu proses bimbingan, pemberian petunjuk, dan instruksi dari atasan agar mereka dapat bekerja sesuai dengan rencana yang telah disusun.³¹

Actuating merupakan langkah-langkah pelaksanaan rencana dalam kondisi nyata yang melibatkan segenap sumber daya manusia yang dimiliki untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Istilah melibatkan berarti mengupayakan dan menggerakkan sumber daya manusia yang dimiliki agar mau bekerja dengan sendirinya atau penuh kesadaran secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang dikehendaki secara efektif.³²

Al-Qur'an dalam hal ini sebenarnya telah memberikan pedoman dasar terhadap proses pembimbingan, pengarahan ataupun memberikan peringatan dalam bentuk *actuating* ini. Allah berfirman dalam surah Al-Kahfi ayat 2 :

³⁰ Mukhtar & Tutik Hamidah, “ Pentingnya Nilai Persatuan Perspektif Al-Quran Surah Al-Imran Ayat 103 dalam Mengatasi Pandemi Covid-19”, *Jurnal Studi Al-Quran*, Vol. 17, No. 2, tahun 2021, hlm. 297. <https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jsq/article/download/20158/10901/>, diakses tanggal 27 Januari 2023 pukul 20.00 WIB.

³¹ Ricka Handayani, “Implementasi Fungsi Manajemen dalam Mengelola Kejenuhan Belajar Daring di Tengah Pandemi Covid-19”, *Tadbir Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 2, No.2, Desember 2020, hlm. 359, <http://jurnal.iain-padangsidempuan.ac.id/index.php/Tadbir/article/view/2980>, diakses tanggal 19 Desember 2022, pukul 15.36 WIB.

³² Abd. Rohman, *Dasar-dasar Manajemen*, (Malang: Inteligencia Media, 2017), hlm. 29.

قِيمًا لِيُنذِرَ بَأْسًا شَدِيدًا مِّن لَّدُنْهُ وَيُبَشِّرَ الْمُؤْمِنِينَ الَّذِينَ
يَعْمَلُونَ الصَّالِحَاتِ أَنَّ لَهُمْ أَجْرًا حَسَنًا ﴿٢﴾

Artinya : “Sebagai bimbingan yang lurus, untuk memperingatkan siksaan yang sangat pedih dari sisi Allah dan memberi berita gembira kepada orang-orang yang beriman, yang mengerjakan amal saleh, bahwa mereka akan mendapat pembalasan yang baik”. (QS Al-Kahfi : 2)³³

Dalam ayat 2 Ibnu Katsir dan Ath-Thabari menjelaskan mengenai kebenaran Al-Qur’an sebagai petunjuk untuk memperingatkan orang-orang musyrik akan balasan-Nya yang sangat dahsyat. Karena menurut Imran N Hosein salah satu fungsi kitab Al-Qur’an yaitu sebagai pembanding untuk membenarkan semua ajaran yang telah diselewengkan. Apabila setelah dibenarkan masih tetap melakukan penyelewengan maka akan diturunkan hukuman yang amat berat yang berupa fitnah Dajjal.³⁴

4) *Controlling* (pengawasan)

Pengawasan merupakan proses pengamatan atau pemantauan terhadap pelaksanaan kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua kegiatan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan pengawasan diharapkan penyimpangan dalam berbagai hal dapat dihindari sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Kegiatan

³³ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Op,Cit.* hlm. 293

³⁴ Farhan, dkk. “Kajian Sistematis Al-Quran Surat Al-Kahfi Ayat 1-10”, *Jurnal Pendidikan BASIS*, Vol. 5. No. 2 September 2021, hlm. 29, <http://ojs.uninus.ac.id/index.php/BASIS/article/view/2083>, diakses tanggal 06 Febebruari 2023 pukul 09.10 WIB.

yang telah direncanakan, dilaksanakan dengan benar sesuai hasil musyawarah dan pendayagunaan sumber daya material akan mendukung terwujudnya organisasi yang efektif dan efisien.³⁵

Mengenai fungsi pengawasan, Allah berfirman dalam Al-Quran surah Asy-Syuura ayat 6 :

وَالَّذِينَ اتَّخَذُوا مِنْ دُونِهِ أَوْلِيَاءَ اللَّهُ حَفِيظٌ عَلَيْهِمْ وَمَا أَنْتَ عَلَيْهِمْ

بِوَكِيلٍ ﴿٦﴾

Artinya : “Dan orang-orang yang mengambil pelindung-pelindung selain Allah, Allah mengawasi (perbuatan) mereka; dan kamu (ya Muhammad) bukanlah orang yang disertai mengawasi mereka”. (QS Asy-Syuura : 6).³⁶

Tafsir Ibnu Katsir menjelaskan bahwa orang-orang yang mengambil perlindungan selain Allah ialah kaum musyrik, kemudian dalam kalimat selanjutnya menerangkan bahwa Allah maha menyaksikan, mencatat, dan menyimpannya dengan rapi segala perbuatan mereka dan akan membalasnya dengan hal yang setimpal, kemudian memberitahukan kepada nabi Muhammad bahwa tugas

³⁵ Candra Wijaya dan Muhammad Rifa’I, *Dasar-Dasar Manajemen* (Medan: Perdana Mulya Sarana, 2016), hlm. 26.

³⁶ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Op,Cit.* hlm. 483

beliau hanya memberi peringatan kepada manusia dan Allah yang mengawasi segala sesuatu apapun.³⁷

e. Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*”. Moenir mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.³⁸

Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang dilakukan atau ditujukan untuk memberikan rasa puas terhadap penerima layanan dan melalui pelayanan yang diberikan keinginan dan kebutuhan penerima layanan dapat terpenuhi.

H.N. Cosson mendefinisikan pelayanan yang dikutip oleh Ika Nurhanifah mengatakan bahwa pelayanan ialah sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk atau memberikan keuntungan kepada pembeli dengan tujuan *good will* atau nama baik serta peningkatan penjualan dan pendapatan.³⁹

³⁷ Muhammad Ghozali & Subiyantoro, “Implementasi Q.S Ash-Shura Ayat 6 dalam Pengawasan Mutu Program Kibar pada Masa Pandemi”, *Jurnal Dakwah*, Vol. 6(3). Juni 2022, hlm. 68. <https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/js/article/viewFile/35676/18443>, Diakses pada 22 Januari 2023 pukul 14.20 WIB.

³⁸ Moenir, A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2019), hlm. 26-27.

³⁹ Ika Nurhanifah, *Manajemen Pelayanan Wisata Religi*, (Lampung Selatan : Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2016), hlm. 19.

Berdasarkan pengertian diatas, pengertian manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan pengetahuan untuk merencanakan, melaksanakan rencana, mengkoordinasikan dana dan menyelesaikan kegiatan pelayanan guna mencapai tujuan pelayanan.

f. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml Parasuraman & Berry indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi, yaitu : bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).⁴⁰

1) Bukti Fisik (*tangibles*)

Bukti Fisik (*tangibles*) adalah kualitas pelayanan yang berupa target fisik kantor, komputerisasi, ruang tunggu, tempat informasi, peralatan dan personil.

2) Reliabilitas (*reliability*)

Reliabilitas (*reliability*) adalah kemampuan dan kehandalan untuk memberikan layanan handal, cepat, dan tidak pilih kasih.

3) Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemampuan membantu dan memberikan pelayanan yang menyenangkan dan tanggap terhadap keinginan konsumen.

⁴⁰ Antonius Along, "Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak", *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, Vol. 6, No. 1, 30 April 2020, hlm. 96. <https://jiap.ub.ac.id/index.php/jiap/article/view/954> di akses 22 Februari 2023, pukul 11.40 WIB.

4) Jaminan (*assurance*)

Jaminan (*assurance*) meliputi pengetahuan, kemampuan, keterampilan, dan kepercayaan *staff*, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.

5) Empati (*emphaty*)

Empati (*emphaty*) yaitu mengacu pada kondisi untuk peduli, memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.⁴¹

g. Pelayanan Dalam Islam

Menurut ensiklopedia Islam, pelayanan adalah suatu keharusan beroperasi sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar layanan itu ada di perusahaan jasa, maka semua pihak harus memiliki pedoman dan prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Islam menekankan legitimasi suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan maksimal.⁴²

Dalam salah satu hadistnya nabi Muhammad SAW memerintahkan kita untuk berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi orang lain, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi orang lain” sebagai parameter baik tidaknya kualitas keimanan

⁴¹ Sirhan Fikri, dkk, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa”, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3, No. 1, Januari 2016, hlm. 121. <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jbm/article/view/80>, di akses 23 Februari 2023, pukul 09.07 WIB.

⁴² Nurhadi, ”Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syari'ah”, *Ekbis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 2, No. 2, hlm. 143-144. <https://ejournal.uin-suka.ac.id/febi/ekbis/article/view/22-02>, diakses 27 Januari 2023, pukul 04.58 WIB.

seseorang.⁴³ Dalam kitab shahih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadis yang berbunyi :

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: «مَنْ
نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا، نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ
كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ (رَوَاهُ مُسْلِمٌ بِهَذَا اللَّفْظِ)

Artinya : “Dari Abu Hurairah radhiyallahu ‘anhu, dari Nabi shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda, “Barangsiapa yang menghilangkan kesusahan dari kesusahan-kesusahan dunia orang mukmin, maka Allah akan menghilangkan kesusahan dari kesusahan-kesusahan hari kiamat” (HR. Muslim).⁴⁴

Hadist ini menjelaskan kepada kita tentang keutamaan yang diperoleh seseorang jika ia mau memberikan bantuan dan pelayanan kepada orang lain dalam rangka memenuhi kebutuhannya. Baik bantuan berupa materi, berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan sesuatu, memberi nasehat dan sebagainya.

Adapun konsep pelayanan dalam Islam adalah sebagai berikut:

- 1) Prinsip tolong-menolong (*Ta'awun*). Qutub mengemukakan bahwa memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya.

⁴³ Rafidah, “Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah”, *Jurnal Nalar Fiqih*, Vol. 10, No. 2, Desember 2014, hlm. 119. <https://media.neliti.com/media/publications/220478-kualitas-pelayanan-islami-pada-perbankan-1e5cf23e.pdf>, di akses 13 Januari 2023, pukul 07.32 WIB.

⁴⁴ Zakariya Yahya, *Hadits Arba'in Nawawiyah*, Terjemahan Saefurochman, dkk, (Semarang: PT. Karya Toha Putra, 2014), hlm. 70.

- 2) Prinsip memberi kemudahan (*At-Taysir*). Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah SWT menurunkan syari'at Islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan kepada manusia dapat dengan mudah dikerjakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (*masyaqqah*) masyarakat yang berlebih-lebihan dan dapat menghabiskan daya manusia dalam mengerjakannya.
- 3) Prinsip persamaan (*Musawah*). Manusia semuanya adalah sama, dari asal kejadian yang sama yaitu dari tanah dan dari diri yang satu yakni Adam yang diciptakan dari tanah. Karena itu tidak ada kelebihan individu satu dengan yang lainnya, karena asal-usul semua manusia adalah sama.
- 4) Prinsip saling mencintai (*Mahabbah*). Rasa saling mencintai yaitu mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, dimana seorang karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memperlakukan pelanggan itu dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri.
- 5) Prinsip lemah lembut (*Al-Layin*). Sebagaimana sebuah hadis yang diriwayatkan Muslim dari Jabir bin Abdullah bahwa Nabi berkata: "*Barangsiapa yang tidak memiliki sifat lembut, maka tidak akan mendapatkan kebaikan*".

