

**STUDI MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMROH
DI PT. MASTOUR SEMARANG**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Jurusan Manajemen Dakwah (MD)

Disusun oleh :

Ahmad Jazuli

1401036003

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2019

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 1 bendel
Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN walisongo Semarang
Di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Ahmad Jazuli
NIM : 1401036003
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Jurusan/ Konsentrasi: Manajemen Dakwah/ Manajemen Haji, Umroh dan Wisata
Religi
Judul : Studi Manajemen Pelayanan Haji dan Umra di PT.Mastour
Semarang

Dengan ini kami setuju, dan mohon agar segera diujikan.
Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 8 Juli 2019

Pembimbing,

Bidang Metodologi dan tata Tulis

Bidang Substansi Materi


Drs. H. F. Ehrar Rozi, M. Ag.
NIP 196905011994031001


Dedy Susanto, S.Sos.I, M.S.I.
NIP 198105142007102008

SKRIPSI

**STUDI MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMROH
DI PT. MASTOUR SEMARANG**

Disusun Oleh:
Ahmad Jazuli
1401036003

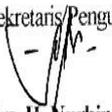
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 29 Juli 2019 dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji I


Saerozi, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19700605 199803 1 004

Sekretaris/Penguji II


Drs. H. Nurbini, M.S.I.
NIP. 19680918 199303 1 004

Penguji III


DR. Hj. Yuyun Affandi, Lc., M.A.
NIP. 19600603 199203 2 002

Penguji IV

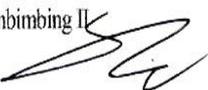

Drs. H. M. Mudhofi, M.Ag.
NIP. 19690830 199803 1 001

Mengetahui

Pembimbing I


Drs. H. Fachrur Rozi, M.Ag.
NIP. 19690501 199403 1 001

Pembimbing II


Dedy Susanto, S.Sos.L., M.S.I.
NIP. 19810514 200710 2 008



iii

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat pada skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah, yang selanjutnya dijelaskan dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang 27 Juni 2019



Ahmad Jazuli

PERSEMBAHAN

Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah mendapat dorongan dan semangat dari keluarga dan sahabat sehingga dapat menyelesaikan berbagai hambatan baik menyangkut teknis maupun waktu, atas dasar itu tulisan ini saya persembahkan kepada:

Bapak Nadzib, Ibu Nur Saidah, keluarga dan para sahabat yang selalu memberikan dukungan doa yang tidak pernah berhenti dan semangat yang selalu terucap serta kasih sayang yang luarbiasa untuk keberhasilanku. Semoga Allah SWT memberikan anugerah atas segala pengorbanan dan jasa yang telah diberikan.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillahirobbil'alamin penulis memanjatkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Tak lupa shalawat serta salam penulis sanjungkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mendidik manusia dari jaman jahiliyah sampa jaman kegelapan sampai jaman terang benderang saat ini. Berkenaan dengan selesanya skripsi ini yang berjudul "Manajemen Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah di PT. Mastour Semarang".

Penulis sadar aka keterbatasan kemampuan yang ada, maka dala penyelesaian skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Rektor UIN Walisongo Semarang Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag.
2. Dekan Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Walisongo Semarang Dr. H. Awaluddin Pimay, M.Ag.
3. Ketua Jurusan Manajemen Dakwah, Saerozi, S.Ag, M.Pd dan Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah Dedy Susanto, S.Sos.I., M.S.I. yang telah memberikan arahan dan persetujuan awal pada proses skripsi ini.
4. Bapak Drs. H. Fachrur Rozi, M. Ag. Dan Bapak Dedy Susanto, S.Sos.I., M.S.I selalu pembmbing saya yang telah memberikan banyak sekali bimbingan, motivasi, masukan dan saran yang sangat berharga bagi penulis. Sekaligus meluangkan waktunya untuk penulis dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan bekal ilmu yang luarbiasa banyak untuk penulis selama mengemban ilmu di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
6. Segenap karyawan dan karyawanati yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
7. Segenap keluarga PT. Mastour Semarang. Bapak H. Jumadi Sastradihardjo selaku Kepala Kabang kota Semarang, beserta stafnya yaitu Bapak Ismakun, M.S., Bapak Abdul Muid, SE., serta Bapa Dewo Bayu Hadi yang telah berkenan memberikan banyak sekali bantuan, informasi dan kesempatan dalam

melaksanakan penelitian ini, sehingga atas semua dukungan tersebut peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

8. Keluarga saya tercinta yang selalu memberikan doa terbaik untuk saya, yang selalu memberikan dukungan paling hebat kepada saya, dan yang selalu memberikan pengorbanan paling keras kepada saya untuk keberhasilan saya. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan anugerah atas segala pengorbanan dan jasa yang telah di berikan kepada bagian dari keluargamu ini.
9. Sahabat-sahabat perjuangan MD A 2014 yang telah memberikan dukungan motivasi dan doa kepada saya, semoga Allah SWT memberikan keberkahan kesuksesan kepada kalian semua dimanapun kalian berada.
10. Keluarga besar UKM Musik UIN Walisongo tercinta, yang telah memberikan banyak sekali cerita perjuangan dan cerita perjalanan selama berproses selama ini. Semoga Allah SWT memberikan kesuksesan kepada UKM Musik pada khususnya dan kepada semua anggota UKM Musik pada umumnya.
11. Semua sahabat dan teman-teman semuanya yang terlibat dalam proses ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terimakasih untuk semua bentuk dukungannya, semoga Allah SWT membalas dengan berlipat ganda setiap kebaikan mereka. Tanpa dukungan mereka semua, skripsi ini hanyalah tulisan saja dan tidak akan pernah bermakna.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca demi kebaikan penulisan dimasa yang akan datang. Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat dan memberikan masukan bagi pembaca. Aamiin..

Semarang, 27 Juni 2019

Ahmad Jazuli

MOTTO

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَصْبِرُوْا وَصَابِرُوْا وَرَابِطُوْا وَاتَّقُوا اللّٰهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُوْنَ ﴿٢٠٠﴾

Hai orang-orang yang beriman, bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga (di perbatasan negerimu) dan bertakwalah kepada Allah, supaya kamu beruntung (QS. Al Imrah Ayat 200).

ABSTRAK

Saat ini seiring dengan naiknya jumlah minat jamaah yang ingin melaksanakan ibadah haji dan umrah dibrengi dengan banyaknya biro perjalanan haji dan umrah yang berdiri untuk melayani para calon jamaah yang akan melaksanakan ibadah haji maupun umrah. Biro perjalanan haji dan umrah yang sudah memiliki izin resmi maupun belum memiliki izin resmi bersama-sama saling memberikan penawaran program ibadah haji dan umrah kepada jamaah. Mereka saling bersaing dengan menawarkan program-program yang dinilai menarik dan bisa mengambil hati calon jamaah. Namun pelayanan yang diterapkan dinilai masih kurang efektif dan berdampak pada ketidakpuasan jamaah dan kekecewaan jamaah, seperti banyaknya jamaah yang batal berangkat haji maupun umrah, jamaah yang terlantar ditanah suci dan beberapa masalah yang lain. Dalam hal ini manajemen pelayanan perlu diterapkan pada biro perjalanan haji dan umrah, agar pelayanan yang diberikan sesuai dan tidak merugikan satu sama lain. Penulis menggunakan objek penelitian salah satu biro perjalanan haji dan umrah yang ada di Kota Semarang yaitu PT. Mastour Semarang.

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui dua persoalan pokok. (1) untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan haji dan umrah yang ada di PT. Mastour Semarang. (2) apasaja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam manajemen pelayanan haji dan umrah di PT. Mastour Semarang.

Data-data dalam penelitian ini berupa data-data kualitatif yang berupa data primer dan sekunder. Data-data ini diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Data-data yang terkumpul kemudian di analisis dengan menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dengan teknik induktif untuk mengetahui jawaban atas pokok permasalahan yang telah dirumuskan. Penelitian ini juga merupakan penelitian lapangan dengan mengambil lokasi penelitian di PT. Mastour Semarang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Manajemen Pelayanan haji dan umrah di PT. Mastour Semarang pada pelaksanaannya telah diterapkan sesuai dengan teori dan praktek. PT. Mastour memberikan pelayanan dengan memperhatikan fungsi manajemen, yaitu: *planning*, *organzing*, *directing* dan *controlling*. Yang pertama *planning*, perencanaan yang di buat oleh PT. Mastour adalah pembuatan program-program perjalanan ibadah haji dan umrah beserta dengan setiap fasilitas yang akan diberikan, meliputi perencanaan

perekrutan, bimbingan ibadah haji dan umrah di tanah air, bimbingan ibadah haji dan umrah di tanah suci, bimbingan ketika kembali ke tanah air (pasca haji dan umrah), penyediaan transportasi ketika di tanah air sampai ke tanah suci, akomodasi ketika di tanah suci, konsumsi, hingga kesehatan jamaah. Yang kedua *organizing*, Penerapan fungsi pengorganisasian di PT. Mastour Semarang dibuktikan dengan adanya struktur organisasi yang jelas beserta dengan tugas pokoknya sejak awal berdirinya hingga sampai saat ini, yaitu tugas mengenai administrasi yang di pegang oleh Bapak Muid, kemudian segala keperluan yang berkaitan dengan dokumen yang akan diurus oleh Bapak Ismakun, dan segala keperluan yang berkaitan dengan perlengkapan akan di urus oleh Bapak Dewo. Yang ketiga *directing*, dalam proses *directing* tahapan yang dilakukan oleh PT. Mastour Semarang diantaranya memberikan pengarahan, bimbingan dan motivasi kepada karyawan dan calon jamaah. Pengarahan kepada karyawan bertujuan agar para karyawan di PT. Mastour menjalankan tugasnya dengan sebaik mungkin. Sedangkan pengarahan kepada jamaah yaitu ketika pelaksanaan bimbingan manasik haji dan umrah agar pelaksanaan ibadah haji dan umrah dapat berjalan dengan benar. Yang ke empat *controlling*, PT. Mastour sudah cukup baik dalam penerapan fungsi *controlling*, dibuktikan dengan adanya evaluasi setiap kegiatan, baik ketika proses maupun pasca proses. Ketika program kegiatan berlangsung, Bapak Jumadi selaku kepala cabang selalu mengawasi dan bila ada sesuatu yang dirasa kurang pas maka akan langsung diingatkan saat itu juga, dan evaluasi pasca program juga selalu dilakukan ketika selesai kegiatan yang diikuti oleh seluruh pengurus. Kemudian bentuk pelayanan yang diberikan PT. Mastour kepada jamaah yaitu administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi, kesehatan dan perlindungan jamaah.

Dengan adanya usaha tersebut diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik dan profesional serta bisa memenuhi kepuasan para jamaahnya. (2) Faktor pendukung dalam hal manajemen pelayanan pada PT. Mastour adalah letak kantor yang strategis yaitu di pusat kota Semarang, sudah memiliki izin resmi dari Kemenag, sumberdaya manusia yang berkompeten sehingga mampu menunjang tercapainya manajemen yang baik dan juga mampu memberikan pelayanan yang baik kepada jamaah, jaringan yang luas baik di dalam dan luar negeri, kemudian sarana dan prasarana yang lengkap sehingga mampu menunjang pelayanan kepada jamaah. Sedangkan faktor yang menghambat pelayanan PT. Mastour kepada jamaah adalah kurang disiplinnya para jamaah haji dan umrah untuk mengikuti setiap kegiatan yang diadakan, kemudian latarbelakang jamaah yang berbeda-beda yang mempengaruhi pemahaman jamaah.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Deklarasi	iv
Halaman Persembahan	v
Halaman Kata Pengantar	vi
Halaman Motto	ix
Halaman Abstrak	x
Daftar Isi	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Peneloitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Tinjauan Pustaka.....	9
F. Metode Penelitian	11
G. Sistematika penulisan.....	14
BAB II LANDASAN TEORI TENTANG MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH	
A. Manajemen.....	15
1. Pengertian	15
2. Fungsi-fungsi Manajemen	16
B. Manajemen Pelayanan	24
1. Pengertian	22
2. Prinsip-prinsip Manajemen Pelayanan	22
3. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik	23

C. Haji dan Umrah.....	29
1. Pengertian Haji dan Umrah.....	29
2. Syarat, Rukun, Wajib Haji dan Umrah	34
3. Standar Pelayanan Haji dan Umrah	39

BAB III GAMBARAN UMUM PT. MASTOUR CABANG KOTA SEMARANG

A. Gambaran Umum PT. Mastour Semarang.....	43
1. Lokasi PT. Mastour Semarang.....	43
2. Profil PT. Mastour Semarang	43
3. Visi, Misi dan Tujuan PT. Mastour Semarang	46
4. Struktur Organisasi PT. Mastour Semarang ...	48
5. Produk PT. Mastour Semarang	51
6. Legalitas dan Izin Operasional PT. Mastour Semarang	61
B. Manajemen Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah PT. Mastour Semarang	
1. Pelayanan	62
2. Pembinaan.....	65
3. Perlindungan	67
C. Faktor Pendukung dan Penghambat PT. Mastour Semarang Dalam Memberikan Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah ..	68

BAB IV ANALISIS HASIL TEMUAN MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DNA UMRAH DI PT. MASTOUR SEMARANG

A. Analisis Hasil Temuan Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di PT. Mastour Semarang	70
B. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di PT. Mastour Semarang.....	81

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	83
B. Saran-saran.....	84
C. Penutup	85

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji adalah suatu bentuk ibadah yang sangat dirindukan dan menjadi cita-cita utama setiap muslim untuk menyempurnakan keislamannya. Karena haji merupakan salah satu rukun Islam yang mempunyai makna vertikal dan horizontal.

Haji merupakan rukun islam ke lima yang harus dipenuhi oleh setiap orang muslim yang sudah mampu untuk melaksanakannya. Berbeda dengan rukun islam yang lainnya (syahadat, sholat, zakat dan puasa), karena ibadah haji memiliki karakteristik yang khusus dalam pelaksanaannya. Ibadah haji merupakan ibadah besar karena untuk melaksanakannya selain membutuhkan biaya yang besar (bagi muslim yang bertempat tinggal jauh dari Makkah), juga membutuhkan kekuatan fisik. Oleh karena itu Allah hanya mewajibkan kepada setiap muslim yang mampu, sesuai dengan firman Allah dalam QS. Ali Imran ayat 97 yang berbunyi:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا قَامَ إِبْرَاهِيمَ ^ص وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ^ق وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ
حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ^ج وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ

الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya: “Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam” (Depag RI, 2006: 62).

Ayat diatas menjadi dasar bahwa kewajiban melaksanakan ibadah haji adalah bagi yang mampu melaksanakannya. Karena seperti yang kita tahu bahwa untuk berangkat ke tanah suci membutuhkan biaya yang tidak sedikit dan juga membutuhkan kesiapan tenaga dan juga mental.

Hukum wajib berhaji hanya berlaku sekali seumur hidup. Apabila ada orang yang melaksanakannya lebih dari satu kali maka ibadah haji yang kedua dan berikutnya hanya sunnah hukumnya. Apabila dikerjakan akan mendapat pahala, namun apabila tidak dikerjakan tidak dinilai sebagai dosa (Jaelani, 2015: 15).

Tujuan pelaksanaan ibadah haji adalah keta'atan kepada Allah swt, disamping itu juga untuk menunjukkan kebesaran Allah swt ketika seluruh umat manusia dari segala bangsa, besar kecil, laki-laki perempuan, berpangkat atau tidak, rakyat jelata atau pembesar, cendekiawan atau orang biasa, ulama' atau orang awam, berkumpul menjadi satu menunaikan ibadah haji, maka terlihatlah semua mengagungkan Allah swt, mengagungkan syiar Allah swt, menyaksikan tempat turunnya ayat-ayat Allah, tempat para Nabi, orang yang shiddiq dan orang-orang yang shaleh pernah berkumpul hanya karena ingin mengagungkan dan menta'ati Allah swt (Darajat, 1995: 298).

Begitupun dengan ibadah umrah, sebuah ibadah yang sangat dirindu-rindukan untuk dilaksanakan oleh umat islam di seluruh dunia. Hampir setiap umat Islam berusaha dengan sungguh-sungguh dalam mempersiapkan kebutuhannya guna dapat berangkat ke Baitullah untuk menunaikan haji ataupun umrah. Sama dengan ibadah haji, ibadah umrah juga diwajibkan bagi orang Islam yang mampu menunaikannya satu kali dalam seumur hidup bersamaan dengan ibadah haji. Bagi yang melaksanakannya lebih dari satu kali, hukumnya sunnah. Umrah bisa dilaksanakan kapan saja sepanjang tahun. Umrah tidak terikat hanya pada beberapa bulan seperti ibadah haji, namun umrah tidak dianjurkan pada tanggal 9 Dzulhijjah (hari arafah) hingga tanggal 13 Dzulhijjah yang merupakan puncak pelaksanaan haji (Sukayat, 2016: 25).