- 6) Prinsip kekeluargaan (*ukhuwah*). *Ukhuwah* secara jelas dinyatakan dalam Al-Qur'an adalah persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama.⁴⁵ Ini tercermin jelas dalam ayat Al-Qur'an surah Al-Hujurat ayat 10:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ
لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

Artinya: “Orang-orang beriman itu sesungguhnya bersaudara. Sebab itu damaikanlah (perbaiki hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat Rahmat.” (Q.S Al-Hujurat: 10).⁴⁶

Secara majasi kata *ukhuwah* (persaudaraan) mencakup persamaan salah satu unsur seperti suku, agama profesi, dan perasaan. Sehingga dalam Al-Qur'an dijelaskan bahwa *ukhuwah* adalah persaudaraan seagama Islam, dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama.

h. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Berikut ini beberapa pelayanan yang baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani jamaah :

⁴⁵ Nurhadi, *Op.Cit.* hlm. 144-147.

⁴⁶ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Op.Cit.* hlm. 516

1) Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan jamaah sangat bergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus bersikap ramah, sopan dan menarik dalam melayani jamaah. Selain itu, karyawan harus cepat, tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar dalam membaca jamaah.

2) Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Untuk melayani jamaah hal yang paling penting diperhatikan selain kualitas dan kuantitas sumber daya manusia juga sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

3) Dapat bertanggung jawab

Bertanggung jawab kepada setiap jamaah sejak awal hingga selesai, artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Jamaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka karyawan yang dari semula mengerjakannya segera mengambil alih tanggung jawabnya.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

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

5) Mampu berkomunikasi

Karyawan harus mampu berbicara kepada setiap jamaah atau nasabah. karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan jamaah. Kemudian karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan sekali-kali menggunakan istilah yang sulit dimengerti, karena akan mengakibatkan kesalahpahaman dengan jamaah.

6) Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik

Tugas karyawan selalu selalu berhubungan dengan manusia, maka karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi jamaah atau nasabah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

7) Berusaha memenuhi kebutuhan jamaah

Agar pelayanan menjadi lebih baik, karyawan harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemampuan jamaah atau nasabah dengan cara mendengar penjelasan atau keluhan atau kebutuhan jamaah secara baik. Mendengar dengan baik agar keluhan atau keinginan yang diharapkan jamaah tidak salah dengar atau persepsi, termasuk dalam hal ini memberikan jalan keluar yang diinginkannya.

8) Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah

Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan jamaah, maka akan menimbulkan kepercayaan. Yang perlu diingat bahwa meningkatkan kepercayaan lebih berat dari pada mempertahankan kepercayaan yang sudah diberikan sebelumnya.⁴⁷

2. Umrah

a. Pengertian Umrah

Menurut bahasa, Umrah berarti ziarah. Menurut istilah, Umrah berarti mengunjungi Baitullah dengan melakukan *Thawaf*, *Sa'i*, dan bercukur mengharapkan Ridha Allah SWT.⁴⁸

⁴⁷ Reza Novitasari, "Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji dan Umrah pada PT. Panti Kencana Murni Bandar Lampung", *Skripsi*, (Bandar Lampung : UIN Raden Intan Lampung, 2020), hlm. 20-21. <http://repository.radenintan.ac.id/13060/>, diakses 6 September 2023, pukul 09.06 WIB.

⁴⁸ *Ibid.* hlm. 61

Menurut Imam Syafi'i dan Imam Hanbali, menunaikan ibadah Umrah hukumnya wajib seumur hidup bagi yang mampu. Adapun menurut Imam Hanafi dan Imam Malik, menunaikan ibadah Umrah hukumnya *sunah muakkad*.⁴⁹

b. Macam-macam Umrah

Adapun macam-macam Umrah ada 2, yaitu :

1) Umrah Wajib

Umrah wajib adalah Umrah yang dilakukan pertama kalinya dalam kaitan pelaksanaan ibadah Haji. Seperti diketahui, dalam melaksanakan ibadah Haji diwajibkan untuk melakukan ibadah Haji dan Umrah untuk satu kesatuan.

2) Umrah Sunah

Umrah sunah bisa dilakukan kapan saja, mau sebelumnya atau sesudahnya. Ibadah Umrah ini juga boleh dilakukan diluar musim Haji, dimana tatacara pelaksanaannya sama dengan Umrah wajib yang termasuk ibadah Haji, setelah jamaah ber-*tahallul* maka selesailah ibadah Umrah sunah, adapun yang membedakannya adalah dalam mengucapkan niatnya.⁵⁰

⁴⁹ *Ibid*, hlm. 64-65.

⁵⁰ Iwan Gayuh, *Buku Pintar Haji dan Umrah*, (Jakarta: Pustaka Warga Negara, 2022), hlm. 345.

3. Manajemen Pelayanan Umrah

Pelayanan ibadah Umrah dapat dipahami sebagai segala kegiatan dalam rangka peningkatan kinerja dalam pemenuhan kebutuhan dasar calon Umrah sesuai dengan hak dasarnya, jasa dan pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara ibadah Umrah.⁵¹

Dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah, lebih tepatnya BAB II Pasal 3 tentang asas dan tujuan, yang berbunyi “Penyelenggaraan ibadah Haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah Haji agar jamaah Haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam”.

Terdapat juga pada BAB III Pasal 6 mengenai Hak dan Kewajiban, yang berbunyi “Pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan, menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah Haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan lain-lain yang diperlukan oleh jamaah Haji”.⁵²

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

⁵¹ Agustina Wulandari, “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah di PT.Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung”, *Skripsi*, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, tahun 2018, <http://repository.radenintan.ac.id/4487/1/Skripsi%20Full.pdf>, di akses 7 Maret 2023, pukul 08.23 WIB.

⁵² Zulkifli, dkk, “Analisis Pelayanan Ibadah Umroh pada Perusahaan Jasa Penyelenggara Umroh di Kota Pekanbaru”, *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, Volume. 5, Nomor 1, Juni 2022, hlm. 64-65. <https://journal.uir.ac.id/index.php/syarikat/article/view/9887>, diakses 6 Desember 2022, pukul 16.05 WIB.

a. Administrasi

Administrasi adalah keseluruhan proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama-sama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, pengurusan dokumen keimigrasian.⁵³

b. Bimbingan Manasik Umrah

Bimbingan manasik Umrah dapat dilakukan tiga bagian, yaitu :

- 1) Pra Umrah adalah supaya para jamaah mengerti dan paham bagaimana pelaksanaan Umrah ketika berada di tanah suci.
- 2) Ketika berlangsung adalah bimbingan yang dilakukan oleh pembimbing dengan mendampingi, memberikan pengarahan kepada jamaah supaya proses pelaksanaan ibadah Umrah sesuai dengan tata cara ibadah Umrah.
- 3) Pasca Umrah adalah bimbingan yang dilakukan ketika pelaksanaan ibadah Umrah telah selesai, untuk mempertahankan kemabruran Umrah.⁵⁴

c. Transportasi

Transportasi mempunyai peran yang cukup penting dalam penyelenggaraan ibadah Umrah. Pergerakan jamaah dari tanah air menuju ke Arab Saudi sampai kembali ke tanah air memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan

⁵³ *Ibid.* hlm. 65.

⁵⁴ *Ibid.* hlm. 65-66.

volume angkut (orang atau barang). Oleh karena itu transportasi pastinya harus yang aman, nyaman dan lancar.

d. Akomodasi

Akomodasi adalah fasilitas yang menggunakan pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makanan dan minuman serta jasa lainnya. Penyewaan penginapan juga harus mengikuti ketentuan dalam *Taklimatul Hajj* pemerintah Arab Saudi. Ketentuan tersebut antara lain mensyaratkan adanya izin kelayakan (*tasyrih*) yang dikeluarkan oleh *baladiyah* (pemerintah daerah). Karena dengan adanya akomodasi yang baik dan memuaskan maka para jamaah menjadi lebih khusyu' dalam melaksanakan ibadah Haji dan Umrah.⁵⁵

e. Konsumsi

Selama di Arab Saudi, jamaah Umrah akan menerima layanan katering saat tiba dan kembali di penginapan Madinah, Makkah, Arafah, dan Mina. Juga saat kedatangan dan kepulangan di Bandara Jeddah.

f. Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan kesehatan calon jamaah Umrah untuk memastikan agar jamaah Umrah tetap dalam keadaan sehat, termasuk tidak tertular

⁵⁵ *Ibid.* hlm. 66.

penyakit selama menjalankan ibadah Umrah dan setelah kembali ke tanah air.⁵⁶

4. *Standard Operasional Procedures (SOP)*

Menurut Tjipto Atmoko, SOP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi berdasarkan indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja di unit kerja yang bersangkutan.⁵⁷

Standard Operasional Procedures (SOP) adalah rangkaian instruksi kerja tertulis yang dibakukan (didokumentasikan) mengenai proses pengurusan perusahaan, bagaimana dan kapan melakukannya, dimana dan oleh siapa melakukannya. Pada intinya, SOP mengatur bagaimana proses pekerjaan dilakukan siapa saja yang harus melakukannya, siapa yang bertanggung jawab, siapa yang memberikan persetujuan, kapan dikerjakan, dokumen apa yang perlu dipersiapkan dan informasi pendukung lainnya. Pada dasarnya, SOP merupakan alat manajemen untuk menciptakan keseragaman pola usaha, keseragaman pola kerja dan keseragaman mutu dari suatu proses atau produk yang akan dibuat atau dilaksanakan.⁵⁸

⁵⁶ *Ibid.* hlm. 67.

⁵⁷ Arnina P, dkk, *Langkah-langkah Efektif Menyusun SOP*, (Depok : Huta Media, 2016), hlm. 31.

⁵⁸ *Ibid*, hlm. 31.

B. Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian ini, penulis mengadakan tinjauan kepustakaan dan menemukan karya ilmiah yang memiliki relevansi dengan judul yang akan penulis teliti, beberapa karya ilmiah yang dapat dijadikan rujukan awal dalam penelitian ini adalah :

1. Arifin, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, tahun 2017 dengan judul skripsi “Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah PT. Multazam Wisata Agung Padangsidempuan”.⁵⁹ Adapun hasil penelitian ini ialah bahwa manajemen pelayanan ibadah Umrah sebelum dan saat pemberangkatan tergolong baik, terbukti dengan fasilitas yang diberikan. Manajemen kinerja sebelum dan saat pemberangkatan tergolong baik yang dibuktikan dengan manajemen yang dilakukan.

Manajemen pelayanan ibadah Umrah ada saat pelaksanaan ibadah Umrah tergolong baik dengan fasilitas dan manajemen yang dilaksanakan. Selanjutnya manajemen pelayanan ibadah Umrah saat pemulangan jamaah juga baik.

Persamaan penelitian ini dengan penulis ialah sama sama meneliti di PT. Multazam Wisata Agung Padangsidempuan. Adapun perbedaannya ialah peneliti meneliti manajemen pelayanan yang diberikan terhadap jamaah Umrah sedangkan penulis meneliti manajemen pelayanan terhadap calon jamaah Umrah.

⁵⁹ Arifin, “Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah PT. Multazam Wisata Agung Padangsidempuan”. *Skripsi*. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, tahun 2018.

2. Reza Novitasari, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, tahun 2020 dengan judul skripsi “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji dan Umrah Pada PT. Pandi Kencana Murni Bandar Lampung”.⁶⁰ Adapun hasil penelitian ini adalah Manajemen pelayanan yang digunakan PT. Pandi Kencana Murni adalah dengan menerapkan fungsi manajemen yang meliputi : perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan.

Perbedaan yang ada pada penelitian ini penelitian ini mengarah terhadap hasil penerapan fungsi manajemen dalam meningkatkan minat calon jamaah sedangkan peneliti berfokus pada manajemen pelayanan bagi calon jamaah. Adapun persamaannya ialah menggunakan teknik pengumpulan data, wawancara, observasi dan dokumentasi. Dan sama-sama meneliti tentang manajemen pelayanan calon jamaah Haji dan Umrah.