Ibadah haji maupun ibadah umrah pada hakikatnya baik dari segi tujuan maupun dari segi syarat pelaksanaannya hampir sama, perbedaannya hanya terletak pada waktu pelaksanaannya. Keduanya sama-sama mengunjungi Baitullah untuk melakukan serangkaian amal ibadah tertentu dengan tujuan mengharap ridho Allah SWT dengan syarat-syarat tertentu pada waktu yang telah ditentukan. Pada umumnya pelaksanaan ibadah haji terkendala oleh masa tunggu (*waiting list*) yang lama sampai berpuluh-puluh tahun. Berbeda dengan pelaksanaan ibadah umrah yang dapat dilaksanakan kapanpun kecuali bulan dzulhijjah.

Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih di tanah air banyak aspek yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa

(pembayaran setoran ONH ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan (Azis dan Kustini,2007: 22).

Keinginan masyarakat untuk menunaikan ibadah haji dan umrah dari tahun ke tahun cenderung meningkat, bisa dilihat dari masa tunggu haji (*waiting list*) yang dari tahun ke tahun semakin lama, itu ditandai dengan semakin bervariasinya profil jamaah yang selama ini sebagian besar berasal dari daerah pedesaan dengan tingkat pendidikan rendah, sedangkan saat ini dari kalangan masyarakat kota, seperti tokoh penting, pegawai negeri maupun swasta, militer, pengusaha dan intelektual yang notabennya membutuhkan pelayanan yang khusus karena dilihat dari kesibukan kesehariannya dan juga mereka mampu untuk memenuhi jumlah dana yang harus di bayar sudah mulai meningkat. Akhirnya disinilah terlihat sangat dibutuhkannya peran Biro Perjalanan Haji (khusus) dan Umrah untuk ikut serta membantu menyelenggarakan ibadah haji (khusus) dan umrah.

Di Indonesia, regulasi atau peraturan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah diatur mulai dari undang-undang sampai peraturan pelaksanaannya. Sistem pengaturan haji reguler, haji khusus (plus), dan umrah diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan pelaksanaannya diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Sistem pengaturan penyelenggaraan ibadah haji pada dasarnya dibagi menjadi dua, sesuai dengan pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012: (1) Penyelenggaraan ibadah haji reguler, dan (2) Penyelenggaraan ibadah haji khusus. Pelaksanaan ibadah haji reguler secara nasional menjadi tanggung jawab pemerintah dan pelaksanaannya diatur oleh Kementerian Agama Republik Indonesia (Sukayat,2016: 124).

Sistem pengaturan dan juga pelaksanaan tersebut harus menjadi sebuah landasan yang dipegang teguh untuk semua pihak yang terkait, agar pelaksanaan ibadah haji dan umrah berjalan dengan semestinya dan sebaik mungkin. Penyelenggaraan ibadah haji khusus adalah penyelenggaraan ibadah haji yang pelayanan, pengelolaan, dan pembiayaannya bersifat khusus. Pelayanan dan pelaksanaan ibadah haji khusus meliputi waktu pelaksanaan, akomodasi, konsumsi, transportasi, kesehatan, dan

bimbingan ibadah haji. Berbeda dengan ibadah haji reguler yang penyelenggaraan dan pelaksanaannya menjadi tanggung jawab pemerintah melalui Kementerian Agama, Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) adalah biro perjalanan haji yang telah mendapatkan izin dari Kementerian Agama untuk menyelenggarakannya.

Biro perjalanan yang telah mendapatkan izin Kementerian Agama harus berbentuk badan hukum, baik berupa PT atau sekurang-kurangnya CV. Selanjutnya, biro perjalanan tersebut melakukan pendaftaran sebagai biro perjalanan umrah dan haji khusus dengan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan oleh pemerintah.

Untuk dapat menyelenggarakan ibadah haji khusus, penyelenggara harus memenuhi persyaratan/kriteria yang telah ditentukan oleh Kementerian Agama sesuai dengan Pasal 35 ayat (4) PP Nomor 79 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, yaitu:

1. Telah memperoleh izin sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dari Kementerian Agama.
2. Telah menyelenggarakan ibadah umrah paling singkat selama 3 (tiga) tahun dan memberangkatkan jamaah umrah paling sedikit 300 (tiga ratus) orang.
3. Memiliki kemampuan finansial untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus yang dibuktikan dengan jaminan bank.
4. Memiliki komitmen untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus sesuai dengan peraturan perundang-undangan, standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh menteri dan ketentuan pemerintah Kerajaan Arab Saudi.

Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) yang telah memenuhi persyaratan menyelenggarakan ibadah haji khusus dengan ketentuan wajibnya memberikan pelayanan yang meliputi:

1. Pendaftaran.
2. Bimbingan jamaah haji khusus.
3. Transportasi jamaah haji khusus.
4. Akomodasi dan konsumsi Arab Saudi
5. Kesehatan jamaah haji khusus.
6. Perlindungan jamaah haji khusus dan petugas haji khusus.
7. Administrasi dan dokumen haji (Sukayat, 2016:125-126).

Sedangkan penyelenggaraan ibadah umrah dapat dilaksanakan oleh pemerintah dan atau biro penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah swasta. Pihak biro Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) harus memenuhi persyaratan yang telah di tentukan dalam PP Nomor 79 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji sebagai berikut:

1. Telah memperoleh izin sebagai biro perjalanan wisata dari kementerian/instansi yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya dibidang pariwisata.
2. Telah beroperasi paling singkat 2 (dua) tahun sebagai biro perjalanan wisata.
3. Memiliki kemampuan teknis untk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah yang meliputi kemampuan sumberdaya manusisa, manajemen, serta sarana dan prasarana.
4. Memiliki kemampuan finansial untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah yang dibuktikan dengan jaminan bank.
5. Memiliki mitra biro penyelenggara ibadah umrah di Arab Saudi yang memperoleh izin resmi dari pemerintah Kerajaan Arab Saudi.
6. Memiliki komitmen untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah sesuai standar mininum pelayanan yang diterapkan oleh mentri (Sukayat, 2016:130).

Persyaratan yang telah ditetapkan dalam PP Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji tersebut harus benar-benar dipenuhi agar biro perjananan tersebut mendapatkan izin untuk dapat menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah.

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) juga harus memberikan pelayanan kepada calon jamaah yang meliputi:

1. Bimbingan ibadah umrah.
2. Transportasi ibadah umrah..
3. Akomodasi dan transportasi selama di Arab Saudi.
4. Kesehatan jamaah umrah.
5. Perlindungan jamaah umrah dan petugas umrah.
6. Administrasi dan dokumen umrah (Sukayat,2016: 131).

Kewajiban memberikan pelayanan sebagaimana telah disebutkan, dituangkan dan disepakati dalam bentuk perjanjian antar penyelenggara dan calon jamaah haji dan juga umrah. Pelayanan bimbingan jamaah diberikan oleh penyelenggara sebelum keberangkatan, selama perjalanan, dan selama di Arab Saudi. Pelayanan transportasi jamaah haji dan umrah yang menjadi tanggung jawab penyelenggara meliputi transportasi dari dan ke Arab Saudi serta selama di Arab Saudi. Pelayanan akomodasi dan konsumsi jamaah ibadah haji dan umrah selama berada di Arab Saudi menjadi tanggung jawab penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah dengan standar ketentuan yang telah diberikan oleh menteri. Begitu pula pelayanan kesehatan dan perlindungan jamaah ibadah haji dan umrah menjadi tanggung jawab penyelenggara, dan jamaah ibadah haji dan umrah harus diikutsertakan dalam asuransi jiwa, kesehatan, dan kecelakaan.

Namun penyelenggaraan haji dan umrah selama ini dinilai kurang efektif dan efisien, terutama dalam hal pelayanan yang semestinya didapatkan oleh para jamaah, ada beberapa biro perjalanan haji dan umrah yang dinilai masih belum bisa memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Agama. Pelayanan adalah kunci keberhasilan sebuah usaha, maka dari itu sebuah perusahaan atau organisasi harus memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya guna mencapai keberhasilan. Agar tujuan pelaksanaan haji atau umrah dapat dicapai dengan maksimal oleh penyelenggara maupun jamaah, maka harus ada manajemen yang baik, salah satunya adalah manajemen dibidang pelayanan. Adanya manajemen pelayanan yang baik sehingga diharapkan apa yang menjadi cita-cita jamaah untuk bisa melaksanakan haji atau umrah dapat berjalan dengan lancar sesuai tuntunan agama bisa diperoleh secara sempurna dan juga memuaskan mulai dari persiapan di tanah air, pelaksanaan di tanah haram dan juga sampai kepulangan ke tanah air kembali.

Maka dari celah inilah yang akhirnya memancing banyak sekali biro perjalanan haji dan umroh baik yang sudah memiliki izin maupun yang belum memiliki izin saling berkompetisi untuk menarik simpati jamaah dengan menawarkan segala jenis pelayanan dengan menggunakan segala kemampuan sumberdaya manusia, fasilitas dan sarana prasarana yang dimiliki. Dari peluang inilah lembaga swasta ini mengambil peran untuk turut serta melancarkan kegiatan pelaksanaan haji dan umrah di Indonesia.

Salah satu biro tersebut adalah PT. Masy'aril Haram Tour and Travel cabang Semarang atau yang biasa disebut PT. Mastour Semarang yang berada di Jl. Simpang Lima, Ruko Gajah Mada Plaza No A-19 Semarang, Kelurahan Mangunsari, Kecamatan

Semarang Selatan, Kota Semarang Jawa Tengah. PT. Mastour Semarang adalah salah satu biro perjalanan haji dan umrah yang sudah memiliki izin resmi dari Kementerian Agama untuk memberangkatkan jamaah haji khusus dan umrah. Dengan mengantongi izin resmi dari Kementerian Agama tersebut maka PT. Mastour Semarang merasa harus benar-benar menjaga amanah yang diberikan kepada mereka dengan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada jamaah haji khusus maupun umrah yang sudah mendaftar kepada mereka. Karena tidak menutup kemungkinan izin resmi yang diberikan oleh Kementerian Agama kepada PT. Mastour dapat dicabut jika dirasa lembaga tersebut tidak bisa memberikan pelayanan yang semestinya kepada jamaah haji dan juga umrah.

PT. Mastour Semarang berdiri sejak tahun 2004, dengan pengalaman waktu yang sudah cukup panjang ini, PT. Mastour selalu berusaha memperbaiki kekurangannya terutama dalam manajemen pelayanan kepada jamaah, agar selalu bisa menjaga amanah yang sudah diberikan oleh Kementerian Agama dan juga masyarakat kepada PT. Mastour Semarang. Kenyamanan serta kekhususan dalam pelaksanaan haji dan umrah para jamaah berusaha untuk selalu dicapai oleh PT. Mastour karena mereka memiliki komitmen tinggi dengan motto “Melayani Tamu Allah SWT, Kehormatan Bagi Kami”. Dengan komitmen tersebut PT. Mastour dalam melayani jamaah haji dan juga umrah bukan menganggap mereka sebagai customer biasa, tetapi menganggap mereka adalah tamu Allah SWT, jadi dalam memberikan pelayanan mereka tidak hanya berorientasi pada laba tetapi juga ibadah.

Peneliti menjadikan PT. Mastour Semarang sebagai obyek penelitian karena lembaga tersebut menerapkan manajemen yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan. Dimana pelayanan tersebut juga harus sesuai dengan standar pelayanan haji dan umrah yang telah diatur oleh undang-undang tentang haji dan umrah.

Dengan uraian tersebut, maka peneliti tertarik dan ingin mengetahui bagaimana Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di PT. Mastour Semarang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen pelayanan haji dan umrah di PT. Mastour Semarang?

2. Apa faktor penghambat dan pendukung manajemen pelayanan haji dan umrah di PT. Mastour Semarang?

C. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui manajemen pelayanan haji dan umrah di PT. Mastour Semarang.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat dan mendukung pelaksanaan manajemen pelayanan haji dan umrah di PT. Mastour Semarang.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan tersebut peneliti ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun secara praktis.

- a. Manfaat Teoritis

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

- b. Manfaat Praktis

Dapat dijadikan bahan pertimbangan dan masukan bagi PT. Mastour Semarang dalam meningkatkan pelayanan haji dan umrah dimasa yang akan datang. Serta untuk meningkatkan kemampuan penulis dalam melakukan penelitian manajemen penelitian yang efektif dan efisien pada suatu organisasi atau lembaga dalam mencapai suatu tujuannya.

E. Tinjauan Pustaka

Ditinjau dari judul skripsi yang penulis teliti, untuk menghindari kesamaan yang akan penulis laksanakan, berikut akan dipaparkan beberapa karya ilmiah yang relevan dengan judul skripsi yaitu:

Pertama, “Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang”. Skripsi yang telah disusun Adnin Mufattahah (2009). Skripsi ini menjelaskan tentang Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdatul Ulama Kota Semarang dalam menyelenggarakan bimbingan ibadah

haji baik bimbingan selama di tanah air sampai tanah suci hingga bimbingan pasca ibadah haji selalu menerapkan fungsi-fungsi manajemen di dalam pengelolaannya. Hal ini terbukti, KBIH NU Kota Semarang selalu membuat perencanaan di setiap kegiatan, baik bimbingan di tanah air maupun di tanah suci.

Kedua, “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang)”. Skripsi yang disusun pada tahun 2015 oleh Furqon Mukminin. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengelolaan pelayanan haji dan umrah di Sultan Agung Tour and Travel Semarang. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa pelayanan haji dan umrah di Sultan Agung Tour & Travel Semarang sudah cukup baik karena pada pelaksanaannya telah diterapkan sesuai dengan teori dan praktek. Meskipun dalam hal perizinan belum dikatakan resmi sebagai penyelenggara ibadah haji khusus, namun dalam pelayanan Sultan Agung Tour & Travel secara administratif sudah cukup maksimal terhadap jama’ah dengan memfasilitasi secara profesional baik di tanah air maupun ketika di tanah suci.

Ketiga, “Manajemen Penyelenggaraan Manasik Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar-Rahmah Kota Demak Tahun 2010-2011” skripsi yang ditulis oleh Ishmatul Maulana pada tahun 2012 ini bertujuan untuk mengetahui manajemen penyelenggaraan bimbingan manasik haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar-Rahmah pada tahun 2010-2011, serta untuk mengetahui apa kelebihan dan kekurangan manajemen penyelenggaraan manasik haji di KBIH Ar-Rahmah. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa penyelenggaraan manasik haji dari tahun 2010-2011 selalu merencanakan segala sesuatunya guna kelancaran dan ketertiban dalam memberikan pembinaan dan pelayanan pada jamaah haji mulai dari tanah air sampai tanah suci. Namun penyelenggaraan manasik pada KBIH Ar-Rahmah tidak sepenuhnya berjalan dengan lancar, karena memiliki faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukungnya adalah kepercayaan masyarakat terhadap KBIH Ar-Rahmah cukup tinggi, sedangkan yang menjadi faktor penghambatnya yaitu calon jamaah kurang disiplin dalam menjalankan bimbingan manasik haji.

Ke empat, “Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji di PT. Kaisa Rossie Semarang”. Skripsi yang ditulis oleh Uswatun Hasanah pada tahun 2016 ini bertujuan untuk mengetahui strategi pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji di PT. Kaisa Rossie Semarang. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa PT. Kaisa Rossie Semarang dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji menggunakan pelayanan prima melalui

pengukuran kualitas pelayanan yang telah dikembangkan Parasuraman, Zaithaml dan Berry dengan baik. Kualitas pelayanan tersebut diantaranya meliputi adanya bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*emphaty*).

Ke lima, “Penyelenggaraan Manasik Haji dan Umroh di PT. Masyaril Haram Tour and Travel cabang Semarang tahun 2018 Perspektif dakwah”. Skripsi yang ditulis oleh Kholifatul pada tahun 2018 ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami penyelenggaraan manasik haji dan umroh di PT. Mastour cabang Semarang pada tahun 2018, dan untuk mengetahui perspektif dakwah dalam penyelenggaraan manasik haji dan umrohnya. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa penyelenggaraan manasik haji dan umroh di PT Mastour pada tahun 2018 sudah cukup baik, karena sudah memperhatikan serta melakukan pembinaan, pelayanan serta perlindungan kepada jamaah, serta menjalankan progam tersebut dengan memperhatikan metode dakwah yang yang tepat untuk jamaah seperti *dakwah bil lisan*, *dakwah bil hal* dan *dakwah bil qalam*.

Sedangkan penelitian yang akan peneliti ajukan adalah “STUDI MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH DI PT MASTOUR SEMARANG”. Berbeda dengan skripsi yang sudah ada karena peneliti ingin mengetahui bagaimana penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan yang di berikan kepada jamaah haji dan umrah, serta bagaimana bentuk pelayanannya. Serta bagaimana pula faktor pendukung dan penghambat PT. Mastour dalam manajemen pelayanan haji dan umrah.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan pendekatan penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Maksud dari penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan berperilaku yang dapat diamati yang diarahkan pada latar dan individu secara holistik (utuh), dan temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur kuantifikasi, perhitungan statistik, atau bentuk cara lainnya yang menggunakan ukuran angka (Gunawan, 2013:82).

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu mendeskripsikan secara sistematis fakta-fakta atau

karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu, baik berupa keadaan, permasalahan, sikap, pendapat, kondisi, prosedur atau sistem secara faktual dan cermat (Soewadji, 2012:26).

2. Sumber Data

Sumber data adalah tempat, orang atau benda dimana peneliti dapat mengamati, bertanya atau membaca tentang hal-hal yang berkenaan dengan variable yang diteliti (Suharsimi, 2009:99). Sumber data dapat dibagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti (Umar, 2009:42). Dalam penelitian ini informasi diperoleh dari Bapak H. Jumadi Sastradiharja sebagai kepala cabang PT. Mastour Semarang, Bapak Ismakun sebagai staf bagian dokumen, Bapak Abdul Muid SE sebagai bagian keuangan dan Bapak Dewo Bayu Hadi sebagai bagian keuangan. Peneliti juga melakukan wawancara dengan jamaah yaitu: Bapak Imam Syafii, Ibu Nanik Ulfiana, Ibu Purwanti dan Ibu Sulistiani.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder (Bungin, 2013: 128).

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Menurut Moleong, wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. sedangkan definisi menurut Gorden, bahwa wawancara merupakan percakapan antara dua orang yang salah satunya bertujuan untuk menggali dan mendapatkan informasi untuk suatu tujuan tertentu (Herdiansyah, 2010:118).

Teknik ini digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data mengenai bagaimana manajemen pelayanan ibadah haji dan umrah di PT. Mastour Semarang serta faktor pendukung dan penghambatnya, yang diperoleh dari pengurus pengurus PT. Mastour Semarang yang dilakukan melalui wawancara atau tatap muka secara langsung. Adapun yang peneliti wawancarai adalah Bapak H. Jumadi Sastradihardja sebagai ketua cabang, Bapak Dewo Bayu Hadi sebagai bagian perlengkapan serta Bapak Ismakun, M.S sebagai staf bagian dokumentasi. Peneliti juga melakukan wawancara dengan jamaah yaitu: Bapak Imam Syafii, Ibu Nanik Ulfiana, Ibu Purwanti dan Ibu Sulistiani.

b. Observasi

Observasi adalah suatu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan atau diagnosis. Inti dari observasi ini adalah adanya perilaku yang tampak dan adanya tujuan yang ingin dicapai. Perilaku yang tampak dapat berupa perilaku yang dapat dilihat langsung oleh mata, dapat didengar, dapat dihitung, dan dapat diukur (Herdiansyah, 2010: 132).

Dalam hal ini peneliti menggunakan metode observasi non partisipan, yaitu sebuah metode dimana peneliti tidak ikut di dalam kehidupan orang yang akan diobservasi, dan secara terpisah berkedudukan sebagai pengamat.

Suatu kegiatan pengamatan baru dikategorikan sebagai kegiatan pengumpulan data penelitian apabila memiliki kriteria sebagai berikut:

- a. Pengamatan digunakan dalam penelitian dan telah diencanakan secara serius.
- b. Pengamatan harus berkaitan dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan.
- c. Pengamatan dicatat secara sistematis dan dihubungkan dengan proporsisi umum dan bukan dipaparkan sebagai suatu yang hanya menarik perhatian.
- d. Pengamatan dapat dicek dan dikontrol mengenai keabsahannya (Bungin, 2007: 118).

c. Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Studi dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan (Herdiansyah. 2010:143). Data mengenai dokumentasi didapatkan peneliti secara langsung dari staf bagian dokumentasi yaitu Bapak Ismakun, M.S yang berupa catatan buku, brosur, foto-foto dan dokumentasi lainnya yang diharapkan dapat melengkapi dan memperkuat data yang peneliti butuhkan.

4. Analisis Data

Analisis data untuk penelitian kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya mejadi satuan unit yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa-apa yang penting dan apa-apa yang dipelajari, dan memutuskan apa-apa yang dapat diceritakan kepadaorang lain (Almanshur, 2016:147).

Dalam hal ini penulis menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan teknik induktif yaitu dengan cara pengumpulan data, reduksi data, verifikasi data, dan pengambilan kesimpulan. Yaitu penulis berusaha menggambarkan objek penelitian (pelayanan jamaah haji dan umrah) dengan apa adanya yaitu sesuai dengan kenyataan, adapun yang dijadikan objek penelitian adalah data tentang manajemen pelayanan, serta faktor pendukung dan penghambat dalam melayani haji dan umrah.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk memudahkan pembahasan penelitian serta untuk memberikan gambaran umum mengenai penelitian ini, maka penulis menyajikan sistematika pembahasan secara sistematis dari bab satu ke bab yang lain beserta pemaparan secara komprehensif.

Bab 1 berisi tentang pendahuluan, yang terdiri dari, tentang latar belakang permasalahan yang menjadi landasan pentingnya penelitian ini dilakukan, tujuan dan manfaat penelitian, kemudian tinjauan pustaka yang akan menjelaskan penelitian terdahulu terkait kajian yang pernah dilakukan yang menjadi acuan dalam penelitian dan sistematika penulisan. Metodologi penelitian, berisi tentang jenis dan metode penelitian, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data dan sistematika penulisan skripsi.

Bab 2 merupakan informasi dari kerangka teori bagi objek dalam penelitian yang terkait dengan judul skripsi. Pada bab ini berisi tentang: Manajemen (meliputi pengertian dan fungsi manajemen), Manajemen Pelayanan (meliputi pengertian, prinsip, dan ciri-ciri pelayanan yang baik), Haji dan Umrah, standar pelayanan Haji dan Umrah.

Bab 3 memuat tentang gambaran umum PT. Mastour Semarang sebagai objek penelitian, meliputi profil lembaga dari sejarah latarbelakang berdirinya, visi dan misi, program-program kegiatan, struktur kepengurusan, manajemen pelayanan ibadah Haji dan Umrah, serta faktor pendukung dan penghambat dalam manajemen pelayanan ibadah Haji dan Umrah di PT. Mastour Semarang.

Bab 4 membahas Analisis Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di PT. Mastour Semarang dan Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah di PT. Mastour Semarang.

Bab 5 berisi tentang kesimpulan dari hasil analisis serta saran atau rekomendasi atas permasalahan yang ada untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI TENTANG MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH

A. Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Dalam kamus bahasa Indonesia, kata manajemen berarti pengelolaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran dan pemimpin bertanggung jawab atas jalannya perusahaan dan organisasi (Qodratillah, 2011:296).

Ada juga beberapa definisi manajemen sebagai berikut dalam buku Sistem Pengendalian Manajemen, menjelaskan bahwa manajemen adalah: sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian pekerjaan anggota organisasi, serta pengendalian sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi (Suadi, 1995:6).

Sedangkan menurut istilah ada beberapa pengertian, dalam penelitian ini akan penulis sampaikan beberapa pengertian manajemen yang diungkapkan oleh para tokoh dan ahli dalam bidang manajemen. Adapun pengertian manajemen menurut para ahli dalam bidang manajemen diantaranya adalah sebagai berikut:

Menurut Manullang, ia mendefinisikan manajemen sebagai seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu (Ratminto, dkk, 2005:1).

Menurut Nickels and McHugh (1997) bahwa manajemen adalah sebuah proses yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan organisasi melalui rangkaian ^{kegiatan} berupa perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian orang-orang serta sumber daya organisasi lainnya (Tisnawati, dkk,2005:6).

Dari beberapa pengertian yang telah dikemukakan oleh para ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu usaha mengelola sumberdaya yang dimiliki sebuah perusahaan atau organisasi

dengan efektif dan efisien untuk mewujudkan tujuan yang telah disepakati.

2. Fungsi-fungsi Manajemen

Fungsi-fungsi manajemen adalah serangkaian kegiatan yang dijalankan dalam manajemen berdasarkan fungsinya masing-masing dan mengikuti satu tahapan-tahapan tertentu dalam pelaksanaannya. Fungsi-fungsi manajemen sebagaimana diterangkan oleh Nickels, McHugh (1997), terdiri dari 4 fungsi, yaitu:

- a. Perencanaan atau *planning*, yaitu proses yang menyangkut upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi kecenderungan dimasa yang akan datang dan penentuan strategi dan taktik yang tepat untuk mewujudkan target dan tujuan organisasi.

Robbins dan Coulter mendefinisikan perencanaan sebagai sebuah proses yang dimulai dari penetapan tujuan organisasi, menentukan strategi untuk pencapaian tujuan organisasi tersebut secara menyeluruh untuk mengintegrasikan dan mengkoordinir seluruh pekerjaan organisasi hingga tercapainya tujuan organisasi (Saefullah, Ernie, 2005:9).

Dari sisi proses, fungsi perencanaan adalah proses dasar yang digunakan untuk memilih tujuan dan menentukan bagaimana tujuan tersebut akan dicapai. Dari sisi fungsi manajemen, perencanaan adalah fungsi dimana pimpinan menggunakan pengaruh atas wewenangnya untuk menentukan atau mengubah tujuan dan kegiatan organisasi. Dari sisi pengambilan keputusan, perencanaan merupakan pengambilan keputusan untuk jangka waktu yang panjang atau yang akan datang mengenai apa yang akan dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana dan siapa yang akan melakukannya, dimana keputusan yang diambil belum tentu sesuai, hingga implementasi perencanaan tersebut dibuktikan dikemudian hari. Pada intinya, perencanaan dibuat sebagai upaya untuk merumuskan apa yang sesungguhnya ingin dicapai oleh sebuah organisasi atau perusahaan serta bagaimana sesuatu yang ingin dicapai tersebut dapat diwujudkan

melalui serangkaian rumusan rencana kegiatan tertentu (Saefullah, Ernie, 2005:97).

Setiap perencanaan yang baik didalamnya memuat atau menjawab enam unsur yang dikenal dengan 5W + 1H yaitu:

1. *What will be done* (apa yang akan dikerjakan)
2. *Why will it be done* (mengapa dikerjakan)
3. *Where will it be done* (dimana akan dikerjakan)
4. *When will it be done* (kapan akan dikerjakan)
5. *Who will do it* (siapa yang akan mengerjakan)
6. *How will it be done* (bagaimana akan mengerjakan)

Rencana yang baik, disamping harus memuat jawaban atas pertanyaan diatas, perencanaan juga harus mempunyai sifat-sifat tertentu:

1. Kata-kata dan kalimatnya yang sederhana dan terang, sehingga mudah dimengerti dan dapat meniadakan penafsiran yang berbeda, terutama dari si pelaksana rencana.
2. Haruslah fleksibel, artinya dapat diadakan penyesuaian apabila ada perubahan kondisi dan situasi, atau tidak perlu dirubah seluruhnya, setiap ada perubahan.
3. Pembuatan *planning* harus kontinu dan terus menerus. *Planning* dibuat untuk masa depan, dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Disatu pihak keadaan masyarakat senantiasa mengalami perubahan, karena itu supaya *planning* bermanfaat, harus senantiasa mengikuti perubahan dalam masyarakat. *Planning* harus dirubah-rubah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, atau dalam penyusunannya harus memperhatikan nilai pragmatis atau nilai kegunaannya dalam masyarakat. Sehingga dalam *planning* harus diperhitungkan selera dan keinginan masyarakat, *planning* yang tidak mendapat dukungan masyarakat akan mengalami kegagalan (Siagian, 1977:80-83).

Walaupun *planning* sangat bermanfaat, namun dipihak lain *planning* mempunyai kelemahan-kelemahan, yaitu:

1. Karena *planning* didasarkan pada hipotesa-hipotesa tertentu, maka baik buruknya suatu rencana, tergantung pada baik buruknya hipotesa yang dibuat.
 2. Berhubung *planning* disusun untuk masa yang akan datang, padahal ada kemungkinan, sebelum tercapai, dalam masa antara telah terjadi perubahan-perubahan besar dalam situasi, sehingga rencana yang dipilih terpaksa dirombak atau diperbaharui.
 3. *Planning* hanyalah merupakan alat, bukan tujuan, sehingga walaupun suatu rencana sudah selesai dibuat, bukan berarti tujuan sudah pasti tercapai.
 4. Dalam menyusun rencana, dibutuhkan biaya, waktu dan tenaga yang cukup banyak.
 5. Perencanaan diambil berdasarkan analisa data-data tertentu, sehingga apabila ada perubahan, sangat sukar untuk merubahnya atau adanya infleksibilitas daripada perencanaan (Siagian, 1977:91).
- b. Pengorganisasian atau *Organizing*, yaitu proses yang menyangkut bagaimana strategi dan taktik yang telah dirumuskan dalam perencanaan didesain dalam sebuah struktur organisasi yang tepat dan tangguh, sistem dan lingkungan organisasi yang kondusif, dan bisa memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi bisa bekerja secara efektif dan efisien guna pencapaian tujuan organisasi. Dalam proses pengorganisasian, manajer mengalokasikan keseluruhan sumber daya organisasi sesuai dengan rencana yang telah dibuat berdasarkan suatu kerangka kerja organisasi tertentu. Kerangka kerja organisasi tersebut dibuat sebagai desain organisasi (*Organizational design*). Bentuk spesifik dari kerangka kerja organisasi dinamakan dengan struktur organisasi (*Organizational structure*). Struktur organisasi pada dasarnya merupakan desain organisasi dimana manajer melakukan alokasi sumber daya organisasi, terutama yang terkait dengan pembagian kerja dan sumber daya yang dimiliki organisasi, serta bagaimana keseluruhan kerja tersebut dapat dikoordinasikan dan

dikomunikasikan. Jika dalam fungsi perencanaan, tujuan dan rencana ditetapkan, maka dalam pengorganisasian rencana tersebut diturunkan dalam sebuah pembagian kerja tertentu dalam sebuah struktur organisasi dimana didalamnya terdapat kejelasan bagaimana rencana organisasi akan dilaksanakannya, dikoordinasikan, dan dikomunikasikan. Secara ilustratif struktur organisasi bisa digambarkan sebagai bagan organisasi (*Organizational chart*) (Sefullah, Ernie, 2005:152).

Organisasi yang terstruktur secara optimal memudahkan koordinasi, mengurangi konflik, memperjelas peranan, sehingga akan diperoleh suatu proses pekerjaan yang lebih efisien. Kejelasan peranan masing-masing pada gilirannya akan memberikan prestasi yang optimal. Kunci untuk mempertahankan kejelasan peranan yang memberikan tingkat efisiensi tinggi dalam perjalanannya bisa terjadi pergeseran sehingga perlu terus melakukan penilaian kembali (*review*) kalau ada peranan yang tidak jelas atau juga orangnya berganti. Bahkan timnya di-*regroup* kembali karena adanya perubahan sasaran atau misi. Selalu diupayakan agar terjadi proses komunikasi agar orang-orang bisa mengerti dan menerima apa yang telah dijadikan *role* masing-masing orang.

Fungsi pengorganisasian terdiri dari empat kegiatan, yang terkait satu sama lain. Kegiatan manajerial ini meliputi sebagai berikut:

1. *Defining work*

Mengidentifikasi kegiatan utama yang diperlukan untuk meraih misi. Dalam tahap ini, seorang manajer belum memikirkan tentang siapa yang harus melaksanakan kegiatan.

2. *Grouping work*

Mendesain struktur organisasi sehingga setiap orang dapat berkontribusi untuk mencapai misi organisasi. Dalam kegiatan ini seorang manajer menjawab pertanyaan bagaimana menstruktur organisasi agar dapat mencapai misi atau tujuan organisasi.