⁶⁰ Reza Novitasari, “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji dan Umrah Pada PT. Pandi Kencana Murni Bandar Lampung”, *Skripsi*, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, tahun 2020, <http://repository.radenintan.ac.id/13060/>, diakses 6 September 2022, pukul 09.06 WIB.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidempuan yang terletak di Jalan Baruas Ujung Gurap, Desa Ujung Gurap, Kecamatan Padangsidempuan Batunadua, Kota Padangsidempuan. Peneliti memilih lokasi tersebut dengan alasan berdasarkan observasi awal yang dilakukan sebelumnya melihat bahwa pelayanan yang diterapkan kepada calon jamaah bagus dan bertanggung jawab. Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan mulai dari bulan Oktober 2022 sampai Juni 2023.

B. Rancangan Jadwal Penelitian

Tabel 3.1
Rancangan Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Waktu
1.	Pengajuan Judul	Oktober 2022
2.	Pengesahan Judul	November 2022
3.	Pembuatan Proposal	November 2022
4.	Bimbingan Proposal	Desember 2022
5.	Seminar Proposal	Februari 2023
6.	Survey Lokasi	Februari 2023
7.	Penelitian	Maret 2023
8.	Bimbingan Skripsi	Mei 2023
9.	Sidang Skripsi	Juni 2023

C. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*field research*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, situasi, atau fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan sebagai gambaran tentang kondisi, situasi maupun fenomena tertentu.⁶¹ Melalui metode ini, penulis berharap dapat menggambarkan manajemen pelayanan calon jamaah Umrah pada PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidempuan.

D. Informan Penelitian

Informan penelitian dalam penelitian kualitatif berkaitan dengan langkah yang ditempuh agar mendapatkan data atau informasi. Dalam menentukan informan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive* merupakan pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu, misalnya, orang tersebut dianggap sebagai orang yang paling mengetahui tentang yang diinginkan sehingga mempermudah peneliti memperoleh informasi.⁶²

Informan dari penelitian ini terdiri dari ketua, sekretaris dan bendahara PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidempuan, serta calon jamaah sebanyak 4 orang dan juga jamaah yang sudah berangkat sebanyak 3 orang, sehingga total informan yang ada berjumlah 10 orang.

⁶¹ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), hlm. 68.

⁶² *Ibid*, hlm. 122.

E. Sumber Data

Data adalah segala keterangan (informasi) mengenai semua hal yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Tidak semua informasi atau keterangan merupakan data penelitian. Data hanya sebagian saja dari informasi, yakni hanya hal-hal yang berkaitan dengan penelitian. Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan.⁶³ Ada dua macam sumber data dalam penelitian ini, hal ini untuk mendukung informasi atau data yang akan digunakan dalam penelitian.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer dalam penelitian ini yaitu pengurus PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidempuan dan calon jamaah.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu sumber data yang berfungsi sebagai pendukung bagi data utama (primer). Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah jamaah yang sudah berangkat.

⁶³ Farida Nugraha, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Surakarta: PT Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2014), hlm. 136.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan pengumpulan data, peneliti menggunakan metode sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara merupakan dialog yang dilakukan oleh pewawancara (interviewer) untuk memperoleh informasi dari wawancara. Dalam penelitian kualitatif, wawancara menjadi pengumpulan sumber data yang utama, sebagian besar data diperoleh melalui wawancara. Untuk itu, penguasaan teknik wawancara sangat mutlak diperlukan. Wawancara dapat dikategorikan atas tiga bentuk, yaitu :

a. Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur lebih sering digunakan dalam penelitian kualitatif. Adapun ciri-ciri dari wawancara terstruktur yaitu berupa daftar pertanyaan dan kategori jawaban yang sudah dipersiapkan terlebih dahulu, wawancara bisa dikendalikan, tidak adanya fleksibilitas, adanya pedoman, dan tujuan akhirnya untuk menjelaskan suatu fenomena yang terjadi.

b. Wawancara Semi Terstruktur

Wawancara ini lebih tepat dilakukan pada penelitian kualitatif. Adapun ciri-ciri dari wawancara semi terstruktur yaitu pertanyaan-pertanyaan lebih terbuka namun ada batasan alur serta tema pembicaraan, kecepatan wawancara bisa diprediksi, fleksibel akan tetapi dapat dikendalikan, pedoman sebagai patokan dalam

pembicaraan, serta bertujuan untuk memahami suatu fenomena yang terjadi.

c. Wawancara Tidak Terstruktur

Wawancara ini memiliki ciri pertanyaan yang sangat terbuka, kecepatan dalam wawancara sangat sulit untuk diprediksi, sangat fleksibel, pedoman wawancara sangat longgar dalam urutan pertanyaan, penggunaan kata serta alur pembicaraan, dan bertujuan untuk memahami suatu fenomena yang terjadi.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur, agar peneliti lebih leluasa untuk memberikan pertanyaan dan untuk mendapatkan data tentang manajemen pelayanan dan tentang pelaksanaan Haji dan Umrah.

2. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti.⁶⁴ Observasi dibedakan menjadi dua yaitu:

- a. Observasi partisipan, dimana observer terlibat dengan situasi/lingkungan gejala terjadi. Jadi tidak ada jarak antara observer dengan gejala yang di observasi.
- b. Observasi *non* partisipan, dimana observer memperlakukan dan mempersiapkan dirinya sedemikian rupa sehingga dirinya benar-benar berada di luar atau tidak terlibat dalam situasi, lingkungan, dan gejala yang diamati.

⁶⁴ Husaini Usman, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), hlm. 54.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi *non* partisipan.

3. Dokumentasi

Secara harfiah dokumentasi dapat diartikan sebagai catatan yang kejadian yang sudah lampau. Dokumentasi bisa berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental⁶⁵. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa fotografi, data-data pelaksanaan manajemen pelayanan Haji dan Umrah pada PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidimpuan.

G. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Data akan disajikan dalam bentuk narasi kualitatif yang diungkapkan dalam bentuk verbal yang diolah menjadi jelas akurat dan sistematis.⁶⁶

Teknik analisis data dilakukan secara kualitatif yang disajikan dalam bentuk deskriptif (*exposure*) dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Meneliti semua data yang tersedia dari berbagai sumber data yaitu wawancara, observasi yang telah dituliskan dalam catatan lapangan.
2. Reduksi data dilakukan dengan cara membuat abstraksi. Abstraksi adalah upaya untuk membuat rangkuman inti, proses dan pernyataan yang perlu dipertahankan di dalamnya.
3. Melakukan pengecekan validasi data. Setelah diklarifikasi dilakukan

⁶⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 146.

⁶⁶ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta ; Kencana : 2005), hlm. 79.

pemeriksaan keabsahan data untuk menentukan daya mana yang harus dibuang.⁶⁷

H. Teknik Uji Keabsahan Data

Agar data dalam penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan, maka dibutuhkan pemeriksaan kembali terhadap keabsahan data dengan cara:

1. Perpanjang pengamatan

Peneliti akan kembali ke lapangan melakukan pengamatan untuk mengetahui kebenaran data yang telah diperoleh maupun untuk menemukan data-data yang lain. Dalam hal ini peneliti mengikuti kegiatan-kegiatan dalam proses pelayanan jamaah Haji dan Umrah PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidempuan.

2. Ketekunan pengamatan

Untuk memperoleh derajat keabsahan data yang valid, maka jalan penting lainnya adalah dengan meningkatkan ketekunan dalam pengamatan di lapangan. Peneliti harus teliti dalam menelaah data-data yang sudah ada dan dipahami secara mendalam sehingga tidak ada data yang diragukan lagi.

3. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu itu selain data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan dari beberapa data.⁶⁸ Salah satu cara yang

⁶⁷ Sartono, *Metode Penggunaan Bahan Dokumenter*, dikutip dari Koentjaraningrat, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, hlm. 150.

⁶⁸ Iskandar, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Gaung Persada Prees, 2009), hlm. 155.

paling penting dan mudah dalam uji keabsahan hasil penelitian adalah dengan melakukan triangulasi metode, teori dan sumber data.

Triangulasi melalui sumber dicapai dengan jalan membandingkan data hasil wawancara dengan sumber pertama dengan sumber kedua. Sedangkan triangulasi melalui metode dicapai dengan jalan mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan atau mengulang pertanyaan yang sama melalui wawancara namun dalam rentan waktu yang berbeda. Untuk memeriksa keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara berikut :

- a. Data dari hasil pengamatan dibandingkan dengan hasil wawancara.
- b. Penyampaian dari sumber data primer dibandingkan dengan sumber data sekunder.
- c. Membandingkan hasil penelitian dengan fakta lapangan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum

1. Sejarah Berdirinya PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan

PT. Multazam Wisata Agung merupakan salah satu lembaga yang bergerak di bidang pemasaran Haji dan Umrah yang memiliki kantor pusat di Jalan Titi Papan/Pertahanan No. 10 Sei Sikambang-D Medan, Sumatera Utara – Indonesia. Perusahaan ini berdiri sejak tahun 1996 dibawah pimpinan Bapak DR. H. Syafii Siregar, MA. Adapun yang melatarbelakangi berdirinya PT. Multazam Wisata Agung Medan, awalnya Bapak DR. H. Syafii Siregar, MA. Mempunyai jenjang pendidikan sarjana S1 di Arab Saudi dan berpengalaman membimbing jamaah Haji dan Umrah. Sepulangnya beliau ke Indonesia, beliau mendirikan lembaga yang bergerak dalam penyelenggaraan pemberangkatan Haji saja. Tetapi melihat jumlah jamaah Umrah dan Haji dari tahun ke tahun semakin meningkat dan banyak para jamaah meminta kepada PT. Multazam Wisata Agung untuk membuka pelayanan Umrah dengan izin KEMENAG RI PPIU. Dan sekarang PT. Multazam Wisata Agung sudah memiliki berbagai cabang di Indonesia salah satunya di Kota Padangsidempuan.

Sejarah berdirinya PT. Multazam Wisata Agung di kota Padangsidempuan berawal pada tahun 2010, di tahun inilah awal

pemberangkatan ibadah Umrah meski belum memiliki surat izin resmi dari Kementerian Agama, tetapi ini adalah awal berdirinya PT. Multazam Wisata Agung cabang Kota Padangsidempuan. Kantor PT. Multazam Wisata Agung awalnya berada di Jl. Sisingamangaraja, Sitamiang Kecamatan Padangsidempuan Selatan, Kota Padangsidempuan dan dikarenakan kondisi yang kurang memungkinkan kantor PT. Multazam Wisata Agung pindah ke Jl. Ujung Gurap No. 71 Kecamatan Padangsidempuan Batunadua, Kota Padangsidempuan.

SK secara resmi PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan dalam beroperasi berdasarkan keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 373 tahun 2016 tentang penetapan izin PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan sebagai penyelenggara perjalanan ibadah Haji dan Umrah.