3. *Assigning work*

Mengalokasikan kegiatan sehingga orang-orang dapat meraih sasaran unit kerjanya masing-masing. Yang harus dihindari adalah kebiasaan

banyak manajer untuk mencari orangnya dulu baru membagi tugas-tugasnya sehingga dia terjerumus ke dalam membangun organisasi *around people*. Ini harus dihindari. Pada penugasan harus terikut proses pendelegasian tanggung jawab yang disertai dengan kewenangan dan akuntabilitas untuk dipertanggung jawabkan.

4. *Integrating work*

Memadukan antara pekerjaan satu dan yang lain agar proses kerja dapat berjalan mulus. Pada kegiatan mengintegrasikan pekerjaan, yang paling penting adalah koordinasi agar tidak terjadi tumpang tindih atau justru adanya fungsi yang terlalaikan (Abeng, 2006:111).

- c. Pengarahan atau *Directing*, yaitu pengarahan proses implementasi program agar bisa dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktivitas yang tinggi (Saefullah, Ernie. 2005:8).

Pemberian tuntunan dan menggerakkan bawahan adalah merupakan fungsi *directing* dari setiap pemimpin. Tugas menuntun bawahan menegaskan pentingnya fungsi mengajar dari seorang pemimpin, sehingga sebenarnya seorang manajer adalah juga sebagai seorang guru. Pemimpin harus dapat menerangkan kepada bawahannya, menjelaskan dan melukiskan sesuatu serta menuntun mereka supaya tercapai kerjasama yang baik, sebab sifat dan mutu pemberian petunjuklah yang menghidupkan struktur organisasi. Supaya fungsi ini dapat berjalan, pemimpin membutuhkan suatu alat, dan alat utama adalah perintah, baik perintah untuk memulai, merubah dan menghentikan suatu pekerjaan, sebab ada alat atau cara lain seperti menyarankan, meminta dan mengajar.

Perintah adalah suatu intruksi resmi atau tidak dari seorang atasan kepada bawahan untuk bertindak atau tidak bertindak dalam rangka pencapaian tujuan. Dari pengertian tersebut, maka dalam suatu perintah terdapat 4 unsur, yaitu:

1. Intruksi resmi atau tidak, baik tertulis ataupun lisan.
2. Dari atasan kepada bawahan, bukan sebaliknya.
3. Bertindak dan tidak bertindak.
4. Dalam rangka pencapaian tujuan (Siagian, 1977:108).

Ada beberapa prinsip juga yang harus dipenuhi agar apa yang diperintahkan dapat dilaksanakan, yaitu sebagai berikut:

1. Perintah harus jelas.

Jelas dalam arti terutama bagi si penerima yaitu bawahan, sebab dapat terjadi perintah tersebut sudah jelas bagi si penerima namun mungkin belum dapat dimengerti oleh si penerima, baik karena kata-katanya yang kurang dimengerti atau karena bahasa yang dapat menimbulkan berbagai arti.

2. Perintah sebaiknya diberi satu persatu.

Pemberian perintah banyak sekaligus, pada waktu yang bersamaan, memberi kesan yang kurang baik bagi yang menerima perintah, disamping dapat terjerumus ke dalam unsur kelupaan.

3. Perintah harus positif, sebab dengan cara ini bawahan mengerti dengan jelas apa yang harus dikerjakan.

4. Perintah tidak boleh bertentangan dengan norma kesusilaan dan kemanusiaan, maksudnya pemimpin harus berusaha supaya perintah itu berkenan di hati bawahannya sehingga mau melakukan. Walaupun perintah berasal dari atasan yang berwenang, perintah itu janganlah bersifat sekedar menunjukkan kuasa. Pemberian perintah mempunyai kaitan yang cukup besar terhadap moral dan disiplin bawahan (Siagian, 1977:111).

d. Pengendalian dan pengawasan atau *Controlling*, yaitu proses yang dilakukan untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan, diorganisasikan dan diimplementasikan bisa berjalan sesuai dengan target yang diharapkan sekalipun berbagai perubahan terjadi dalam lingkungan dunia bisnis yang dihadapi (Saefullah, Ernie. 2005:8).

Mockler menjelaskan bahwa fungsi pengawasan dalam manajemen adalah upaya sistematis dalam menetapkan standar kinerja dan berbagai tujuan yang direncanakan, mendesain sistem informasi umpan balik, membandingkan antara kinerja yang yang dicapai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan apakah terdapat penyimpangan dan tingkat signifikansi dari setiap penyimpangan tersebut, dan mengambil

tindakan yang diperlukan untuk memastikan bahwa seluruh sumber daya perusahaan dipergunakan secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan perusahaan. Pengertian Mockler secara lengkap menguraikan bahwa pada intinya pengawasan tidak hanya berfungsi untuk menilai apakah sesuatu itu berjalan ataukah tidak, akan tetapi termasuk tindakan koreksi yang mungkin diperlukan maupun penentuan sekaligus penyesuaian standar yang terkait dengan pencapaian tujuan dari waktu ke waktu (Saefullah, Ernie,2005:318).

B. Manajemen Pelayanan

1. Pengertian

Untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan, terlebih dahulu kita harus mengetahui apa yang dimaksud dengan manajemen. Menurut Manullang, ia mendefinisikan manajemen sebagai seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu (Ratminto, dkk, 2005:1).

Sedangkan definisi dari pelayanan menurut Gronroos dikutip oleh Ratminto dan Atik bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-

hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan suatu permasalahan konsumen atau pelanggan (Ratminto, Winarsih.2005:2).

Dari berbagai pengertian mengenai manajemen dan pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan (Ratminto, Winarsih. 2005:4).

2. Prinsip-prinsip manajemen pelayanan

Ada beberapa prinsip manajemen pelayanan yang dapat digunakan sebagai acuan, prinsip-prinsip tersebut antara lain adalah sebagai berikut (Vilijoen, 1997: 253-255):

- a. Identifikasi kebutuhan konsumen yang sesungguhnya
 - b. Sediakan pelayanan yang terpadu.
 - c. Buat sistem yang mendukung pelayanan konsumen.
 - d. Usahakan agar semua orang tau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan.
 - e. Layanilah keluhan konsumen secara baik.
 - f. Terus berinovasi.
 - g. Karyawn adalah sama pentingnya dengan konsumen.
 - h. Bersikap tegas tetapi ramah terhadap konsumen.
 - i. Jalan komunikasi dan interaksi khusus dengan pelanggan.
 - j. Selalu mengontrol kualitas (Ratminto, Winarsih. 2005: 87-88).
3. Ciri-ciri pelayanan yang baik

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

Yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melayani pelanggan harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Disamping itu, karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap pelanggannya.

Kedua pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Prasarana dan sarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, prasarana dan sarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lainnya.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik:

- a. Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan pelanggan tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati

pelanggan sehingga pelanggan semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.

Oleh karena itu, sebelum menjadi karyawan yang bertugas melayani pelanggan harus melalui pendidikan dan pelatihan terlebih dahulu. Disamping kualitas karyawan yang melayani pelanggan harus sesuai standar, jumlah karyawan yang disediakan juga harus seimbang, jangan sampai jumlahnya terbatas sehingga pelanggan menunggu antrian terlalu lama, terutama pada saat jam-jam sibuk (misalnya untuk kasir).

b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

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

Suasana ruangan yang nyaman harus pula didukung oleh meja dan kursi untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus sejuk, tenang, dan tidak berisik. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan membuat pelanggan merasa betah untuk berurusan dengan perusahaan sehingga mampu mengusir kebosanan.

c. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai.

Bertanggung jawab kepada pelanggan sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal hingga tuntas atau selesai. Pelanggan akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu, karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, segera mengambil alih tanggung jawabnya.

Resikonya apabila ada karyawan yang tidak dilayani secara tuntas akan menjadi preseden yang buruk bagi perusahaan. Pelanggan yang tidak puas selalu membicarakan hal-hal yang negatif perusahaan.

Biasanya suatu kejelekan akan lebih cepat berkembang daripada kebaikan.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

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

Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Pelayanan yang untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu. Karyawan juga harus pintar mengatur waktu dan jangan membicarakan sesuatu yang diluar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani pelanggan.

Begitu juga dengan proses pekerjaan harus sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Proses yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat pelanggan menjadi tidak betah dan malas berhubungan kembali. Maksud ketepatan dalam hal ini adalah usahakan jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan. Kesalahan akan membuat pelanggan kesal yang menimbulkan anggapan perusahaan tidak profesional.

e. Mampu berkomunikasi.

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

Komunikasi harus dapat membuat pelanggan senang sehingga jika pelanggan mempunyai masalah, pelanggan tidak segan-segan mengemukakannya kepada karyawan. Mampu berkomunikasi juga akan membuat setiap perusahaan menjadi jelas sehingga tidak timbul

salah paham. Komunikasi sangat penting terutama untuk yang berhubungan secara langsung.

Demikian pula komunikasi lewat telepon atau sarana lainnya harus dengan tutur kata yang lemah lembut yang enak didengar oleh telinga pelanggan. Komunikasi juga harus didukung oleh perilaku petugas itu sendiri.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya karyawan harus menjaga kerahasiaan pelanggan terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi pelanggan. Khusus untuk pelanggan lembaga keuangan seperti bank, kerahasiaan nasabah sangat dijunjung tinggi. Bank tidak boleh sembarangan memberikan informasi kecuali memang dipersyaratkan oleh undang-undang. Begitu pula dengan pelanggan hotel juga harus dirahasiakan sesuai dengan keinginan pelanggan.

Pada dasarnya, menjaga rahasia pelanggan sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Oleh karena itu, karyawan harus mampu menjaga rahasia pelanggan terhadap siapapun. Menjaga rahasia pelanggan merupakan ukuran kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani pelanggan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai waktu yang diinginkan.

Demikian pula dengan ketepatan dan keakuratan pekerjaan juga akan terjamin. Dalam hal ini kualitas manusia tersebut perlu dididik sesuai dengan bidang pengetahuannya. Risiko akibat ketidakmampuan dalam melayani pelanggan akan berakibat fatal yaitu kelambatan dan ketidaktepatan pekerjaan sehingga membuat kesalahan dan tidak mampu melayani musibah.

h. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan.

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

Karyawan harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan pelanggan dengan cara mendengar penjelasan, keluhan atau kebutuhan pelanggan secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan pelanggan tidak salah. Termasuk dalam hal ini memberikan jalan keluar yang diinginkan.

i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

Kepercayaan calon pelanggan kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga pelanggan yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dari seluruh karyawan perusahaan umumnya.

Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan. Satu hal yang perlu diingat bahwa meningkatkan kepercayaan lebih berat daripada mempertahankan kepercayaan yang sudah diberikan (Kasmir, 2005:33-39).

Kotler dan Keller yang dikutip oleh Tjiptono menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, yaitu perusahaan akan tetapi sudut pandang penilaian persepsi pelanggan. Dalam hal ini, jamaah adalah pihak yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan nilai menyeluruh atas keunggulan atau jasa (Tjiptono, 2001:10).

Parasuraman, Zethmal, dan Brry sebagaimana dikutip oleh Philip Kotler menyusun faktor utama yang menjadi penentu dalam meningkatkan mutu pelayanan, diantaranya:

a. Akses

Pelayanan harus mudah dijangkau dalam lokasi yang mudah dicapai pada saat yang tidak merepotkan dan cepat.

b. Komunikasi

Pelayanan harus diuraikan dengan jelas dalam bahasa yang mudah dimengerti oleh jamaah.

c. Kompetensi

Pegawai atau karyawan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.

d. Kesopanan

Pegawai atau karyawan yang harus bersikap ramah, penuh hormat dan penuh perhatian.

e. Kredibilitas

Instansi dan pegawai harus bisa dipercaya dan memahami keinginan utama yang diharapkan jamaah.

f. Reabilitas

Pelayanan harus dilaksanakan dengan konsisten dan cermat.

g. Cepat tanggap

Pegawai harus memberikan tanggapan dengan cepat dan kreatif atas permintaan dan masalah jamaah.

h. Kepastian

Pelayanan harus bebas dari bahaya, resiko, atau hal-hal yang meragukan.

i. Hal-hal yang berwujud

Hal-hal yang berwujud pada sebuah pelayanan harus dengan tepat memproyeksikan mutu pelayanan yang akan diberikan.

j. Memahami atau mengenali masyarakat

Pegawai harus memahami kebutuhan masyarakat atau jamaah dengan memberikan perhatian secara individu (Kotler, 1995:107).

C. Haji dan Umrah

1. Pengertian Haji dan Umrah

Ditinjau dari sudut bahasa, kata haji berarti berniat pergi, bermaksud, atau menuju ke suatu tempat tertentu. Sedangkan arti haji menurut istilah adalah menuju ke ka'bah untuk melakukan perbuatan-perbuatan tertentu, yakni mengunjungi suatu tempat tertentu dengan melakukan suatu pekerjaan tertentu. Dengan kata lain haji menurut istilah syara' adalah sengaja mengunjungi makkah (ka'bah) untuk mengerjakan ibadah yang terdiri atas tawaf,sa'i, wuquf, dan ibadah-ibadah lain untuk memenuhi perintah Allah SWT serta mengharap keridhaan-Nya.

Hal itu senada dengan pandangan Fahrudin H.S. bahwa pengertian ibadah haji adalah sengaja berkunjung menziarahi ka'bah yang terletak di Masjidil Haram di Makkah, dengan niat menunaikan ibadah haji, yaitu rukun Islam yang kelima guna memenuhi perintah Allah SWT (Sukayat. 2016:4).

Sedangkan menurut istilah syar'inya atau istilah fiqihnya, haji berarti mengunjungi atau pergi ke Baitullah Ka'bah di Makkah dengan niat mengerjakan ibadah melalui ketentuan syarat, rukun, dan waku yang telah diajarkan didalam syariat Islam. Melalui ketentuan syarat dan rukun tersebut, haji seseorang baru bisa dinilai sebagai sebuah ibadah (Jaelani. 2015:13).

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

Ibadah haji termasuk salah satu rukun Islam yang diwajibkan oleh Allah SWT bagi setiap muslim yang mapu mengerjakannya sekali seumur hidup. Sesuai dengan firman Allah SWT:

فِيهِ ءَايَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا قَامَ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ

مَنْ أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٢٧﴾

Artinya: “Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam” (Depag RI, 2006: 62).

Ayat diatas menjadi dasar bahwa ibadah haji hukumnya wajib bagi umat islam yang mampu melaksanakan perjalanan ke Baitullah, Ka’bah, Makkah. Ayat ini juga menjadi dasar tidak wajibnya haji bagi seorang muslim yang tidak mampu, terutama secara materiil. Makkah merupakan suatu kota yang jaraknya terlampau jauh dari Indonesia, untuk pergi kesana membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Biaya transportasi, kebutuhan makan, minum, dan tempat tinggal tentu banyak jumlahnya. Bagi orang yang tidak mampu memenuhi kebutuhan itu, maka hukumnya tidak wajib (Jaelani, 2015:14).

Kemampuan (atau dalam bahasa agama disebut *istithoah*) yang merupakan salah satu syarat wajib haji, meliputi beberapa hal sebagai berikut:

- a. Kemampuan fisik untuk perjalanan menuju Makkah dan mengerjakan kewajiban-kewajiban haji. Seseorang yang tida memiliki kemampuan fisik, karena usia lanjut, atau penyakit menahun yang tidak diharapkan kesembuhannya lagi, sedangkan ia mempunyai cukup harta untuk pergi haji, wajib mewakilkan orang lain (biasa disebut badal) untuk berhaji atas namanya. Namun harus diingat bahwa seseorang yang menjadi wakil orang lain untuk berhaji atas namanya, ia sendiri sebelum itu harus telah menunaikan wajib haji atas namanya sendiri.
- b. Perjalanan yang aman ketika pergi dan pulang, terhadap jiwa dan harta seseorang. Seandainya terdapat kekhawatiran adanya kawanan perampok atau wabah penyakit dalam perjalanan, maka ia belum wajib haji karena belum dianggap berkemampuan untuk itu.

- c. Memiliki cukup harta untuk keperluan makanan dan kendaraan untuk dirinya serta selama dalam perjalanan, maupun untuk keperluan keluarga yang ditinggalkan, sampai kembali lagi kepada mereka; termasuk makanan, pakaian, tempat tinggal, dan kendaraan, serta peralatan dan modal yang diperlukan bagi kelancaran pekerjaannya sepulangnya dari haji. Atau, jika ia masih memerlukan untuk sebuah rumah tempat tinggalnya, atau biaya pernikahannya, maka yang demikian itu lebih diutamakan dari haji (Al-Habsyi,1999:383).

Perjalanan haji membutuhkan kesiapan mental atau spriritual selai fisik yang prima. Hal ini semata-mata karena ibadah ini merupakan perpaduan dari serangkaian ibadah fisik dan ibadah rohani. Keduanya bersinergi menuju satu tujuan yaitu Allah SWT. Untuk itu kesiapan tubuh amat diperlukan dala proses ibadah haji maupun umrah. Salah satu penentu sukses ibadah haji dan umrah adalah fisik yang memenuhi untuk medan yang kadang tidak bersahabat dengan kita seperti cuaca yang berbeda dengan Indonesia.

Cuaca ekstrim terjadi akibat perbedaan suhu antara musim panas dan dingin yang sangat mencolok. Saat musim panas suhu bisa mencapai 50 derajat celcius, namun ketika dingin anjloknya hingga 10 derajat celcius saja. Kondisinya bisa lebih buruk manakala musim dingin disertai dengan angin kencang. Secara umum suhu udara Arab Saudi panas sehingga orang Arab hampir selalu menggunakan pakaian putih agar mementulkan panas.

Selain faktor cuaca, titik-titik lokasi amalan haji juga padat dengan jamaah dari seluruh penjuru dunia. Setiap tahun jumlah jamaah ini selalu bertambah karena setiap negara selalu mengajukan tambahan kuota. Kondisi inilah yang menjadi dasar pentingnya memiliki ketangguhan fisik selain bebas dari sakit. Fisik yang tangguh tahan segala cuaca, tak gampang terkena sakit dan kuat didera kelelahan. Ritual yang menuntut persiapan fisik adalah Thawaf, Sa'i, Melontar Jumrah, Wukuf dll, termasuk aktifitas pulang pergi pemondokan-Masjidil Haram, naik tanga dan sebagainya.

Hal-hal yang perlu dipersiapkan sebelum keberangkatan ke tanah suci adalah:

1. General Check Up

Untuk mengetahui kondisi tubuh jamaah secara menyeluruh harus dilakukan pemeriksaan menyeluruh atau *General Check Up*. Dengan pemeriksaan ini dapat diketahui semua fungsi organ vital seperti jantung, hati, ginjal, tekanan darah, dan paru-paru. Lebih dari itu dapat juga diketahui adanya penyakit berat yang tanpa gejala khusus.

2. Latihan fisik.

Ada 2 macam latihan fisik yang dianjurkan untuk jamaah haji maupun umrah untuk simulasi suasana di Tanah Suci, yaitu:

- a. Senam/latihan fisik ringan sesuai usia, kondisi fisik dan kesehatan seseorang. Latihan ringan ini sebagai gambaran kegiatan haji seperti Thawaf dan Sa'i.
- b. Latihan dibawah terik matahari. Latihan ini untuk membiasakan tubuh dengan cuaca di Tanah Suci. Walaupun panasnya daerah tropis seperti di Indonesia tak sebanding dengan Arab Saudi, setidaknya tubuh dibiasakan diterpa panas.

3. Konsultasi khusus.

Jamaah yang memiliki penyakit berat harus berkonsultasi mendalam dengan dokter ahli. Konsultasi ini untuk mengetahui apa saja yang harus disiapkan, apa yang mesti dihindari, dan obat apa yang layak dibawa. Bila jamaah beresiko tinggi menjalankan ibadah haji atau umrah maka petugas akan memberi label "RISTI" atau "RT" pada buku kesehatannya. Label ini memberi petunjuk agar petugas kesehatan lebih memperhatikan (Adnan, 2012:10-11).

Sedangkan waktu pelaksanaan ibadah haji adalah pada waktu yang sudah ditentukan, yaitu pada dimulai dari *syawal* sampai

sepuluh haji pertama *dzulhijjah*, yang inti ibadah hajinya dilakukan pada 8-13 *dzulhijjah* (Sukayat, 2016:10).

Adapun pengertian umrah, secara bahasa umrah berasal dari kata *i'timar* yang berarti ziarah, yakni menziarahi ka'bah dan bertawaf, kemudian bersa'i antara shafa dan marwah, serta mencukur rambut (tahalul) tanpa wukuf di Arafah. Menurut istilah, umrah adalah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan ihram dari miqat, tawaf, sa'i, dan bercukur (tahallul) demi mengharap ridha Allah SWT (Sukayat, 2016:24).

Hukum umrah adalah *fardlu 'ain* atas setiap muslim sekali dalam seumur hidup bersamaan dengan ibadah haji, sebagaimana wajibnya haji. Diwajibkannya umrah ini didasarkan pada firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah ayat 196:

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ ۚ فَإِنْ أُحْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ ۗ وَلَا تَحْلِقُوا رُءُوسَكُمْ حَتَّىٰ يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحَلَّهُ ۚ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَّرِيضًا أَوْ بِهِ أَذًى مِّن رَّأْسِهِ ۖ فَفِدْيَةٌ مِّن صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ ۚ فَإِذَا أَمِنْتُمْ فَمِن تَمَتُّعٍ بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجِّ ۚ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ ۚ فَمَنْ لَّمْ يَجِدْ فَصِيَامٌ ثَلَاثَةِ أَيَّامٍ ۚ فِي الْحَجِّ وَسَبْعَةٍ إِذَا رَجَعْتُمْ ۗ تِلْكَ عَشْرَةٌ كَامِلَةٌ ۗ ذَٰلِكَ لِمَنْ لَّمْ يَكُنْ أَهْلُهُ حَاضِرِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿١٩٦﴾

Artinya: "Dan sempurnakanlah ibadah haji dan 'umrah karena Allah. jika kamu terkepung (terhalang oleh musuh atau karena sakit), Maka (sembelihlah) korban yang mudah didapat, dan jangan kamu mencukur kepalamu, sebelum korban sampai di tempat penyembelihannya. jika ada di antaramu yang sakit atau ada

gangguan di kepalanya (lalu ia bercukur), Maka wajiblah atasnya berfid-yah, Yaitu: berpuasa atau bersedekah atau berkorban. apabila kamu telah (merasa) aman, Maka bagi siapa yang ingin mengerjakan 'umrah sebelum haji (di dalam bulan haji), (wajiblah ia menyembelih) korban yang mudah didapat. tetapi jika ia tidak menemukan (binatang korban atau tidak mampu), Maka wajib berpuasa tiga hari dalam masa haji dan tujuh hari (lagi) apabila kamu telah pulang kembali. Itulah sepuluh (hari) yang sempurna. demikian itu (kewajiban membayar fidyah) bagi orang-orang yang keluarganya tidak berada (di sekitar) Masjidil Haram (orang-orang yang bukan penduduk kota Mekah). dan bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah sangat keras siksaan-Nya (Depag RI, 2006: 30).

Ayat ini memiliki pemahaman bahwa ibadah haji dapat dinyatakan sempurna jika telah melaksanakan ibadah umrah untuk memperoleh ridho Allah SWT. Artinya meskipun dalam rukun islam hanya haji saja yang disebut rukun islam yang kelima, tetap tidak sempurna apabila seorang muslim hanya mengerjakan haji saja tanpa melaksanakan umrah. Akhirnya antara haji dan umrah ini menjadi satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Seorang muslim berangkat ke Makkah untuk haji, harus pula mengerjakan umrah untuk menyempurnakan hajinya. Dari ayat diatas maka dijelaskan, umrah pun wajib hukumnya dilakukan sekali seumur hidup bersamaan dengan haji (Jaelani, 2015:26).

2. Syarat, Rukun dan Wajib Haji dan Umrah

a. Syarat Haji dan Umrah

Syarat haji dan umrah pada dasarnya sama tidak ada perbedaan antara yang satu dengan yang lain. Syarat tersebut adalah ketentuan-ketentuan yang harus dimiliki oleh seseorang untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah. Para ulama' hukum fiqih (Fuqaha) telah bersepakat bahwa syarat-syarat wajib ibadah haji dan umrah adalah sebagai berikut:

1. Islam
2. Baligh
3. Berakal

4. Orang merdeka
 5. Mampu (*istithoah*)
- b. Rukun Haji dan Umrah

Rukun haji dan umrah adalah rangkaian kegiatan dalam ritual ibadah haji dan umrah yang harus dilaksanakan.

Rukun haji meliputi:

1. Ihram

Ihram yaitu niat untuk mengerjakan haji atau umrah ke Baitullah Ka'bah di Makkah untuk memulai ritual haji atau umrah, dengan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan syariat.

Waktu dan tempat menjadi salah satu ketentuan ihram yang sangat penting. Ihram tidak dapat dikerjakan pada sembarang waktu dan tempat, karena ada ketentuannya sendiri-sendiri. Oleh karena itu, dalam melakukan ihram, waktu dan tempat harus diperhatikan. Ihram dari miqatnya merupakan wajib haji dan umrah, apabila ihram seseorang tidak dari miqatnya, maka seseorang itu akan mendapatkan denda atau sanksi. Waktu dan tempat dalam berihram ini diistilahkan dengan "Miqat".

2. Wuquf di Padang Arafah

Wuquf yaitu berada di Padang Arafah pada waktu yang ditentukan, yaitu mulai dari mula tergelincirnya matahari (pukul 12.00) pada 9 Dzulhijjah hingga terbit fajar pada 10 Dzulhijjah. Meskipun begitu, jamaah haji tidak harus berlama-lama berada di Arafah saat itu. Karena hanya sesaat saja di Arafah didalam masa antara dzuhur tanggal 9 dzulhijjah hingga sebelum fajar 10 dzulhijjah wukufnya sudah sah. Biasanya, sejak tanggal 8 dzulhijjah, seluruh jamaah haji telah berangkat menuju Padang Arafah dengan berpakaian ihram dan niat untuk berhaji dari pemondokan di Makkah untuk persiapan wukuf di Padang Arafah. Sehingga pada malam harinya, seluruh jamaah haji sudah tiba di Padang Arafah. Ketika sampai di Padang Arafah malam harinya, para jamaah haji bisa mengisi waktu dengan memperbanyak amal ibadah, sabil menunggu sampai waktu wukuf utama tiba, yaitu pada malam tanggal 9 dzulhijjah sampai fajar tiba. Hal ini didasarkan pada Hadits Rasulullah yang berbunyi "Barang siapa

dapat berada di Arafah sebelum terbit fajar (pada hari kesepuluh dzulhijjah maka dapatlah haji itu)".

3. Thawaf

Thawaf yaitu berjalan mengelilingi ka'bah sebanyak tujuh kali dimulai dari hajar aswad. Ka'bah berada disebelah kiri atau berkeliling berlawanan dengan arah jarum jam sambil berdoa.

Macam-macam tawaf sebagai berikut:

- a. Tawaf Qudum, yaitu tawaf yang dilakukan ketika seorang yang akan mengerjakan ibadah haji datang ke Masjidil Haram (Makkah)
- b. Tawaf Ifadhah, yaitu tawaf yang wajib dilaksanakan oleh setiap jemaah untuki memenuhi rukun haji.
- c. Tawaf Wada', yaitu tawaf yang dilakukan oleh setiap jemaah haji sebelum meninggalkan Ka'bah (Makkah), tawaf ini termasuk wajib haji (tawaf perpisahan)
- d. Tawaf Nazar, yaitu tawaf yang dilakukan untuk memenuhi nazar.

4. Sa'i

Sa,i yaitu berlari-lari kecil antara Bukit Shafa dan Marwah sebanyak tujuh kali (pulang-pergi), dimula dari Bukit Shofa dan dikhiri di Bukit Marwah, dilaukannya setelah selesai tawaf.

5. Tahalul,

Tahallul yaitu mencukur atau menggunting rambut sekurang-kurangnya menghilangkannya tiga helai rambut.

6. Tertib

Tertib yaitu mendahulukan yang pertama dan secara berturut-turut sampai pada yang terakhir (Sukayat, 2016:15).

Rukun umrah meliputi:

1. Ihram

Niat ihram harus dilakukan dari miqat yang telah ditentukan setelah memaka dua helai pakaian ihram tanpa jahitan bagi laki-laki. Bagi wanita tidak ada ketentuan jenis pakaian yang harus dipakai, tetapi wajib menutupi semua auratnya, kecuali muka dan kedua telapak tangan.

Larangan bagi yang berhram:

1. Untuk pria
 - A. Memaka pakaian yang dijahit.
 - B. Memakai alas kaki menutup mata kaki.
 - C. Sengaja menutup kepala sampa menyentuh rambut (kecuali darurat).
2. Untuk wanita
 - A. Menutup telapak tangan.
 - B. Menutup muka.
3. Untuk semua:
 - a. Memakai wangi-wangian (kecuali sebelum berniat ihram).
 - b. Memotong kuku, mencukur atau mencabut bulu atau rambut.
 - c. Berburu atau membunuh binatang.
 - d. Menikah atau menikahkan.
 - e. Bercumbu atau bersetubuh.
 - f. Bertengkar, memarahi, atau mengatakan yang tidak senonoh/kotor.
 - g. Menotong atau mencabut pepohonan ditanah haram.

Jika ada larangan yang dilanggar, jemaah diwajibkan membayar *dan* (denda), dari mulai memberi makan fakir miskin sampai menyembelih seekor kambing.

2. Thawaf

Tawaf adalah mengelilingi ka'bah sebanyak tujuh kali, dimula dari sudut hajar aswad dengan niat tawaf umrah. Tidak ada ketentuan doa-doa khusus yang harus dibaca saat tawaf, akan tetapi sebaiknya membaca panduan doa-doa atau sumber lainnya dari jumhur ulama.

Kewajiban-kewajiban pada saat tawaf:

- a. Menutup aurat.
- b. Suci dari dua hadas (besar kecil).
- c. Suci dari najis
- d. Posisi ka'bah di sebelah kiri.
- e. Memulai dari sudut hajar aswad.
- f. Menjaga posisi badan agar tidak berubah (posisi ka'bah harus selalu sebelah kiri).
- g. Menyelesaikan tujuh putaran (walaupun tidak dalam satu waktu).

- h. Harus didalam masjidil haram.
- i. Harus diluar ka'bah termasuk diluar hijir ismail.
- j. Harus tida disertai tujuan lain.

3. Sa'i

Sa'i adalah perjalanan melintasi antara bukit shafa dan bukit marwah sebanyak tujuh kali, dimulai dari bukit shafa dan diakhiri di bukit marwah. Tidak ada ketentuan doa-doa yang harus dibaca saat sa'i. Akan tetapi , sebaiknya membaca doa-doa yang telah ditulis oleh jumhur ulama.

Kewajiban-kewaiban sa'i:

- a. Mulai setiap putaran ganjil dari bukit shafa.
- b. Memulai setiap putaran genap dari bukit marwah.
- c. Harus tujuh kali
- d. Harus dilakukan setelah tawaf.

4. Tahalul

Artinya menghalalkan diri dari semua larangan setelah berniat ihram dengan cara mencukur rambut setelah menyelesaikan semua rangkaian ibadah umrah.

5. Tertib

Tertib adalah melaksanakan semua rukun umrah secara berurutan (Sukayat, 2016: 26-28)

c. Wajib Haji dan Umrah

Wajib haji atau umrah adalah pekerjaan yang harus dikerjakan dalam ibadah haji ataupun umrah. Sah tidaknya ibadah haji atau umrah bergantung pada pelaksanaannya. Apabila ada kesalahan dalam pelaksanaan wajib haji atau umrah, boleh digantikan dengan denda (*dam*), misalnya menyembelih kambing kurban atau berpuasa.

Wajib haji meliputi:

a. Ihram dari miqat

Sebagaimana telah dijelaskan, *miqat zamani* untuk melakukan ibadah haji, yaitu *Syawwal*, *Dzulqa'dah*, dan *Dzulhijjah*. Sedangkan *miqat makani* haji sebagaimana telah dijelaskan, berbeda-beda berdasarkan asal tempat memasuki kota Makkah.

b. Mabit di Muzdalifah

Waktu pelaksanaan mabit, yaitu pada malam Idul Adha. Mulai dari terbenamnya matahari (9 *dzulhijjah*) sampai tengah malam. Pada waktu mabit, calon jemaah haji hendaknya mengambil batu-batu kecil (kerikil) secukupnya untuk persiapan melontar jumrah di Mina.

c. Melontar jumrah *al-aqabah* pada hari Idul Adha

Melontar jumrah menggunakan batu kerikil sebanyak tujuh butir. Jamrah *al-aqabah* yaitu sebuah monumen berupa tugu yang terletak di Mina. Melontar jamrah paling utam dikerjakan sesudah matahari terbit pada 10 *dzulhijjah*. Setelah melaksanakan jamrah dilanjutkan dengan mencukur rambut paling sedikit tiga helai (tahallul awal) kemudian berangkat ke Makkah untuk melaksanakan tawaf ifadah dan sa'i.

d. Melempar tida jumrah

Setelah melaksanakan tawaf ifadah dan sa'i di Makkah, calon jemaah haji harus kembali ke Mina untuk melontar jamrah, yaitu jamrah *al-ula*, *al-wustha*, dan *al-aqabah*. Pelaksanaan melontar tiga jamrah ini dilakukan pada tanggal 11 dan 12 *dzulhijjah*. Cara pelemparan harus berurutan, tiap-tiap jarak sebanyak tujuh kali lemparan.

e. Mabit di Mina

Mabit dilaksanakan pada hari Tasyrik yaitu pada malam 11, 12, dan 13 *dzulhijjah*.

f. Thawaf Wada'

Selain bagi wanita yang haid dan nifas, thawaf wada' hukumnya wajib, dan setelahnya menjadwalkan acara perjalanan. Sedangkan bagi yang tidak melaksanakan thawaf wada' atau melontar atau mabit di Mina, maka wajib menyembelih kambing (Sukayat, 2016:16).