PT. Multazam Wisata Agung di kota Padangsidempuan sebagai salah satu Travel secara resmi pada tahun 2014 berdasarkan izin Kementerian Agama Republik Indonesia No. 018 tahun 2014.⁶⁹

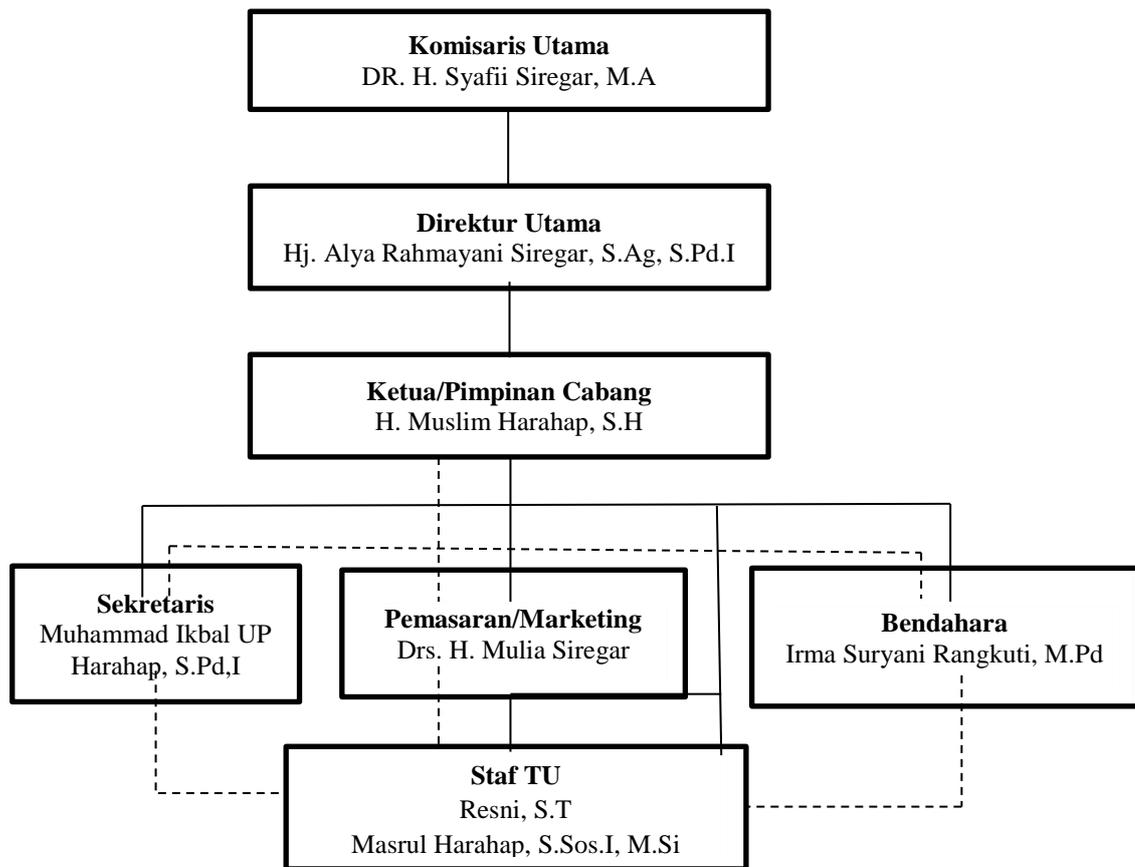
2. Struktur Organisasi PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan

Struktur organisasi PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidempuan adalah sebagai berikut :

⁶⁹ Dok. PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidempuan, tahun 2023

Lebih jelasnya mengenai struktur organisasi kepengurusan PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidempuan dapat diperhatikan sebagai berikut :

Gambar 4.1
STRUKTUR ORGANISASI
PT. MULTAZAM WISATA AGUNG CABANG PADANGSIDIMPUAN



Keterangan :

————— : Garis Komando

- - - - - : Garis Koordinasi

Sumber : Dokumen PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan 2023

Tugas daripada masing-masing pengurus :

- I. Komisaris Utama
 - i. Mengawasi perjalanan perusahaan, baik itu dari pembukuan, keuangan, dan tindakan yang dijalankan oleh direksi keluar atau ke dalam perusahaan.
 - ii. Mengurus perusahaan, apabila mengalami kekosongan pada jabatan direksi
- II. Direktur Utama
 - i. Mewakili Perusahaan dalam hal untuk mengikat dengan pihak lain maupun pihak lain dengan perusahaan.
 - ii. Menjalankan segala tindakan baik mengenai kepengurusan ataupun kepemilikan dengan pembatasan tidak meminjam atau meminjamkan uang atas nama perusahaan dan tidak mendirikan perusahaan didalam ataupun diluar negeri.
- III. Pimpinan Cabang
 - i. Mengkoordinasi dan mengawasi semua operasional di kantor cabang
- IV. Sekretaris
 - i. Melaksanakan segala bentuk kegiatan surat-menyurat, berkas, dokumentasi, yang berhubungan dengan perusahaan.
 - ii. Mendata segala bentuk kegiatan perusahaan dan membuat laporan setiap bulannya
- V. Bendahara
 - i. Mencatat segala pemasukan dan pengeluaran yang dilakukan dalam perusahaan setiap harinya.
 - ii. Membuat laporan bulanan keuangan Perusahaan baik itu Neraca ataupun Laba Rugi dan diserahkan kepada pimpinan cabang.
- VI. Pemasaran/marketing
 - i. Bertugas memasarkan segala produk yang dijual Perusahaan ke pihak luar.
 - ii. Membuat kegiatan-kegiatan agar produk yang dihasilkan perusahaan dapat diterima informasinya dan dapat bekerja sama dengan pihak luar untuk kepentingan Perusahaan
- VII. Staff TU
 - i. Mendata dan membuat peraturan pihak luar yang bekerjasama dengan perusahaan.
 - ii. Menangani yang berkaitan dengan hukum atau kebijakan perusahaan baik ke pihak dalam ataupun pihak luar perusahaan

3. Produk Umrah PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan

Berikut adalah daftar harga paket yang ada di PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan :

Tabel 4.1
Daftar harga paket PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan

No	Nama Paket	Harga
1.	Paket 10 Hari	Rp. 30.000.000,-
2.	Paket 12 Hari	Rp. 32.000.000,-
3.	Paket 13 Hari	Rp. 33.000.000,-
4.	Paket Arbain	Rp. 40.000.000,-
5.	Paket Umrah Plus	Rp. 45.000.000,-

Sumber : Dokumen PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan 2023

Persyaratan Umrah

1. Memiliki paspor dengan nama 3 suku kata & validasi minimal 6 bulan.
2. Pas photo berwarna (Uk. Wajah 90 % dengan latar belakang putih) Ukuran 3x4 sebanyak 3 lembar.
3. Fotocopy kartu tanda penduduk (KTP).
4. Fotocopy kartu keluarga (KK).
5. Buku nikah asli (bagi yang berpergian suami istri).
6. Akte kelahiran bagi yang bermuhrim langsung.
7. Kelengkapan berkas/administrasi paling lama diterima 1 bulan sebelum keberangkatan untuk mengambil visa kedutaan.

Biaya Sudah Termasuk

1. Tiket pergi-pulang kelas ekonomi.
2. Makan 3 kali sehari (Sesuai dengan program).
3. Transportasi full AC selama perjalanan.
4. Hotel (Sesuai program)
5. Air zam-zam 5 liter.
6. Bagasi 20 kg/orang.

Biaya Belum Termasuk

1. Airport tax, handling airport.
2. Biaya suntik meningitis.
3. Biaya muhrim untuk wanita < 45 tahun yang tidak membawa muhrim.
4. Tambahan tour di luar program dan kelebihan bagasi.
5. Tambahan hari yang diakibatkan oleh penerbangan dan kondisi Arab Saudi diluar tanggung jawab pihak penyelenggara.

Ketentuan-ketentuan Biaya Umrah

1. Biaya Rp. 1.000.000,-+ biaya Umrah
 - Airport tax dalam dan luar negeri.
 - Handling
 - Suntik vaksin meningitis
2. Pembayaran uang muka (Dp): minimal 25% dari harga paket.
3. Pelunasan pembayaran selambat-lambatnya 2 (Dua) minggu sebelum keberangkatan .

4. Pembatalan dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a) Setelah pendaftaran : jamaah dikenakan biaya sebesar 25 % dari harga paket.
 - b) Setelah proses visa : jamaah dikenakan biaya sebesar 50 % dari harga paket.
 - c) Setelah pembayaran akomodasi (pesawat & hotel) : dikenakan biaya sebesar 75 % dari harga paket.
 - d) Pembatalan 1 minggu sebelum keberangkatan uang tidak dapat dikembalikan.
 - e) Pengambilan sisa uang pembatalan paling cepat 1 bulan dari hari pembatalan.

Perlengkapan Umrah

1. Koper
2. Tas kabin
3. Tas paspor
4. Syal
5. Buku panduan
6. Baju batik seragam
7. Kain Ihram 2 helai untuk laki-laki
8. Mukena untuk perempuan⁷⁰

⁷⁰ Dok. PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan 2023

B. Temuan Khusus

1. Manajemen pelayanan calon jamaah Umrah pada PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan

PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah menerapkan fungsi manajemen yang meliputi Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pelaksanaan (*Actuating*) dan Pengawasan (*Controlling*). Keempat fungsi manajemen tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan langkah pertama yang dilakukan dalam suatu kegiatan. Perencanaan adalah proses dalam menentukan tujuan dan cara yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Berdasarkan wawancara dengan pimpinan PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidimpuan, Ustadz Muslim Harahap :

“Perencanaan yang diterapkan oleh PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidimpuan adalah menargetkan minimal 60 jamaah berangkat per tahunnya, dengan pemberangkatan 1 kali dalam 2 bulan. Perencanaan dari segi harga, kami mulai memasarkan produk umrah dengan harga mulai Rp. 30 juta. PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidimpuan mempromosikan terlebih dahulu kepada keluarga, kerabat dekat melalui *face to face* dan juga mempromosikan melalui sosial media seperti Facebook dan Whatsapp”.⁷¹

Beliau juga menambahkan :

“Dalam perencanaan bimbingan manasik terhadap calon jamaah, kami membuat jadwal manasik, yaitu dengan melaksanakan manasik 4 atau 5 kali sebelum pemberangkatan”.⁷²

⁷¹ Muslim Harahap, Pimpinan Cabang PT. Multazam Wisata Agung, *Wawancara*, Padangsidimpuan, 14 Februari 2023, pukul 10.15 WIB.

⁷² Muslim Harahap, Pimpinan Cabang PT. Multazam Wisata Agung, *Wawancara*, Padangsidimpuan, 14 Februari 2023, pukul 10.15 WIB.

Tambahan juga dari Ibu Irma Suryani selaku Bendahara PT.

Multazam Wisata Agung cabang Padangsidimpuan :

“PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidimpuan selalu menekankan pelayanan yang baik kepada jamaah, mulai dari proses pendaftaran hingga masuk ke pelunasan, pengumpulan berkas, pemberangkatan dan sampai kembali ke tanah air. Dengan pelayanan yang baik tersebut, maka jamaah akan mempromosikan PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidimpuan kepada keluarga, kerabat terdekat hingga ke masyarakat umum”.⁷³

Berdasarkan wawancara di atas maka dapat dilihat bahwa perencanaan pelayanan yang diterapkan ialah dengan membuat target jumlah jamaah per tahun, memasarkan harga paket dan mempromosikannya melalui *face to face* (tatap muka) kepada keluarga, kerabat dekat dan juga melalui media sosial.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Setelah disusun perencanaan, selanjutnya diperlukan adanya kegiatan pengorganisasian. Pengorganisasian sangat penting dalam sebuah lembaga atau perusahaan, dimana pengorganisasian ini akan menjadi tolak ukur keberhasilan dalam rangka kerjasama untuk meraih sebuah tujuan yang disepakati bersama dan dapat mempermudah dalam pelaksanaan rencana.