Sedangkan wajib umrah meliputi:

- a. Berihram dan berniat dari miqat
- b. Menjaga larangan ihram (Darajat, 1995:310-314).

D. Standar Pelayanan Haji dan Umrah

Ruang lingkup manajemen pelayanan haji dan umrah sebagaimana diatur oleh Undang-Undang Republik Indonesia, meliputi pelayanan, pembinaan, dan

perlindungan (Sukayat, 2016:132). Standar pelayanan ibadah haji dan umrah adalah tolak ukur pelayanan yang wajib diberikan oleh penyelenggara ibadah haji dan umrah kepada jamaah haji dan umrah.

Secara lebih detail standar pelayanan minimal ibadah haji dan umrah adalah sebagai berikut:

a. Administrasi

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

b. Bimbingan manasik

Bimbingan manasik haji dan umrah dapat dilakukan menjadi tiga bagian, yaitu:

1. Prahaji. Bimbingan yang dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci agar calon jamaah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji dan umrah ketika berada di tanah suci.
2. Bimbingan yang dilakukan ketika berada di tanah suci. Pembimbing mendampingi dan memberi pengarahan kepada jamaah agar pelaksanaan ibadah haji dan umrahnya sesuai dengan tatacara ibadah haji dan umrah.
3. Pasca haji. Bimbingan yang dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umrah, untuk mempertahankan kemabruran haji dan umrah.

c. Transportasi

Transportasi memegang peran yang cukup menentukan dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Pergerakan jamaah dari daerah asli menuju ke Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut (orang dan barang)

d. Akomodasi

Akomodasi adalah salah satu unsur penting yang harus diperhatikan oleh para penyelenggara ibadah haji dan umrah. Penyelenggara harus memberikan akomodasi dengan baik dan memuaskan sehingga para jamaah lebih khusyuk dalam menjalankan ibadah. Pelayanan akomodasi

dimaksud antara lain pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan, minum, serta jasa lainnya.

e. Konsumsi

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan pelayanan yang menjadikan jamaah merasa nyaman dan puas. Bila dibandingkan dengan fasilitas yang mereka terima dan rasakan, biaya yang mereka keluarkan untuk bisa melaksanakan ibadah haji dan umrah menjadi seimbang.

f. Kesehatan

Pelayanan kesehatan dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci, seperti *medical chek-up*, suntikan vaksin meningitis dan H1N1. Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan agar jamaah tetap dalam keadaan sehat, tidak menularkan atau tertular penyakit selama menjalankan ibadah haji dan umrah, serta setelah kembali ke tanah air.

Sedangkan pembinaan diartikan sebagai membangun dan mengisi akal dengan ilmu yang berguna, mengarahkan hati dengan berbagai dzikir, serta memompa dan menguatkan dengan berintrospeksi diri. Menurut Miftah Thoha, pembinaan adalah suatu tindakan, proses, hasil atau pernyataan menjadi lebih baik. Dalam hal ini, menunjukkan adanya kemajuan, peningkatan, pertumbuhan, evolusi atas berbagai kemungkinan, berkembang atau peningkatan atas sesuatu. Dari pengertian tersebut, terdapat dua unsur: *pertama*, pembinaan yang berupa tindakan, proses, atau pernyataan dari suatu tujuan, dan *kedua*, pembinaan yang bisa meunjukkan pada perbakan atas sesuatu.

Berdasarkan pengertian tersebut, pembinaan adalah membangun, mengusahakan, dan mengembangkan kemampuan secara bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji dan umrah demi terlaksananya cita-cita ibadah haji dan umrah. Dengan demikian, pembinaan haji dan umrah adalah mengoordinasikan, mengarahkan, dan mengembangkan kemampuan bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji dan umrah demi terlaksananya cita-cita ibadah haji dan umrah.

Kemudian mengenai perlindungan, setiap jamaah memiliki hak perlindungan saat menunaikan ibadah haji dan umrah. Ketika jamaah

berada dalam pesawat, semua itu terfasilitasi dengan menggunakan asuransi. Akan tetapi pada saat jamaah sudah berada di tanah suci, keselamatan jiwanya sudah menjadi tanggung jawab setiap individu dan perusahaan / lembaga penyelenggara haji dan umrah (Sukayat,2016:132-135).

BAB III

GAMBARAN UMUM PT. MASTOUR CABANG KOTA SEMARANG

A. Gambaran Umum PT. Mastour Cabang Semarang

1. Lokasi PT. Mastour Cabang Semarang

Gambar 1

Peta Lokasi PT. MASTOUR Kota Semarang



Sumber : Google Maps

PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel atau yang lebih dikenal MASTOUR bertempat di Gajah Mada Plaza A-19, Block B.8 Simpang Lima Semarang, merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pemberangkatan ibadah haji dan umrah atau disebut juga dengan Biro Perjalanan Ibadah Haji dan Umrah. PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel cukup dikenal masyarakat terbukti dengan banyaknya jamaah ibadah haji dan umrah yang menggunakan biro perjalanan ini, dan beberapa cabang PT. Mastour yang sudah berdiri di kota-kota besar salah satunya adalah di Semarang ini.

2. Profil PT. Masy'aril Haram Tour and Travel Cabang Semarang

Perusahaan merupakan bentuk badan usaha yang menekankan pada profit atau keuntungan dari barang atau jasa yang ditawarkannya. Dalam Undang-undang, definisi perusahaan tercatat dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1997, tentang dokumen perusahaan Pasal 1. Dalam Undang-undang tersebut dijelaskan

bahwa perusahaan adalah badan usaha yang secara tetap dan terus menerus melakukan kegiatan untuk memperoleh keuntungan atau laba bersih. Baik dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang berbentuk badan hukum atau sejenisnya.

Dalam hal ini, penulis meneliti perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, pelayanan haji dan umrah yaitu PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel atau yang biasa disebut dengan PT. MASTOUR.

Gambar 2

Logo Mastour



Sumber :Data Dokumentasi (*Company Profile*) PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel

Secara singkat, Mastour artinya adalah singkatan dari Masy'aril Haram yaitu sebuah masjid yang ada di Masjidil Haram. Mastour itu artinya melindungi, dalam gambar logo terdapat jelas sekali gambar ka'bah yang artinya ka'bah yaitu baitullah di kota mekah, selanjutnya terdapat menara yang berada di madinah yaitu menara mas'aril haram, selanjutnya terdapat gambar pesawat yang artinya kami siap mengantar jamaah haji dan umroh ke Mekah dan Madinah dengan rangkaian ibadah haji dan umroh. Sebagaimana yang dijelaskan Bapak H. Jumadi bahwa:

Mastour adalah Brand PT. Masy'aril Haram Tour & Travel yang didirikan pada bulan Januari Tahun 2002, sebagai respon untuk turut serta memberikan fasilitasi perjalanan wisata, khususnya wisata religi haji dan umrah kaum muslimin di Indonesia. Dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada mitra

pengguna jasa, Mastour senantiasa menerapkan nuansa suasana keakraban dan kekeluargaan dalam membangun hubungan dengan berbagai pihak, sehingga kolaborasi staf yang berpengalaman di bidang kepariwisataan khususnya haji dan umrah dan para professional yang berpengalaman di berbagai bidang terkait serta dukungan tim pembimbing haji dan umrah yang terdiri dari para ulama pimpinan pondok pesantren serta asatidz lulusan universitas di Timur Tengah memantapkan moto pelayanan yang senantiasa diusung : “ Melayani Tamu Allah SWT adalah kehormatan bagi kami.” Sebuah motto yang diusung dengan harapan senantiasa dapat menyadarkan setiap karyawan bahwa jamaah yang dilayani adalah tamu Allah SWT.

Sebagai perusahaan yang telah berdiri lebih dari 10 tahun serta memiliki izin penyelenggaraan Ibadah Umrah dan Haji Khusus dari Kementerian Agama, Mastour memiliki jejaring luas, baik di dalam dan di luar negeri, sehingga respon positif senantiasa diberikan oleh para jamaah dan para mitra pengguna jasa kami. Dalam rangka mendukung operasional perusahaan, Mastour yang berkantor pusat di Jl. Raya Kupang Jaya No. 51 Kav. 1-C Surabaya, Jawa Timur, didukung oleh 5 kantor cabang, sebagai berikut :

- a. Jakarta : Jl Otista Raya No. 64 Jakarta Timur- Phone (021) 85917171
- b. Semarang : Jl. Gajah Mada A-19 Semarang -Phone (024) 8416444
- c. Bangkalan : Jl. KH. Moh Khalil No. 92 – Phone (031) 3091144
- d. Pasuruhan : Jl. Dr. Wahidin Sudiro Husodo 178. (0343) 420261
- e. Bandung : Jl. Terusan Buah batu No 42 kode pos 40266. (022) 7537171

Serta 53 kantor perwakilan yang berada di beberapa wilayah daerah. diantaranya: Jawa Tengah, Jawa Timur, Sumatera Utara, Sulawesi, Kalimantan, Jawa Barat, dan daerah lainnya. Namun, dalam hal ini peneliti hanya menfokuskan pengamatan pada salah satu cabang PT. MASTOUR yaitu yang berada di kota semarang, yang berlokasi di Jalan Gajah Mada A-19 Simpang Lima Semarang.

Berikut ini adalah daftar perwakilan PT. Mastour Cabang Semarang :

Tabel 1

Daftar Perwakilan PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Cabang Kota Semarang

Nama	Alamat	Telepon
H. Leo Hadi Ibrahim	Jl. Suhada Tengah Rt.04/2 Tlogosari Semarang	085865949428
KH. Amin Farih	Bukit Permata Puri Ngaliyan Semarang	081325737949, 085741377749
HM. Nur Fauzan Achmad	Jl. Tirto Agung Barat III No 1 Rt. 01/3 Banyumanik Semarang	08122841028, 085869813585
KH. Najahan Musyafak	Jl. Bukit Permata Puri Block. D-X 09 Semarang	081228000926
Hj. Sri Tantowiyah	Jl. Muradi 1/33 Rt 04/6 Kalibanteng Kulon Kec Semarang Barat Kota Semarang	08122936262
KH. Muhammad Luthfi	Jl. Raya Honggowongso No 10 Rt. 01/2 Ngaliyan Kota Semarang	081228832998
Habib Umar Al Atas	Jl. Kerapu RT 09/2 Kel Kuningan Kec Semarang Utara Kota Semarang	085867453124
Habib Umar Muthohar	Cepoko Gunung Pati Kota Semarang	08122914386
Ust. Imam Syafi'i	Kel Purwogondo II/259 D RT 02/5 Kel Dadapsari Kec Semarang Utara	081329349464
KH. Muhammad Affandi	Jl. Dempe L kidul 47 A Pedurungan Semarang	024-76729146, 0811272217
KH. Mahsuni AH.	Jl. Kauman KP Butulan No 138 Semarang Tengah	0243567343, 082135809617, 08157682731

Sumber : Data Dokumentasi (*Company Profile*) PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang

3. Visi, Misi dan Tujuan

Pada dasarnya seluruh perusahaan harus memiliki visi dan misi yang dapat memperkuat akar perusahaan. Karena keduanya merupakan faktor kunci dalam mempertahankan bisnis. Tidak hanya perusahaan dengan skala besar, perusahaan dengan skala kecil pun sebenarnya memerlukan suatu pondasi yang di dalamnya meliputi tujuan, target dan cara pencapaiannya yang kemudian dijadikan kiblat dan pegangan perusahaan.

Berikut ini adalah beberapa visi dan misi dari PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel yaitu :

a. Visi

- 1) Menjadi travel yang terpercaya dan profesionalitas di Indonesia.
- 2) Berpartisipasi dalam pengembangan travel domestik dan internasional.
- 3) Mengajak masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah.

b. Misi

- 1) Memberikan pelayanan yang terbaik dan amanah
- 2) Berkomitmen pada standar kerja yang tinggi
- 3) Menunjukkan produk jasa yang berkualitas
- 4) Menggunakan tenaga kerja yang professional dan handal
- 5) Membina silaturahmi yang baik kepada semua jamaah

c. Tujuan

Tujuan dari PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel adalah membantu didalam melayani Tamu Allah untuk mendapatkan predikat Haji atau Umrah yang Mabruur.

Sumber data : (*Dokumentasi PT Mastour Semarang*)

Setiap jamaah Haji dan Umrah tentu berharap dapat meraih predikat Haji atau Umrah yang mabrur. Hal itu karena Rasulullah SAW bersabda, "*Tidak ada ganjaran lain bagi haji yang mabrur kecuali surga.*" (HR. Imam Bukhari)

Banyak ulama yang berpendapat bahwa Haji yang mabrur itu adalah haji yang diterima. Ketika seseorang yang Haji atau Umrah di katakan mabrur maka segala sifat dan perbuatannya akan lebih baik daripada sebelum ia berangkat Haji ataupun Umrah. Di antara ciri-ciri Haji dan Umrah mabrur terlihat dari sikap dan perbuatan orang yang mendapatkannya adalah :

- 1) Meningkatkan ketaatan dan ketakwaan kepada Allah SWT.
- 2) Memiliki sifat-sifat terpuji seperti : jujur, *qonaah*, *tawadu'*, sabar, berkata baik kepada orang lain, dan sifat-sifat mulia lainnya.
- 3) Kepekaan sosial semakin meningkat seperti: suka berinfak, membantu anak yatim, dan suka menolong orang lain.
- 4) Dalam meraih kemabruran tidak semudah membalikkan telapak tangan, tetapi membutuhkan kesungguhan dan usaha keras.

Bapak H. Jumadi Sastradihardja selaku kepala cabang Mastour Semarang juga menambahkan gambaran kiat untuk meraih Haji atau Umrah yang mabrur adalah dengan :

- 1) *Meluruskan niat sebelum berangkat Haji atau Umrah dan perbaharui niat selama dalam perjalanan. Pergi Haji atau pun Umrah harus dengan niat karena Allah SWT, bukan karena hal yang lain.*
- 2) *Pendanaan Haji atau Umrah dan bekal dalam perjalanan harus halal. Artinya, dana tersebut diperoleh dengan cara yang halal.*
- 3) *Adanya komitmen yang kuat di dalam hati untuk selalu taat dan patuh kepada Allah d manapun berada, bak ketika berada di taanah suci atau setelah pulang ke tanah air.*
- 4) *Menyelesaikan manasik haji atau umrah dengan benar dan sempurna.*
(wawancara dengan Bapak H. Jumadi)

4. Struktur Organisasi

Organisasi berasal dari kata “Organon” yang dalam bahasa Yunani berarti alat. Secara umum organisasi merupakan wadah atau sarana bagi sekelompok orang untuk bekerja sama mencapai tujuannya dengan menggunakan seluruh potensi atau sumber daya yang dimiliki. Dalam organisasi, seluruh orang yang terlibat di dalamnya harus bekerja sama secara rasional, sistematis, dipimpin dan terkendali dalam memanfaatkan sumber dayanya, bak berupa uang, material, mesin, metode, lingkungan, sarana prasarana, data, serta lain sebagainya untuk mencapai sebuah tujuan yang sudah disepakati bersama. Organisasi juga merupakan suatu unit kesatuan sosial yang dikoordinasikan dengan sadar, yang terdiri dari dua orang atau lebih, yang berfungsi atas dasar yang relative terus menerus untuk mencapai suatu tujuan atau serangkaian tujuan bersama.