Pengorganisasian pelayanan calon jamaah di PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidimpuan dilakukan dengan

⁷³ Irma Suryani, Bendahara PT. Multazam Wisata Agung, *Wawancara*, 14 Februari 2023, pukul 16.00 WIB.

pembagian pekerjaan. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Ikbal,

Beliau mengatakan :

“Untuk pelayanan yang diberikan terhadap calon jamaah agar maksimal, maka kami membagi-bagi tugas dari pengurus. Saya sendiri sebagai sekretaris bertugas mencatat dan mempersiapkan segala yang berhubungan dengan administrasi. Untuk di bagian keuangan itu tugas dari Ibu Irma Suryani selaku bendahara dan untuk yang mempromosikan itu kerjasama antara Ustadz Muslim Harahap selaku Pimpinan dan juga Ustadz Mulia selaku bagian *Marketing/pemasaran*”.⁷⁴

Wawancara dengan Ustadz Muslim Harahap, Beliau mengatakan :

“Dalam bimbingan manasik, yang bertugas untuk memberikan bimbingan kepada calon jamaah ialah saya sendiri dan juga Ustadz Mulia Siregar. Kami berdua yang mengatur jadwal dan materi apa yang akan disampaikan kepada calon jamaah”.⁷⁵

Dari hasil wawancara tersebut, ditarik kesimpulan bahwa pada PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidempuan, ada pembagian tugas/*job description* dari masing-masing pengurus supaya maksimal dalam memberikan pelayanan terhadap calon jamaah.

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan merupakan fungsi manajemen yang paling penting. Pada fungsi ini akan diketahui apakah perencanaan yang sudah dirancang bisa terealisasikan.

⁷⁴ Ikbal, Sekretaris Cabang PT. Multazam Wisata Agung, *Wawancara*, Padangsidempuan, 15 Februari 2023, pukul 16.30 WIB.

⁷⁵ Muslim Harahap, Pimpinan Cabang PT. Multazam Wisata Agung, *Wawancara*, Padangsidempuan, 14 Februari 2023, pukul 10.15 WIB.

Pelaksanaan pelayanan yang dikatakan sesuai dengan yang direncanakan dapat dilihat juga berdasarkan wawancara dengan Ustadz Muslim Harahap :

“Yang sudah kami rencanakan, sepenuhnya sudah menjadi tanggung jawab kami untuk melaksanakannya. Kami para pengurus bekerja sesuai dengan tugas yang sudah dibebankan kepada masing-masing pengurus”.⁷⁶

Tabel 4.2
Jadwal Bimbingan Manasik Umrah

Manasik ke	Materi	Tempat	Narasumber
I	Syarat, rukun, wajib Umrah dan larangan-larangan ketika memakai Ihram.	Mesjid Siti Khodijah Ujung Gurap	Ustadz H. Muslim Harahap (Pimpinan PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan
II	Perjalanan dan sejarah dua tanah Haramain	Mesjid Siti Khodijah Ujung Gurap	Ustadz H. Mulia Siregar (<i>Marketing</i> PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan
III	Pelaksanaan ibadah Umrah	Mesjid Siti Khodijah Ujung Gurap	Ustadz H. Mulia Siregar (<i>Marketing</i> PT. Multazam Wisata Agung Cabang

⁷⁶ Muslim Harahap, Pimpinan Cabang PT. Multazam Wisata Agung, *Wawancara*, Padangsidempuan, 14 Februari 2023, pukul 10.15 WIB.

			Padangsidimpuan
IV	Praktek Manasik Umrah	Yayasan Multazam Siti Khodijah Ujung Gurap	Ustadz H. Muslim Harahap (Pimpinan PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan

Sumber : Dokumen PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidimpuan tahun 2023

Proses pelaksanaan yang dilakukan oleh PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidimpuan sudah terlaksana dengan baik dan sesuai dengan apa yang sudah direncanakan. Terlaksananya perencanaan dari bimbingan manasik yang dilakukan 5 kali sebelum pemberangkatan, pemberangkatan jamaah dengan minimal berangkat per tahunnya 60 orang dan juga tugas daripada pengurus yang sudah ditugaskan terhadap masing-masing pengurus.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Proses pengawasan adalah sebuah kegiatan yang dilakukan untuk mengontrol demi mengetahui sejauh mana perjalanan kegiatan, sehingga nantinya ada bahan atau gambaran yang bisa dievaluasi dan dikembangkan di kemudian hari.

PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan melakukan pengawasan terhadap semua kegiatan yang direncanakan. Pengawasan langsung diawasi oleh pimpinan cabang PT. Multazam Wisata Agung Padangsidimpuan. Pengawasan kepada pengurus terhadap tugasnya masing-masing dan juga pengawasan terhadap

jamaah. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui dan memastikan bagaimana kinerja dari setiap pengurus dan keadaan dari setiap jamaah, salah satunya adalah mengawasi jamaah mulai dari awal pendaftaran sampai kembali ke tanah air.

Jamaah diawasi pada proses administrasi, mulai dari pengurusan berkas pendaftaran, paspor sampai terlengkapi semua berkas dari jamaah dan proses administrasi ketika berada di Arab Saudi. Pada saat manasik jamaah juga diawasi agar selalu hadir disetiap manasik yang telah dijadwalkan. Pengawasan juga dilakukan terhadap transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan daripada jamaah, mengecek dan selalu memperhatikan dari setiap kebutuhan jamaah demi terciptanya kenyamanan dalam melaksanakan ibadah Umrah.⁷⁷

2. Pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah Umrah pada PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan

Pelayanan yang diberikan PT. Multazam Wisata Agung meliputi administrasi, bimbingan manasik Umrah, transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan.

a. Pelayanan Administrasi

Proses administrasi adalah sebagai langkah awal yang dilakukan untuk pendaftaran bagi calon jamaah Umrah. Jamaah Umrah dapat memperoleh informasi tentang penyelenggaraan ibadah Umrah melalui *online* atau melalui grup WA yang sudah dibuat oleh

⁷⁷ Muslim Harahap, Pimpinan Cabang PT. Multazam Wisata Agung, *Wawancara*, Padangsidempuan, 14 Februari 2023, pukul 10.15 WIB

pengurus dan juga melalui pusat-pusat informasi di kantor PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan, dengan cara memberikan arahan-arahan tentang persyaratan yang perlu dipenuhi oleh para calon jamaah demi mempermudah kegiatan tersebut.

Sistem pendaftaran yang digunakan adalah dengan sistem jemput bola yaitu lebih banyak berperan pengurus untuk mem *follow up* dengan cara menelpon para calon jamaah yang sudah mendaftar untuk melengkapi dokumen kelengkapan peserta Umrah.

Pelayanan administrasi di tanah suci adalah tanggung jawab penuh dari pihak PT. Multazam Wisata Agung sehingga jamaah lebih berkonsentrasi dalam melaksanakan ibadah Umrah.

Untuk melihat bagaimana pelayanan administrasi PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan, maka penulis mewawancarai beberapa informan, yang pertama yaitu Ustadz Muslim Harahap, Beliau mengatakan bahwa :

“Kami selalu mengutamakan pelayanan kepada jamaah mulai dari jamaah ketika berada di Padangsidempuan, misalnya mulai dari pembuatan paspor kami mengantar jamaah ke kantor imigrasi, kami membantu jamaah dalam proses administrasi di imigrasi sehingga jamaah tinggal menunggu panggilan dan langsung foto. Setelah selesai pengurusan paspor di kantor administrasi, maka tinggal pembayaran ke kantor pos atau Bank Mandiri dan 3 hari setelah pembayaran paspor sudah siap”⁷⁸.

Wawancara dengan Bapak Iqbal Harahap beliau menambahkan bahwa :

⁷⁸ Muslim Harahap, Pimpinan Cabang PT. Multazam Wisata Agung, *Wawancara*, Padangsidempuan, 14 Februari 2023, pukul 10.15 WIB.

“Kami dari kantor selalu jemput bola apabila ketika dalam proses pendaftaran ada berkas jamaah yang kurang kami akan membantu jamaah seperti memfotocopy KTP dan KK dari jamaah dan juga membantu mengurus apabila jamaah belum memiliki akte kelahiran”.⁷⁹

Wawancara dengan salah satu calon jamaah yaitu Ibu Nelda,

Beliau mengatakan :

“Alhamdulillah saya sangat berterima kasih karena sudah dibantu sehingga saya bisa pergi berangkat Umrah, saya dibantu mulai dari pengurusan paspor dan sebagainya, apalagi keadaan saya yang kurang sehat, saya tetap diberikan pelayanan secara maksimal”.⁸⁰

Wawancara juga dengan Ibu Hamidah, Beliau mengatakan :

“Alhamdulillah saya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Multazam Wisata Agung, terlebih lagi dalam masalah administrasi saya pribadi tidak mengerti tentang itu, tetapi Alhamdulillah semuanya berjalan lancar karena saya dibantu dengan penuh oleh Ustadz Muslim selaku pimpinan PT. Multazam Wisata Agung”.⁸¹

Wawancara dengan salah satu jamaah Ibu Sri, beliau mengatakan bahwa :

“Pelayanan yang diberikan oleh PT. Multazam Wisata Agung bagus dan saya merasa puas, karena kami para jamaah dan khususnya diri saya sendiri selalu didampingi dan membantu segala perlengkapan jamaah mulai dari dokumen-dokumen yang perlu dipersiapkan dan juga ketika mengurus paspor, pelayanan di tanah suci juga sangat bagus karena kami sebagai jamaah tinggal fokus terhadap pelaksanaan ibadah karena untuk segala urusan administrasi sudah diatur oleh pembimbing mulai dari ketika di bandara, di bus dan ketika berada di hotel”.⁸²

⁷⁹ Ikbal, Sekretaris Cabang PT. Multazam Wisata Agung, *Wawancara*, Padangsidimpuan, 15 Februari 2023, pukul 16.30 WIB.

⁸⁰ Nelda, Calon jamaah Umrah, *Wawancara*, 14 Februari 2023, pukul 15.00 WIB.

⁸¹ Hamidah, Calon jamaah Umrah, *Wawancara*, 17 Februari 2023, pukul 16.00 WIB.

⁸² Sri, Jamaah Umrah 2022, *Wawancara*, 20 Februari 2023, pukul 14.00 WIB.

Dari beberapa hasil wawancara diatas penulis dapat merangkum bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan dalam bidang administrasi mulai dari awal pendaftaran, pengurusan dokumen, pembuatan paspor dan juga perlengkapan untuk keberangkatan jamaah melaksanakan ibadah Umrah, sesuai dengan motto PT. Multazam Wisata Agung yaitu, lebih aman, lebih nyaman, lebih berpengalaman.

b. Pelayanan Manasik Umrah

1) Pelayanan sebelum berangkat Umrah

Pelayanan ini dilakukan ketika berada di tanah air. Jamaah diberikan ilmu pengetahuan seputar ibadah Umrah dan dilakukan sebanyak 4 kali sebelum pemberangkatan Umrah, dengan penjelasan sebagai berikut :

Tabel 4.3
Jadwal Bimbingan Manasik Umrah

Manasik ke	Materi	Tempat	Narasumber
I	Syarat, rukun, wajib Umrah dan larangan-larangan ketika memakai Ihram.	Mesjid Siti Khodijah Ujung Gurap	Ustadz H. Muslim Harahap (Pimpinan PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan
II	Perjalanan dan sejarah dua tanah Haramain	Mesjid Siti Khodijah Ujung	Ustadz H. Mulia Siregar (<i>Marketing</i>

		Gurap	PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan
III	Pelaksanaan ibadah Umrah	Mesjid Siti Khodijah Ujung Gurap	Ustadz H. Mulia Siregar (<i>Marketing</i> PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan
IV	Praktek Manasik Umrah	Yayasan Multazam Siti Khodijah Ujung Gurap	Ustadz H. Muslim Harahap (Pimpinan PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan

Sumber : Data PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan

Wawancara dengan Bapak Ibrahim, Beliau mengatakan :

“Dalam kegiatan manasik saya pribadi sangat merasa puas, karena penyampaian materinya sangat jelas, sehingga membuat saya lebih mudah memahami tentang tata cara pelaksanaan ibadah Umrah dan juga karena adanya miniatur Ka’bah membuat saya lebih mudah memahami terhadap materi-materi yang disampaikan”.⁸³

Serupa juga wawancara dengan Ibu Salmia, Beliau mengatakan bahwa :

“Kami melaksanakan bimbingan manasik sebanyak 4 kali sebelum pemberangkatan, 3 kali bimbingan tentang teori-teori terkait pelaksanaan ibadah Umrah dan 1 kali praktek di lapangan, kami senang dan paham terhadap materi-materi yang disampaikan, karena dalam setiap menyampaikan materi Ustadz Muslim selalu bersemangat sehingga kami

⁸³ Ibrahim, calon jamaah Umrah , *Wawancara*, 15 Februari 2023, pukul 09.30 WIB.

para jamaah pun ikut bersemangat dalam mengikuti kegiatan bimbingan manasik”.⁸⁴

2) Pelayanan saat pelaksanaan Umrah

Pelayanan Umrah ketika berada di tanah suci ialah dengan mendampingi dan memantau jamaah sehingga dalam pelaksanaan ibadah berjalan dengan lancar dan juga jamaah khusyu’ dalam melaksanakan ibadah. Apabila jumlah jamaah sampai 40 orang maka jumlah *muthawwif* nya 2 orang dan jika jumlah jamaahnya di bawah 40 maka *muthawwif* nya cukup 1 orang.