Struktur adalah cara bagaimana sesuatu itu disusun. Sesuatu yang dalam organisasi adalah pekerjaan-pekerjaan, dan pekerjaan-pekerjaan dalam suatu organisasi itu saling berhubungan. Oleh karena itu struktur bertalian dengan hubungan-hubungan pekerjaan yang terdapat dalam organisasi yang relatif pasti. Hubungan yang relatif pasti itu timbul sebagai hasil dari proses pemecahan atas empat masalah yang dilakukan oleh manajer, yaitu masalah pembagian pekerjaan, departemensi, rentang kendali dan pendelegasian kekuasaan. Atas dasar itu, Gibson, Ivancevich, dan Donnely memberikan petunjuk bahwa struktur organisasi adalah hasil dari proses yang di tempuh oleh para manajer untuk

memecahkan empat bagian persoalan yang terdiri dari pembagian pekerjaan (*division of labour*), departemensasi (*departmentalization*), rentang kendali (*span of control*), dan delegasi (*delegalization*). Pengertian tersebut memperlihatkan adanya satuan-satuan organisasi, hubungan-hubungan dan saluran wewenang yang ada di dalam organisasi (Wursanto, 2005:107-108).

Struktur organisasi menunjukkan kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan-hubungan diantara fungsi-fungsi, bagian-bagian atau posisi-posisi maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan, tugas wewenang dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam suatu organisasi. Struktur ini mengandung spesialisasi kerja, standarisasi, koordinasi atau desentralisasi dalam pembuatan keputusan dan besaran (ukuran) suatu kerja. Struktur organisasi perusahaan merupakan sebuah garis besar yang mendeskripsikan komponen-komponen yang menyusun perusahaan, dimana setiap individu pada perusahaan tersebut memiliki posisi dan fungsi masing-masing. Struktur organisasi memperlihatkan satuan-satuan organisasi, hubungan-hubungan dan saluran-saluran wewenang dan tanggung jawab yang ada dalam organisasi. Agar struktur organisasi tampak jelas, mudah dilihat, mudah dan cepat dibaca oleh siapapun, struktur organisasi perlu digambar dalam sebuah gambaran grafis. Gambaran grafis dari struktur organisasi disebut dengan bagan organisasi.

PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang telah menetapkan struktur organisasi dalam penerapan sistem manajemen mutu, termasuk uraian tentang tugas, tanggung jawab dan wewenang. Semua kepala bagian bertanggung jawab terhadap mutu di bagiannya masing-masing, yang mencakup tanggung jawab sebagai berikut :

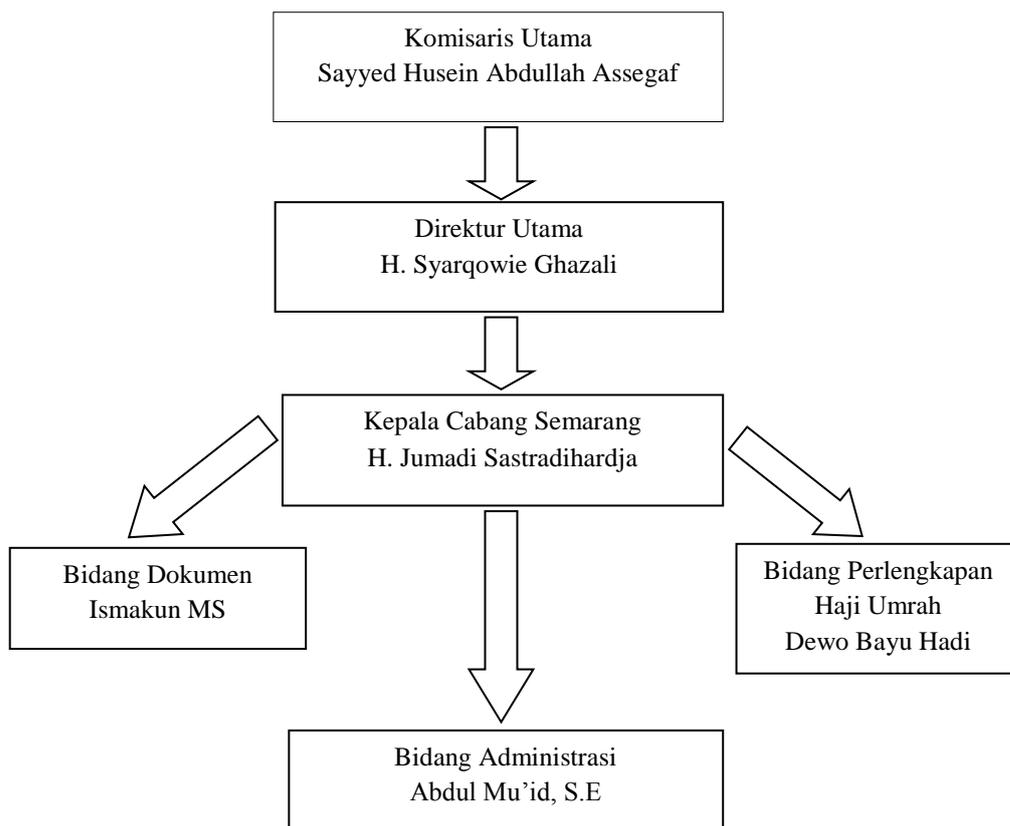
- a. Memprakarsai tindakan untuk mencegah ketidak sesuaian proses, produk, jasa pelayanan dan sistem mutu.
- b. Mengidentifikasi dan mencatat penyimpangan yang berkaitan dengan proses, produk, jasa pelayanan dan sistem mutu.
- c. Memberi alternative pemecahan melalui jalur media yang sesuai.
- d. Memverifikasi pelaksanaan dan memantau suatu pemecahan ketidak sesuaian hingga penyesuaian.

Adapun struktur organisasi PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Cabang Kota Semarang adalah sebagai berikut :

Komisaris Utama : Sayyed Husein Abdullah Assegaf
Direktur Utama : H. Syarqowie Ghazali
Kepala Cabang Semarang : H. Jumadi Sastradihardjo
Bagian Dokumen : Ismakun MS
Bagian Administrasi : Abdul Mu'id, SE
Bagian Accessories Haji dan Umrah : Dewo Bayu Hadi

Gambar 3

Struktur Organisasi PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang



Sumber: Dokumentasi (*Company Profile*) dari PT MASTOUR Semarang, Selasa 13 November 2018

5. Produk PT. Masy'aril Haram Tour and Travel (MASTOUR) Semarang

a. Program Perjalanan Umrah

Tabel 2
Program Perjalanan Umrah 2019

Bulan	Tanggal	Lama	Airline	Harga paket Diamond	Harga paket Gold
September	4	9 Hari	GA/SV/EK	Rp. 27.000.000	Rp. 23.500.000
	5	12 Hari	GA/SV/EK	Rp. 30.000.000	Rp. 25.500.000
	11	9 Hari	GA/SV/EK	Rp. 27.000.000	Rp. 23.500.000
	12	12 Hari	GA/SV/EK	Rp. 30.000.000	Rp. 25.500.000
	18	9 Hari	GA/SV/EK	Rp. 27.000.000	Rp. 23.500.000
	19	12 Hari	GA/SV/EK	Rp. 30.000.000	Rp. 25.500.000
	25	9 Hari	GA/SV/EK	Rp. 27.000.000	Rp. 23.500.000
	26	12 Hari	GA/SV/EK	Rp. 30.000.000	Rp. 25.500.000
Oktober	3	9 Hari	GA/SV/EK	Rp. 27.000.000	Rp. 23.500.000
	4	12 Hari	GA/SV/EK	Rp. 30.000.000	Rp. 25.500.000
	9	9 Hari	GA/SV/EK	Rp. 27.000.000	Rp. 23.500.000
	10	12 Hari	GA/SV/EK	Rp. 30.000.000	Rp. 25.500.000
	16	9 Hari	GA/SV/EK	Rp. 27.000.000	Rp. 23.500.000
	17	12 Hari	GA/SV/EK	Rp. 30.000.000	Rp. 25.500.000
	23	9 Hari	GA/SV/EK	Rp. 27.000.000	Rp. 23.500.000
	24	12 Hari	GA/SV/EK	Rp. 30.000.000	Rp. 25.500.000
	30	9 Hari	GA/SV/EK	Rp. 27.000.000	Rp. 23.500.000
	31	12 Hari	GA/SV/EK	Rp. 30.000.000	Rp. 25.500.000
November	6	9 Hari	GA/SV/EK	Rp. 29.000.000	
	7	12 Hari	GA/SV/EK	Rp. 30.000.000	
	13	9 Hari	GA/SV/EK	Rp. 27.000.000	Rp. 23.500.000
	14	12 Hari	GA/SV/EK	Rp. 30.000.000	Rp. 25.500.000
	20	9 Hari	GA/SV/EK	Rp. 27.000.000	Rp. 23.500.000
	21	12 Hari	GA/SV/EK	Rp. 30.000.000	Rp. 25.500.000
	27	9 Hari	GA/SV/EK	Rp. 27.000.000	Rp. 23.500.000
	28	12 Hari	GA/SV/EK	Rp. 30.000.000	Rp. 25.500.000
	29	12 Hari	GA/SV/EK	Rp. 40.000.000	Plus Dubai + Abudabi
	Desember	4	9 Hari	GA/SV/EK	Rp. 27.000.000
5		12 Hari	GA/SV/EK	Rp. 30.000.000	Rp. 25.500.000
11		9 Hari	GA/SV/EK	Rp. 27.000.000	Rp. 23.500.000
12		12 Hari	GA/SV/EK	Rp. 30.000.000	Rp. 25.500.000
14		15 Hari	GA/SV/EK	Rp. 31.500.000	Arbain
18		9 Hari	GA/SV/EK	Rp. 27.000.000	Rp. 23.500.000
19		12 Hari	GA/SV/EK	Rp. 30.000.000	Rp. 25.500.000
25		9 Hari	GA/SV/EK	Rp. 27.000.000	Rp. 23.500.000
26		12 Hari	GA/SV/EK	Rp. 30.000.000	Rp. 25.500.000

Note :

Paket Diamond, Hotel : Makkah Pullman/setaraf, Madinah Sheraton Al Harity/setaraf

Paket Gold, Hotel : Makkah Muhajirin/setaraf, Madinah Concorde/setaraf

Keterangan :

- 1) Kurs Dollar (Berubah-ubah)
- 2) Biaya sudah termasuk :
 - a) Tiket pesawat kelas ekonomi sesuai paket yang dipilih JKT-Jed/Med pp
 - b) Manasik Umroh di tanah air & di tanah suci (kondisional)
 - c) Akomodasi / hotel sesuai harga paket
 - d) Visa Umroh
 - e) Transportasi antar kota & ziarah Bus Full AC
 - f) Konsumsi 3 x sehari (Menu masakan Indonesia / disesuaikan)
 - g) Pembimbing/Muthawwif/Guide
 - h) Air Zam-zam 5 liter untuk per-jama'ah
- 3) Biaya Belum Termasuk :
 - a) Pembuatan paspor, Vaksin Meningitis, *Airport tax* dan *Handling*
 - b) Biaya vaksin meningitis/Buku kuning (ICV)
 - c) Pengeluaran pribadi diluar program.
 - d) Biaya kelebihan bagasi.
- 4) Harga & Program di atas dapat berubah sewaktu-waktu disesuaikan dengan penerbangan serta situasi / kondisi pada saat pelaksanaan & peraturan dari pemerintah Saudi Arabia
- 5) Syarat-syarat Pendaftaran Umrah
 - a) Paspor yang masih berlaku minimal 7 bulan
Syarat pembuatan paspor:
 - Kartu Keluarga (KK) asli
 - Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli
 - Akte Lahir/ijazah/surat nikah (pilih salah satu) asli yang ada nama orang tua
 - Surat rekomendasi kemenag dilampiri surat dari Biro dan fotocopy ijin biro yang akan memberangkatkan.
 - Surat rekomendasi dari biro yang memberangkatkan untuk ke imigrasi
 - b) Nama di Paspor minimal terdiri dari 3 kata (Syarqowie Ghozali Amin)
 - c) Surat Nikah Asli (apabila yang berangkat suami istri)
 - d) Surat Mahram bagi wanita usia < 45 tahun yang berangkat sendiri

- e) KTP Asli bagi wanita usia > 45 tahun yang berangkat sendiri
- f) Ijazah/Akte Lahir untuk wanita yang berangkat dengan orang tua/saudara kandung
- g) Pas Foto 4 x 6 = 8 lbr dan 3 x 4 = 5 lbr berwarna dengan ketentuan :
 - (1) Latar belakang / background berwarna putih
 - (2) Bagian muka / wajah tampak 80%
 - (3) Warna baju / jilbab kontras dengan background
 - (4) Tidak diperkenankan memakai pakaian dinas
 - (5) Uang Muka Rp. 5.000.000.

Sebelum pemberangkatan, setiap jamaah akan mendapatkan satu paket perlengkapan ibadah umrah dari PT. Masy'aril Haram Tour dan Traavel (MASTOUR) yang meliputi :

- 1) Travel bag : 1 buah

Adapun isi di dalam tas travel atau tas bagasi besar (bisa dikurangi atau ditambahkan sesuai kebutuhan jamaah) adalah :

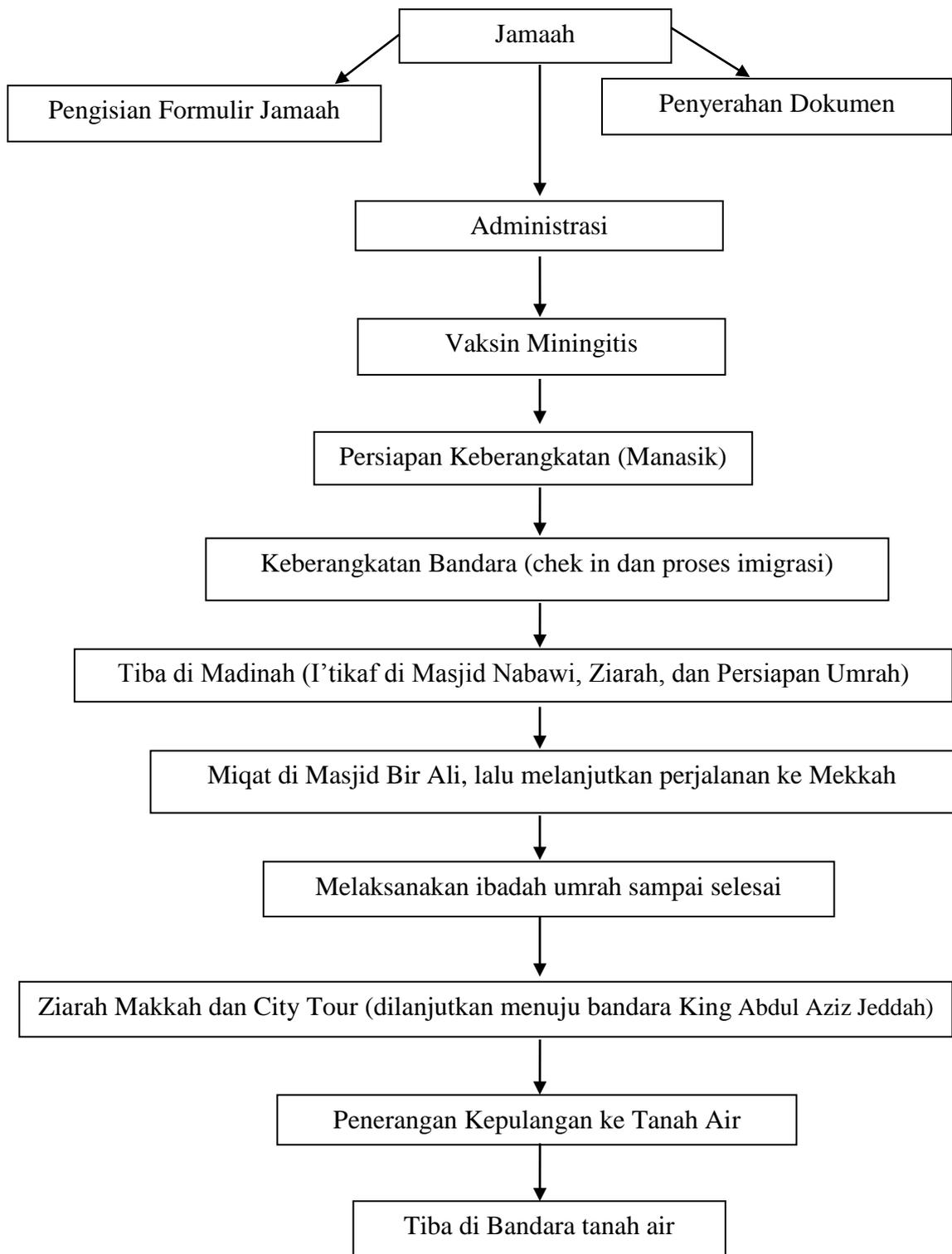
- a) Kain ihrom
- b) Pakaian ganti/gamis/koko
- c) Pakaian tidur 2-3 stel
- d) Sarung /celana 1-3 helai (laki-laki)
- e) Sepatu/sandal (pilih yang ringan agar nyaman)
- f) Kantung/tas sepatu/sandal
- g) Masker/slayer
- h) Minyak kayu putih, balsem, obat-obatan (obat2an boleh dimasukkan ke tas cabin asalkan bukan dalam bentuk cairan yang volumenya lebih dari 100-200ml)
- i) Mukena (perempuan)
- j) Handuk kecil, tissue basah (sesuai kebutuhan)
- k) Kaos kaki (sesuai kebutuhan)
- l) Sajadah kecil
- m) Gunting kecil/alat cukur (untuk tahalul)
- n) Perlengkapan kecantikan: sunblock, handbody, lipbalm, dll
- o) Kantung kresek untuk pakaian kotor