Para petugas yang biasa dijadikan *muthawwif*/pembimbing, sekaligus koordinator perwakilan PT. Multazam Wisata Agung Padangsidempuan yakni :

- a) Dr. H. Syafii Siregar, LC. MA
- b) Drs. H. Maramuda Harahap, .MA
- c) H. Muslim Harahap, SH
- d) H. Hamdan Syukri, SH.MH
- e) Dr. Indra Harahap, Mpd
- f) H. Khoirul Anwar, LC.MA⁸⁵

Adapun jadwal pelaksanaan ibadah Umrah ketika berada di tanah suci ialah sebagai berikut :

⁸⁴ Salmia, calon jamaah Umrah, *Wawancara*, 15 Februari 2023, pukul 16.30 WIB.

⁸⁵ Muslim Harahap, Pimpinan Cabang PT. Multazam Wisata Agung, *Wawancara*, Padangsidempuan, 14 Februari 2023, pukul 10.30 WIB

Tabel 4.4
jadwal pelaksanaan Umrah

No.	Hari	Rute/Lokasi	Layanan/Bimbingan
1.	Hari 01	Kualanamu-Madinah	-Seluruh jamaah sudah berada di bandara Kualanamu pada pukul 11.00 WIB dengan pesawat Lion Air, tiba di Madinah pukul 18.50 Was. Setelah selesai proses imigrasi dan mengurus barang, selanjutnya jamaah dibawa menuju hotel di Madinah dengan bus AC, setibanya di hotel jamaah beristirahat.
2.	Hari 02	Madinah	-Pagi harinya jamaah dibawa berziarah ke makam Rasulullah dan Raudah, dan perkuburan Jannatul Baqi, memperbanyak salat, i'tikaf, berzikir, dan berdoa di Masjid Nabawi.
3.	Hari 03	Madinah	-Memperbanyak salat, i'tikaf, berzikir, dan berdoa di Masjid Nabawi.
4.	Hari 04	Madinah-Makkah	-Pagi hari jamaah dibawa mengunjungi Masjid Quba', makam syuhada Uhud, Masjid Qiblatain, dan pasar kurma. Setelah Zuhur berangkat ke Bir Ali untuk mengambil miqot Umrah. Selanjutnya berangkat menuju Makkah dengan menempuh perjalanan sekitar 6 jam. Setelah tiba di Makkah jamaah langsung ke hotel untuk beristirahat. Sekitar pukul 22.00 (<i>lokal time</i>) selanjutnya jamaah dibawa untuk melaksanakan Thawaf dan Sai dibimbing oleh <i>Muthawwif</i> . Setelah Umrah jamaah kembali ke hotel untuk beristirahat.
5.	Hari 05	Makkah	Acara bebas, memperbanyak ibadah di Masjidil Haram.
6.	Hari 06	Makkah	Acara bebas, memperbanyak ibadah di Masjidil Haram.
7.	Hari 07	Makkah	Setelah sarapan pagi berkumpul di

			loby, kemudian ziarah mengunjungi kota Makkah antara lain : Jabal Tsur, Arafah (Jabal Rahmah) Muzdalifah, Mina, Masjid Ji'ronah sebagai tempat miqot melaksanakan ibadah Umrah kedua dengan pembimbing/ <i>Muthawwif</i> .
8.	Hari 08	Makkah	Setelah sarapan pagi berkumpul di loby, siap-siap untuk mengunjungi ladang unta, kemudian dilanjutkan ke Hudaibiyah untuk mengambil miqot ibadah Umrah yang ke tiga.
9.	Hari 09	Makkah	Memperbanyak ibadah di Masjidil Haram, setelah salat subuh dilanjutkan dengan Thawaf Wada;, kembali ke hotel untuk sarapan, setelah sarapan berkumpul di loby hotel untuk <i>check out</i> , dilanjutkan city tour ke laut merah dan Ballad/Cornice, kemudian dilanjutkan perjalanan ke bandara King Abdul Aziz-Jeddah untuk kembali ke tanah air.
10.	Hari 10	Makkah	Insha Allah tiba di Medan, maka berakhirilah ibadah Umrah dan pulang kembali ke rumah masing-masing.

Sumber : Brosur PT. Multazam Wisata Agung

3) Pelayanan sesudah Umrah

Setelah selesai pelaksanaan ibadah Umrah PT. Multazam Wisata Agung tetap menjalin hubungan terhadap jamaah, yaitu dengan membuat grup WA sebagai wadah untuk menjalin silaturahmi antar pengurus terhadap jamaah dan juga antar para jamaah. Jamaah juga diberikan bimbingan yaitu dengan pengajian rutin yang dilaksanakan setiap hari Jum'at dengan materi-materi seputar keIslaman.

c. Transportasi

Untuk transportasi darat PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan menggunakan bus full AC dengan kapasitas 45 orang dan didampingi oleh *muthawwif*. Dan untuk transportasi udara menggunakan pesawat Lion Air.

Wawancara dengan Ustadz Muslim, Beliau mengatakan :⁸⁶

“Untuk transportasi dari Padangsidimpuan ke Medan menggunakan mobil travel dan juga bus, apabila jamaah jumlahnya kurang dari 40 maka menggunakan mobil travel saja dan kalau lebih dari 40 jamaah dengan mobil bus. Dari Medan ke Arab Saudi menggunakan pesawat Lion Air dan selama berada di Arab Saudi menggunakan bus full AC.

Wawancara dengan Bapak Ahmad Mursalim, Beliau mengatakan :

“Perjalanan dari Padangsidimpuan ke Medan kami menggunakan bus ALS, karena jumlah jamaah pada saat itu 42 orang dan ketika berada di tanah suci setiap melakukan perjalanan kami selalu menggunakan bus yang full AC”⁸⁷

Wawancara dengan Ibu Nia Hasniah :

“Kami kemarin berangkat menggunakan mobil travel dari Padangsidimpuan ke Medan, saya merasa nyaman walaupun berangkat dengan menggunakan mobil travel karena memang itu juga hasil kesepakatan kami para jamaah dengan Ustadz Muslim dikarenakan jumlah kami juga 20 orang”⁸⁸

d. Akomodasi

Tempat penginapan atau hotel PT. Multazam Wisata Agung Padangsidimpuan tergantung daripada paket yang dipilih oleh

⁸⁶ Muslim Harahap, Pimpinan Cabang PT. Multazam Wisata Agung, *Wawancara*, Padangsidimpuan, 14 Februari 2023, pukul 10.30 WIB

⁸⁷ Ahmad Mursalim, jamaah Umrah 2022, *Wawancara*, 10 Maret 2023, pukul 16.00 WIB.

⁸⁸ Nia Hasniah, jamaah Umrah 2022, *Wawancara*, 10 Maret 2023, pukul 10.10 WIB.

jamaah. Hotel yang disediakan ialah hotel bintang 3, 4 dan 5 yang jarak hotel ke masjid \pm 500 meter.

Jumlah jamaah dalam setiap kamar ialah 4 orang per kamar. Jika jamaahnya rombongan keluarga dan suami istri maka akan dikumpulkan dalam satu kamar.

Berdasarkan wawancara dengan Ustadz Muslim, Beliau mengatakan :

“Hotel atau tempat penginapan untuk jamaah itu sesuai dengan paket yang dipilih oleh jamaah. Untuk pilihannya ialah hotel bintang 3, 4 dan 5, kami memilikikan kepada jamaah hotel yang jaraknya \pm 500 meter dari Masjid, supaya jamaah lebih mudah dalam melakukan ibadah di Masjid. Untuk kamarnya itu sesuai dengan paket pilihan jamaah, tapi kalau kami membuat 4 orang per kamar dan yang berkeluarga kami buat satu kamar”.⁸⁹

Wawancara dengan Bapak Ahmad Mursalim :

“Tempat penginapan kami waktu itu hotel bintang 4, karena itu memang pilihan kami dari para jamaah, jarak hotel ke Masjid kira-kira 300 meter, Alhamdulillah itu membuat saya senang dan sangat membantu kami para jamaah khususnya saya untuk lebih memperbanyak ibadah di tempat yang mulia yakni Masjidil Haram dan Masjid Nabawi”.⁹⁰

e. Konsumsi

Untuk pelayanan makanan yang diberikan kepada jamaah ketika berada di Madinah disesuaikan dengan makanan yang disediakan oleh hotel dan ketika berada di Makkah pelayanannya juga sama tapi, jamaah bisa memesan makanan Indonesia tergantung daripada kesepakatan jamaah. Dan setiap jamaah melakukan perjalanan

⁸⁹ Muslim Harahap, Pimpinan PT. Multazam Wisata Agung, *Wawancara*, 14 Februari 2023, pukul 10.30 WIB.

⁹⁰ Ahmad Mursalim, jamaah Umrah 2022, *Wawancara*, 10 Maret 2023, pukul 16.00 WIB.

pembimbing akan memberikan snack/makanan ringan ketika berada di dalam bus.

Berdasarkan wawancara dengan Ustadz Muslim, Beliau mengatakan :

“Untuk konsumsi, ketika jamaah berangkat dari Padangsidempuan ke Medan, kami memberikan satu nasi bungkus per jamaah. Di Medan sebelum berangkat, jamaah juga diberikan makanan. Sesudah berada di Arab Saudi setiap jamaah berpergian menggunakan bus ataupun keluar dari hotel bersama pembimbing, jamaah diberikan snack. Dan untuk makanan ketika berada di hotel, kalau di Madinah makanannya sesuai dengan paket pilihan jamaah dan tidak ada makanan Indonesia. Ketika di Makkah, makanannya juga sesuai dengan paket pilihan jamaah, tapi jamaah bisa merequest makanan Indonesia”.⁹¹

Wawancara dengan Ibu Sri, Beliau mengatakan :

“Kami para jamaah selalu diberikan makanan atau juga snack apabila kami keluar dari hotel bersama pembimbing. Kami selalu diarahkan oleh pembimbing ketika hendak mengambil makanan agar memilih makanan yang memang cocok untuk tubuh bukan karena kelihatannya saja enak tapi tidak cocok dengan tubuh. Sehingga nanti mempengaruhi ketika melaksanakan ibadah Umrah”.⁹²

f. Kesehatan

Apabila ada jamaah yang sakit, maka yang bertanggung penuh adalah *muthawwif*. Apabila ada jamaah yang sakit *muthawwif* akan memberikan obat kepada jamaah tersebut. Jika kondisi jamaah memburuk maka *muthawwif* akan melapor ke *muyassasah*/pegawai hotel untuk dibawa ke rumah sakit.

⁹¹ Muslim Harahap, Pimpinan PT. Multazam Wisata Agung, *Wawancara*, 14 Februari 2023, pukul 10.30 WIB.

⁹² Sri, Jamaah Umrah 2022, *Wawancara*, 20 Februari 2023, pukul 14.00 WIB.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Irma Suryani mengatakan bahwa :

“Kami sangat memperhatikan keadaan jamaah, terutama kesehatan jamaah. Karena itu adalah tanggung jawab penuh dari kami, kami selalu mengantisipasi segala kemungkinan yang tidak diinginkan. Oleh karenanya kami selalu siap siaga apabila ada jamaah yang mengalami masalah kesehatan, kami selalu memberikan arahan kepada pembimbing agar tetap memperhatikan keadaan jamaah kapanpun dan dimanapun, terutamanya ketika berada di tanah suci, agar jamaah khusyuk dan meraih kesempurnaan dalam menjalankan ibadahnya”.⁹³

Wawancara dengan Bapak Amir, Beliau mengatakan :

“Ketika saya dan para jamaah berada di pelataran Masjidil Haram sesudah selesai melaksanakan Umrah, tiba-tiba saya merasa pusing dan membuat badan saya lemas, mungkin karena kecapekan, Alhamdulillah *muthawwif* pada saat itu Ustadz Hamdan langsung memberikan obat dan membawa saya ke hotel untuk beristirahat. Setelah beristirahat di hotel selama 2 jam saya kembali sehat seperti semula”.⁹⁴

3. Faktor pendukung dan penghambat PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan dalam pelayanan Umrah pada jamaahnya

Dalam pelaksanaan ibadah Umrah yang diharapkan oleh semua jamaah ialah mendapat Umrah yang mabrur atau kesempurnaan dalam beribadah. Hal ini tidak akan terwujud tanpa didukung oleh sarana yang memadai baik ketika di tanah air maupun di tanah suci.

Persiapan ketika di tanah air seperti bimbingan manasik Umrah lebih diprioritaskan, hal ini agar para jamaah lebih memahami tentang tata cara pelaksanaan ibadah Umrah yang benar. Ketika di tanah suci dalam hal ini penginapan harus diperhatikan karena dengan tempat yang dekat dengan

⁹³ Irma Suryani, Bendahara PT. Multazam Wisata Agung, *Wawancara*, 14 Februari 2023, pukul 16.00 WIB.

⁹⁴ Amir, Jamaah Umrah 2022, *Wawancara*, 21 Februari 2023, pukul 11.25 WIB.

Masjidil Haram akan mempermudah jamaah lebih mudah dan khusyu' dalam beribadah, sehingga Umrahnya menjadi mabrur.

Adapun untuk melihat faktor pendukung PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan dalam memberikan pelayanan Umrah pada jamaah diantaranya adalah sebagai berikut :

Wawancara dengan Ustadz Muslim Harahap, Beliau mengatakan bahwa :

“Untuk faktor pendukung kami dalam memberikan pelayanan kepada jamaah diantaranya ialah adanya hubungan yang baik antara pengurus cabang dengan pusat, sehingga kami bisa lebih mudah dan lancar dalam memberikan pelayanan kepada jamaah, baik pelayanan di daerah maupun di tanah suci, karena untuk mengurus jamaah di bandara baik itu di bandara Kualanamu ataupun ketika di Jeddah kami harus berkoordinasi dengan petugas yang ada disana sehingga jamaah tidak menunggu lama dan jamaah bisa langsung naik bus ke tempat penginapan, kemudian koper jamaah sudah berada di kamar mereka masing-masing”.⁹⁵

Tambahan juga dari Ustadzah Irma Suryani mengatakan bahwa :

“Kami dalam memberikan kepada jamaah tentunya didukung juga oleh sarana dan prasarana yang tersedia terutamanya media pendukung dalam melakukan bimbingan manasik, Alhamdulillah kami sudah memiliki miniatur ka'bah sehingga jamaah lebih mudah nantinya dalam menggambarkan bagaimana keadaan di tanah suci, sehingga mempermudah jamaah untuk lebih khusyu' dalam menjalankan ibadah Haji dan Umrah”.⁹⁶

Wawancara dengan Bapak Amir, Beliau mengatakan bahwa :

“Kami sebagai jamaah memang dibuat senyaman mungkin, kami dibimbing, diperhatikan dan kami diarahkan dengan cara kekeluargaan, sehingga kami para jamaah merasa senang dan lebih khusyu' dalam melaksanakan ibadah, menurut saya itu

⁹⁵ Muslim Harahap, Pimpinan Cabang PT. Multazam Wisata Agung, *Wawancara*, Padangsidimpuan, 14 Februari 2023, pukul 10.15 WIB.

⁹⁶ Irma Suryani, Bendahara Cabang PT. Multazam Wisata Agung, *Wawancara*, 14 Februari 2023, pukul 16.00 WIB.

salah satu faktor pendukungnya yaitu dengan adanya pembimbing yang memang bertanggung jawab, sehingga para jamaah pun menaruh rasa percaya yang tinggi kepada pembimbing”.⁹⁷

Sedangkan faktor penghambatnya, berdasarkan wawancara dengan Ustadz Muslim Harahap Beliau mengatakan :

“Kalau untuk faktor penghambat ialah banyaknya biro-biro perjalanan ibadah Haji dan Umrah sehingga menimbulkan persaingan yang ketat dan juga mengurangi kuota yang diberikan kepada setiap biro-biro perjalanan ibadah Haji dan Umrah, yang mana berdampak terhadap calon jamaah dikarenakan adanya travel-travel yang menawarkan ongkos yang lebih murah daripada kami”.⁹⁸

Tambahnya juga, Beliau mengatakan :

“Salah satu faktor penghambatnya juga ialah letak geografis daripada kantor kami yang jauh dari jalan umum, sehingga akses menuju tempat kami masih sulit dikarenakan tidak adanya kendaraan umum yang melewati kantor kami, apalagi calon jamaah yang tidak mempunyai kendaraan sama sekali”.

Dari penjelasan di atas bahwa faktor pendukung diantaranya karena adanya hubungan yang baik antara pengurus cabang dan pusat sehingga memudahkan dalam memberikan kepada jamaah, dan juga didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Untuk faktor penghambatnya ialah banyaknya biro-biro perjalanan Haji dan Umrah sehingga menimbulkan persaingan yang ketat antar biro-biro perjalanan Haji dan Umrah dan juga letak geografis dari PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan.

⁹⁷ Amir, Jamaah Umrah 2022, 21 Februari 2023, pukul 11.25 WIB.

⁹⁸ Muslim Harahap, Pimpinan Cabang PT. Multazam Wisata Agung, *Wawancara*, Padangsidimpuan, 14 Februari 2023, pukul 10.15 WIB.

4. Analisis hasil penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis tentang manajemen pelayanan yang dilakukan oleh PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan terhadap calon jamaah Umrah ialah bahwa pelayanan yang diberikan sangatlah bertanggung jawab dan baik, terbukti dengan respon dan kenyamanan yang dialami oleh para calon jamaah.

Manajemen pelayanan yang diterapkan dalam kegiatan pelayanan calon jamaah oleh PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan ialah perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Perencanaan yang dilakukan ialah dengan menargetkan jumlah minimal jamaah yang akan diberangkatkan per tahun, memasarkan dan mempromosikan harga paket melalui *face to face* (tatap muka) maupun lewat media sosial dan juga membuat jadwal bimbingan manasik. Pengorganisasian yang diterapkan dengan membagi-bagi tugas kepada pengurus agar lebih mudah dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah.

Pelaksanaan yang dilakukan PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan ialah dengan melaksanakan semua yang sudah direncanakan demi tercapainya tujuan yang diinginkan. Pengawasan yang dilakukan dengan mengontrol tugas setiap pengurus dilihat langsung ke lapangan dan juga membuat dokumentasi per kegiatan.

Pelayanan yang diterapkan oleh PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan, memperlihatkan bagaimana etos kerja, juga

semangat kerja yang tinggi dan menunjukkan sikap selalu siap dalam memberikan pelayanan yang maksimal terhadap jamaah, serta memiliki keterampilan, sikap ramah dan juga mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan yang harmonis sehingga menimbulkan rasa puas dan senang bagi para jamaah terhadap pelayanan yang diberikan

Faktor pendukung PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan dalam memberikan pelayanan terhadap calon jamaah dimanfaatkan untuk meningkatkan jumlah calon jamaah dan faktor penghambatnya sebagai bahan evaluasi dan pembahasan untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik lagi.

Dengan pelayanan yang maksimal dan terbaik yang diberikan maka akan menimbulkan kenyamanan, kepuasan, ketenangan, kekhusyukan dalam meraih kesempurnaan beribadah dan juga para jamaah menaruh kepercayaan yang tinggi terhadap pembimbing maupun pengurus sehingga membuat citra yang baik terhadap perusahaan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan pada pembahasan sebelumnya, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa :

1. Manajemen Pelayanan calon jamaah Umrah pada PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan dilakukan dengan baik dan bertanggung jawab. Manajemen pelayanan yang diterapkan dalam kegiatan pelayanan calon jamaah oleh PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan ialah perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Pelayanan yang diberikan oleh PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan meliputi : administrasi, bimbingan manasik Umrah, transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan.

Pelayanan administrasi mulai dari awal pendaftaran, pengurusan dokumen, pembuatan paspor dan juga perlengkapan untuk keberangkatan jamaah melaksanakan ibadah Umrah. Bimbingan manasik Umrah dibagi kepada tiga bagian, yaitu : Bimbingan sebelum Umrah, saat pelaksanaan Umrah dan pasca Umrah. Transportasi yang diberikan PT. Multazam Wisata Agung untuk jalur darat menggunakan bus full AC dan udara menggunakan pesawat Lion Air. Akomodasi yang diberikan memadai sesuai dengan paket pilihan jamaah. Konsumsi yang diberikan diberikan kepada jamaah ketika berada di Madinah disesuaikan dengan makanan

yang disediakan oleh hotel dan ketika berada di Makkah pelayanannya juga sama tapi, jamaah bisa memesan makanan Indonesia tergantung daripada kesepakatan jamaah. Kesehatan yang diberikan ialah *muthawif* bertanggung jawab penuh terhadap kesehatan para jamaah, cepat dan tanggap serta selalu membawa persediaan obat-obatan.

2. Faktor pendukung dan penghambat PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan dalam pelayanan Umrah pada jamaah. Faktor pendukung dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah ialah adanya hubungan yang baik antara pengurus cabang dan pusat sehingga memudahkan dalam memberikan kepada jamaah, dan juga didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Faktor penghambat banyaknya biro-biro perjalanan Haji dan Umrah sehingga menimbulkan persaingan yang ketat antar biro-biro perjalanan Haji dan Umrah dan juga letak geografis dari PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan.

B. Saran-saran

1. Untuk pengurus PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan agar lebih meningkatkan pelayanan terhadap jamaah agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
2. Mempertahankan hubungan yang harmonis antara pengurus cabang dan pusat agar mudah dan lancar dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah.

3. Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan maksimal terhadap jamaah terutamanya kantor PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan.
4. Mengadakan *controlling* dan evaluasi secara rutin setiap satu kali 2 bulan terhadap program yang sedang atau sudah dijalankan, dengan tujuan agar pelayanan perjalanan jamaah Umrah lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Along, Antonius. “Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak”, *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*. Vol. 6. No. 1. 30 April 2020.
- Arifin, Syamsul dkk. *Buku Ajar Dasar-dasar Manajemen Kesehatan*. Banjarmasin : Pustaka Banua, 2016.
- Bungin Burhan, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008.
- Bungin, Burhan. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta ; Kencana : 2005.
- Chaliq, Abdul. *Manajemen Haji dan Wisata Religi*, Semarang : Mitra Cendikia, 2011.
- Efendi Usman, *Asas Manajemen*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Effendi Uchjana Onong, *Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011.
- Farhan, dkk. “Kajian Sistematis Al-Quran Surat Al-Kahfi Ayat 1-10”, *Jurnal Pendidikan BASIS*, Vol. 5. No. 2 September 2021.
- Feriyanto Andri & Triana Shyta Endang. *Pengantar Manajemen (3 in 1)*. Yogyakarta Media Tera, 2015.
- Fikri, Sirhan. dkk, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa”, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Vol. 3. No. 1. Januari 2016.
- Gayuh Iwan, *Buku Pintar Haji dan Umrah* , Jakarta: Pustaka Warga Negara, 2022.
- Goffar, Abdul. “Manajemen dalam Islam (Persektif Al-Qur’an dan Hadits). *jurnal*.
- Handayani Ricka, “Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Mengelola Kejenuhan Belajar Daring di Tengah Pandemi Covid-19”, *Tadbir Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 2, No, 2, Desember 2020.
- Handayani Ricka, “Implementasi Manajemen Pelayanan Dalam Pengelolaan Dana Zis Pada Program Lazisnu”, *Tadbir Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 3, No. 2, Desember 2021.

<https://tangerangkota.kemenag.go.id/program-seksi-penyelenggaraan-haji-dan-umroh/>.

Iskandar, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Gaung Persada Prees, 2009.

Kementerian Agama RI, *Tuntunan Manasik Haji dan Umra* , Edisi yang disempurnakan Jakarta.

Kementerian Agama RI. *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahannya*. Surabaya : Halim, 2014.

Majid, Nurcholis. *Cendekiawan dan Relegiusitas Masyarakat*. (Jakarta : Paramadina dan Tabloid Tekad, 1999.

Margahana, Helisia & Saputra, Eka Wahid *Pengantar Manajemen*. Lampung Selatan : Hira Tech, 2019.

Moenir A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cet. Ke-4, Jakarta: Bumi Aksara, 2000.

Muhammad Ghozali & Subiyantoro, “Implementasi Q.S Ash-Shura Ayat 6 dalam Pengawasan Mutu Program Kibar pada Masa Pandemi”, *Jurnal Dakwah*, Vol. 6(3). Juni 2022.

Mukhtar & Tutik Hamidah, “ Pentingnya Nilai Persatuan Perspektif Al-Quran Surah Al-Imran Ayat 103 dalam Mengatasi Pandemi Covid-19”, *Jurnal Studi Al-Quran*, Vol. 17, No. 2, tahun 2021.

Munawwaroh Khoirul Siti, “Manajemen Dalam Perspektif Al-Qur’an”, *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, Vol. 2, No. 8, Agustus 2021.

Munir Muhamad & Ilahi Wahyu, *Manajemen Dakwah*, Jakarta: Kencana, 2009.

Niar Hikma, dkk., *Dasar-dasar Manajemen (Suatu Pengantar)*, Bandung: CV. MediaSains Indonesia, 2022.

Novitasari Reza, “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji dan Umrah Pada PT. Pandi Kencana Murni Bandar Lampung”, *Skripsi*, Bandar Lampung : UIN Raden Intan Lampung, 2020.

Nugraha Farida, *Metode Penelitian Kualitatif*, Surakarta: PT Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2014.

Nurhadi, ”Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syari’ah”, *Ekbis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 2, No. 2.

- Nurhanifah Ika, *Manajemen Pelayanan Wisata Religi*, Lampung Selatan: Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2016.
- P, Arnina dkk. *Langkah-langkah Efektif Menyusun SOP*. Depok : Huta Media, 2016.
- Qomari & kardiyanto, Wawan. *Buku Ajar Pendidikan Agama Islam*. Surakarta : Departemen Pendidikan Nasional. 2006.
- R,Terry George & W.Rue Leslie, *Dasar-dasar Manajemen* Edisi Revisi, Jakarta: Bumi Aksara, 2019.
- Rafidah, “Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah”, *Jurnal Nalar Fiqih*, Vol. 10, No. 2, Desember 2014.
- Republik Indonesia, *Undang-undang Republik Indonesia Penyelenggara Haji dan Umroh*, Jakarta Sekretariat Negara, 2008 pasal 13.
- Rohman Abd, *Dasar-dasar Manajemen*, Malang: Inteligencia Media, 2017.
- Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Sandika Pajarno, “Implementasi Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di PT. Atina Rahmatika Wisata Bengkulu”, *Skripsi*, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, tahun 2021.
- Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- Supomo. R. *Pengantar Manajemen*. Bandung : Yrama Widya, 2018.
- Tando Marie Naomy. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*,. Bogor : In Media, 2017.
- Usman Husaini, *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000.
- Widjaja Amin, *Manajemen Suatu Pengantar*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002.
- Wijaya Candra & Rifa'i Muhammad, *Dasar-Dasar Manajemen* Medan: Perdana Mulya Sarana, 2016.
- Wulandari, Agus. “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah di PT.Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung”, *Skripsi*, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, tahun 2018.

Zulkifli, dkk, “Analisis Pelayanan Ibadah Umroh pada Perusahaan Jasa Penyelenggara Umroh di Kota Pekanbaru”, *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, Volume. 5, Nomor 1, Juni 2022.

PEDOMAN WAWANCARA

A. Wawancara dengan pengurus PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan

1. Bagaimana sejarah berdirinya PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan ?
2. Apa saja sarana dan prasarana di PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan terkait pelayanan ?
3. Berapakah jumlah jamaah di PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan dalam 5 tahun terakhir ?
4. Apa saja syarat pendaftaran bagi calon jamaah ?
5. Bagaimana prosedur pendaftaran bagi calon jamaah ?
6. Bagaimana perencanaan PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah Umrah ?
7. Bagaimana pengorganisasian pelayanan PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan terhadap calon jamaah Umrah ?
8. Bagaimana pelaksanaan pelayanan PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan terhadap calon jamaah Umrah ?
9. Bagaimana pengevaluasian PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan terhadap pelayanan yang diberikan kepada jamaah ?
10. Bagaimana pelayanan yang diberikan PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan terhadap jamaah Umrah ?

11. Apa saja faktor pendukung dan penghambat PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah ?

B. Wawancara dengan jamaah Umrah

1. Bagaimana pelayanan administrasi yang diberikan oleh PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan ?
2. Bagaimana pelayanan bimbingan manasik yang diberikan oleh PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan ?
3. Apa pelayanan transportasi yang diberikan oleh PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan ?
4. Bagaimana pelayanan konsumsi yang diberikan oleh PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan ?
5. Bagaimana pelayanan akomodasi yang diberikan oleh PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan ?
6. Bagaimana pelayanan kesehatan yang diberikan oleh PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan ?
7. Apakah Bapak/Ibu puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan ?

C. Wawancara dengan calon jamaah Umrah

1. Bagaimana pelayanan administrasi yang diberikan oleh PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan ?
2. Bagaimana Pelayanan bimbingan manasik yang diberikan oleh PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan ?

3. Apakah Bapak/Ibu senang terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padagsidimpuan ?

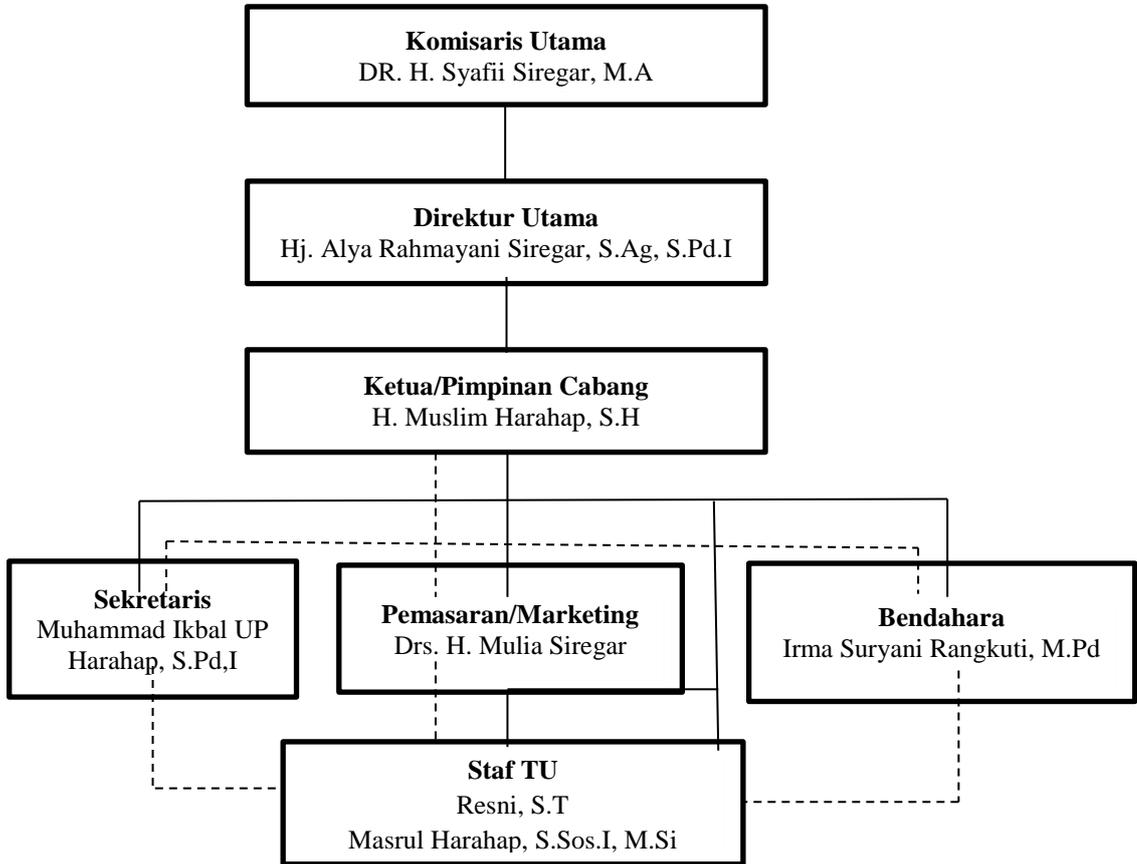
PEDOMAN OBSERVASI

Untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penelitian yang berjudul **“Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Umrah pada PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan”**. Maka peneliti membuat pedoman observasi sebagai berikut :

1. Mengamati bagaimana penerapan manajemen pelayanan calon jamaah Umrah pada PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan.
2. Mengamati masalah atau kendala dalam penerapan manajemen pelayanan di PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan.

STRUKTUR ORGANISASI

PT. MULTAZAM WISATA AGUNG CABANG PADANGSIDIMPUAN



Keterangan :

————— : Garis Komando

- - - - - : Garis Koordinasi

Sumber : Dokumen PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan 2023

DOKUMENTASI



Foto 1 : Tas untuk jamaah



Foto 2 : Syal untuk jamaah



Foto 5 : Wawancara dengan Ibu Irma Suryani selaku Bendahara PT. Multazam
Wisata Agung Cabang Padangsidempuan



Foto 6 : Wawancara dengan Bapak Iqbal selaku Sekretaris PT. Multazam Wisata
Agung Cabang Padangsidempuan



Foto 7 : Wawancara dengan Ibu Nelda



Foto 8 : Wawancara dengan Ibu Sri



Foto 9 : Wawancara dengan Ibu Salmiah



Foto 10 : Wawancara dengan Bapak Ibrahim



Foto 11 : Wawancara dengan Bapak Ahmad Mursalim



Foto 12 : Dokumentasi Jamaah ketika berada di Bandara



Foto 13 : Bimbingan manasik di mesjid Siti Khodijah



Foto 14 : Praktek manasik



Foto 15 : Pengecekan barang jamaah oleh Ustadz Muslim Harahap



Foto 16 : Dokumentasi ketika jamaah berada di kantor pusat PT.Multazam Wisata Agung di Medan



Foto 17 : Dokumentasi ketika jamaah berada di Madinah