- p) Tas plastik yang bisa dilipat, ini kalo teman-teman berencana belanja oleh-oleh.
 - q) Botol/tempat minum (untuk air zam-zam, untuk dibawa ke hotel, atau buat dibawa saat sa'i)
 - r) Perlengkapan mandi: sabun, shampoo, sikat gigi, dll
- 2) Tas paspor : 1 buah
- Adapun isi di dalam tas paspor (bisa dikurangi atau ditambahkan sesuai kebutuhan jamaah) :
- a) Paspor
 - b) Tiket domestic dan internasional
 - c) Uang saku (real/dollar/rupiah)
 - d) Obat-obatan pribadi
 - e) Hand phone
 - f) Kamera/handycam
 - g) Buku doa
 - h) Buku dan alat tulis
 - i) Nomor telephon penting
 - j) Kaca mata gelap/hitam
 - k) Buku doa
 - l) Tissue kecil, dll
- 3) Tas Cabin/Ransel : 1 buah
- Adapun isi di dalam tas ransel (bisa dikurangi atau ditambahkan sesuai kebutuhan jamaah) :
- a) AlQur'an yang biasa untuk tilawah harian
 - b) Jaket /baju hangat (untuk di dalam pesawat)
 - c) Gadget (HP, Laptop, Kamera, beserta chargernya, travel charger)
 - d) Alat shalat
 - e) Makanan ringan/snak
 - f) Obat-obatan (bukan obat dalam bentuk cairan)/vitamin
 - g) Sandal (yang ringan saja)
 - h) Sikat gigi + pasta gigi, facial wash
 - i) Beberapa helai pakaian dalam.
 - j) Pakaian ganti beberapa setel, dll

- 4) Buku panduan teknis pelaksanaan ibadah umrah : 1 buah
- 5) Buku manasik doa umrah : 1 buah
- 6) Buku tips-tips selama dalam perjalanan ibadah umrah : 1 buah
- 7) Kain ihram dan sabuk bagi laki-laki / bergo bagi perempuan : 1 buah
- 8) Poster tata cara thawaf, sa'I dan tahallul : 1 buah
- 9) Tasbih : 1 buah
- 10) Name tag : 1 buah
- 11) ID card (biasanya dibagi di bandara) : 1 buah
- 12) Stiker : 1 buah
- 13) Slayer : 1 buah

Paket perlengkapan tersebut diterima calon jamaah selambat-lambatnya 15 hari menjelang keberangkatan, jika tidak ada keterlambatan kargo. Selama 15 hari menjelang keberangkatan, calon jamaah akan mendapatkan layanan call center 24 jam untuk pertanyaan, keluhan dan request khusus, layanan SMS gateway dan manasik umroh via telepon, praktik manasik atau silumasi dan persiapan teknis ibadah umrah, manasik umroh akan dilakukan dimasing-masing daerah selambat-lambatnya 10 hari menjelang minimal 50 jamaah. Tiga hari menjelang keberangkatan akan ditelpon oleh petugas Mastour untuk untuk konfirmasi kesiapan teknis keberangkatan masing-masing calon jamaah. Sumber: (Data Dokumentasi, 13 november 2018).

Gambar 4
Alur Proses Umrah



Keterangan gambar : Alur diagram persiapan ibadah umrah, proses keberangkatan, dan pelaksanaan ibadah sampai ibadah selesai dan kembali ke tanah air.

Alur perjalanan umrah 9 hari pada tanggal 18-26 Desember 2018

Hari/tanggal	Hari	Route	Waktu	Kegiatan
Selasa, 18/12/ 2018	1	JOG-CGK CGK-MED	10.05-11.25 15.25-21.20	Calon jamaah umrah berkumpul di Bandara Adi Sucipto 1 jam sebelum berangkat ke jakarta. Terbang menuju ke Jakarta menggunakan pesawat Garuda GA205. Terbang dari jakarta ke Madinah setelah melalui proses imigrasi langsung check in hotel dan istirahat.
Rabu, 19/12/18 s/d Kamis, 20/12/18	2 s/d 3	Madinah		<ol style="list-style-type: none"> 1. Memperbanyak ibadah di Masjid Nabawi dan acara bebas 2. Ziarah Rasulullah, Rawdah dan para sahabat. 3. Ziarah sekitar madinah (Masjid Quba, Kebun Kurma, Jabal Uhud, mushaf Al-Qur'an, Qiblatan)
Jum'at, 21/12/18	4	Madinah- Makkah		Sholat jum'at, setelah sholat ashar di Masjid Nabawi kembali ke hotel untuk persiapan check out kemudian berangkat ke Makkah dalam keadaan sudah berpakaian ihram dengan mengambil miqat di Bir Ali. Setelah tiba di Makkah langsung check in hotel. Setelah istirahat sejenak dan makan malam kemudian bersama-sama menuju Masjidil Haram untuk pelaksanaan rangkaian ibadah umrah.
Sabtu, 22/12/18 s/d	5 s/d 7	Makkah		<ol style="list-style-type: none"> 1. Ziarah sekitar Makkah (Jabal Tsur, Arafah, Muzdalifa, Mina, Ji'ranah dan Jabal Nur)

senin, 24/12/18				<ol style="list-style-type: none"> 2. Memperbanyak ibadah fardhu dan sunnah di Masjidil Haram 3. Waktu luang bisa digunakan untuk umrah tambahan.
Selasa, 25/12/18	8	Mak-Jed Jed-Jak		<ol style="list-style-type: none"> 1. Sholat shubuh di Masjidil Haram dan thawaf wada', 2. Kemudian kembali ke hotel untuk persiapan check out 3. Shopping di Cornice Centre 4. Ke Bandara Jeddah untuk terbang ke Jakarta
Rabu, 26/12/18	9	JKT-JOG		Tiba di jakarta dan melanjutkan penerbangan ke Yogyakarta, dan program umrah sudah selesai, semoga ibadah kita diterima Allah SWT

Trasportasi:

- JOG-CGK PP By Garuda Indonesia
- CGK-JED PP By Garuda Indonesia
- Tansportasi antar kota dan ziarah dengan bus AC

Hotel:

- Mekkah : Anjum (*5)
- Madinah : ODST (*)

Konsumsi:

- 3 kali sehari dengan prasmanan dan menu Indonesia/disesuaikan.

Guide/Muthawwif :

Berpengalaman.

b. Program Perjalanana Ibadah Haji BPIH Khusus

Program ibadah haji BPIH khusus adalah ibadah haji khusus yang diselenggarakan oleh biro perjalanan swasta, namun kuota haji tersebut mengikuti prosedur dan ketentuan Kementerian Agama. PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel selain memberikan beberapa paket pemberangkatan perjalanan ibadah umrah, juga memberikan program perjalanan ibadah haji plus bagi calon jamaah.

Berikut ini adalah contoh program perjalanan ibadah haji khusus yang dikelola oleh PT. MASTOUR Semarang pada tahun 2018 :

Tabel
Alur Program Perjalanana Ibadah Haji BPIH Khusus

Har i Ke	HARI	Tanggal Miladiyah	Tanggal Hijriyah	KETERANGAN
1	Senin	13/08/18	02/12/143 9 H	JAKARTA- JEDDAH - MAKKAH (APARTEMEN TRANSIT)
2	Selasa	14/08/18	03/12/143 9 H	MAKKAH (APARTEMEN TRANSIT)
3	Rabu	15/08/18	04/12/143 9 H	MAKKAH (APARTEMEN TRANSIT)
4	Kamis	16/08/18	05/12/143 9 H	MAKKAH (APARTEMEN TRANSIT)
5	Jum'at	17/08/18	06/12/143 9 H	MAKKAH (APARTEMEN TRANSIT)
6	Sabtu	18/08/18	07/12/143 9 H	MAKKAH (APARTEMEN TRANSIT)
7	Mingg u	19/08/18	08/12/143 9 H	MAKKAH (APARTEMEN TRANSIT) - MINA (TARWIYAH)
8	Senin	20/08/18	09/12/143 9 H	MINA - ARAFAH (WUKUF) – MUZDALIFAH
9	Selasa	21/08/18	10/12/143 9 H	MUZDALIFAH - MINA / MAKKAH
10	Rabu	22/08/18	11/12/143 9 H	MINA (MABIT)
11	Kamis	23/08/18	12/12/143 9 H	MINA (MABIT)
12	Jum'at	24/08/18	13/12/143 9 H	MINA - MAKKAH (APARTEMEN TRANSIT)
13	Sabtu	25/08/18	14/12/143 9 H	MAKKAH (APARTEMEN TRANSIT) - MAKKAH (HOTEL)
14	Mingg u	26/08/18	15/12/143 9 H	MAKKAH (APARTEMEN TRANSIT)

15	Senin	27/08/18	16/12/143 9 H	MAKKAH (HOTEL)
16	Selasa	28/08/18	17/12/143 9 H	MAKKAH (HOTEL)
17	Rabu	29/08/18	18/12/143 9 H	MAKKAH (HOTEL)
18	Kamis	30/08/18	19/12/143 9 H	MAKKAH (HOTEL)
19	Jum'at	31/08/18	20/12/143 9 H	MAKKAH (HOTEL)
20	Sabtu	01/09/18	21/12/143 9 H	MAKKAH (HOTEL) – MEDINAH
21	Minggu	02/09/18	22/12/143 9 H	MEDINAH (ARBAIN)
22	Senin	03/09/18	23/12/143 9 H	MEDINAH (ARBAIN)
23	Selasa	04/09/18	24/12/143 9 H	MEDINAH (ARBAIN)
24	Rabu	05/09/18	25/12/143 9 H	MEDINAH (ARBAIN)
25	Kamis	06/09/18	26/12/143 9 H	MEDINAH (ARBAIN)
26	Jum'at	07/09/18	27/12/143 9 H	MEDINAH (ARBAIN)
27	Sabtu	08/09/18	28/12/143 9 H	MEDINAH (ARBAIN)
28	Minggu	09/09/18	29/12/143 9 H	MEDINAH (ARBAIN)
29	Senin	10/09/18	30/12/143 9 H	MEDINAH –JAKARTA
30	Selasa	11/09/18	01'01/1439 H	JAKARTA

Akomodasi :

Makkah : Swiss Al Maqom

Madinah : Royal Inn Nozol.

Adapun syarat pendaftaran ibadah haji khusus yang dikelola oleh PT. MASTOUR Semarang adalah :

- 1) Mengisi formulir pendaftaran yang disediakan oleh PT. Mastour.
- 2) Fotocopy KTP asli.
- 3) Fotocopy KK asli.
- 4) Fotocopy surat nikah suami istri asli.
- 5) Fotocopy paspor asli.

- 6) Pas foto ukuran 2x3 = 40 lembar, 3x4 = 40 lembar, 4x6 = 40 lembar.
- 7) Surat keterangan sehat dari puskesmas setempat (sesuai KTP).
- 8) Membayar uang muka minimum 60 jt,(untuk pendaftaran nomor porsi).
- 9) Melunasi sisa dari biaya keseluruhan (sesuai paket yang dipilih) satu minggu setelah penerimaan SPPH.

6. Legalitas dan Izin Operasional PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel cabang Kota Semarang

- | | | |
|--------------------------------------|---|--|
| a. Nama Perusahaan | : | PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel |
| b. Alamat | : | Jl. Gajah Mada A-19 Simpang Semarang |
| c. Telephon/ Faximili | : | 024-8416444 / 024-8318086, |
| d. E mail | : | jumadi_sastra@yahoo.com . |
| e. Website | : | mastour-travel.co.id |
| f. Izin Kemenag | : | Izin DEPAG D/40 - 2002 |
| g. Surat Ijin Tanda Usaha Pariwisata | : | Nomor 503/731/436.5.12/2007 |
| h. Tanda Daftar Perusahaan | : | Nomor 13.01.163.13770 |
| i. SK Kemenhum HAM | : | C-05802 HT.01.01.TH.2002 |
| j. NPWP | : | 02.091.783.7-604.000 |
| k. Izin Penyelenggara Umrah | : | Nomor D/352 Tahun 2005 |
| l. Izin Penyelenggara Haji | : | Nomor D/171 Tahun 2007 |

B. Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT.Mastour Kepada Jamaah

Ruang lingkup manajemen pelayanan haji dan umrah sebagaimana diatur oleh Undang-Undang Republik Indonesia, meliputi pelayanan, pembinaan, dan perlindungan (Sukayat, 2016:132). Standar pelayanan ibadah haji dan umrah adalah tolak ukur pelayanan yang wajib diberikan oleh penyelenggara ibadah haji dan umrah kepada jamaah haji dan umrah.

Dalam hal pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan tidak terlepas dari namanya pelayanan ketika didalam perusahaan tersebut ataupun ketika sudah akan diberangkatkan, adapun manajemen pelayanan Haji dan Umrah yang ada di PT. Mastour Semarang adalah:

1. Pelayanan

Pelayanan yang diberikan PT. Mastour Semarang meliputi pendaftaran.

Berikut prosedur pendaftaran di PT. Mastour Semarang:

a. Ketentuan pendaftaran Haji khusus

Adapun syarat pendaftaran ibadah haji khusus yang dikelola oleh PT. MASTOUR Semarang adalah :

1. Mengisi formulir pendaftaran yang disediakan oleh PT. Mastour.
2. Fotocopy KTP asli.
3. Fotocopy KK asli.
4. Fotocopy surat nikah suami istri asli.
5. Fotocopy paspor asli.
6. Pas foto ukuran 2x3 = 40 lembar, 3x4 = 40 lembar, 4x6 = 40 lembar.
7. Surat keterangan sehat dari puskesmas setempat (sesuai KTP).
8. Membayar uang muka minimum 60 jt,(untuk pendaftaran nomor porsi).
9. Melunasi sisa dari biaya keseluruhan (sesuai paket yang dipilih) satu minggu setelah penerimaan SPPH.

b. Ketentuan Pendaftaran Umrah

1. Paspor yang masih berlaku minimal 7 bulan
2. Nama di Paspor minimal terdiri dari 3 kata (Syarqowie Ghozali Amin)
3. Surat Nikah Asli (apabila yang berangkat suami istri)
4. Surat Mahram bagi wanita usia < 45 tahun yang berangkat sendiri
5. KTP Asli bagi wanita usia > 45 tahun yang berangkat sendiri
6. Ijazah/Akte Lahir untuk wanita yang berangkat dengan orang tua/saudara kandung
7. Pas Foto 4 x 6 = 8 lbr dan 3 x 4 = 5 lbr berwarna dengan ketentuan :
 - (a). Latar belakang / background berwarna putih.
 - (b). Bagian muka / wajah tampak 60%.
 - (c). Warna baju/jibab kontras dengan background.
 - (d). Tidak diperkenankan memakai pakaian dinas.

(e). Uang muka Rp. 5.000.000.

PT. Mastour Semarang juga memiliki SOP mengenai pelayanan pelanggan, berikut bagan *Standart Operating Procedure* pelayanan pelanggan di PT. Mastour Semarang:

No	Perihal	Prosedur
1.	Penyambutan pelanggan didalam kantor	Pelanggan disapa dengan ucapan salam Assalamualaikum, Selamat Datang, Selamat Pagi, Siang dan seterusnya. Dan disertai dengan senyum ramah kemudian mempersilahkan pelanggan duduk.
2.	Pelanggan melaksanakan transaksi didalam kantor	<p>Pelanggan memesan tiket dengan datang langsung ke kantor, pelanggan melakukan diskusi atau pelanggan diajak bercerita terlebih dahulu guna membangun kedekatan emosional terhadap pelanggan oleh sales <i>counter</i> atau <i>Customer Service</i> yang menangani langsung.</p> <p>Kemudian ketika pelanggan sudah sepakat dengan dan menyetujui harga dan pembayaran tiket yang sudah ditawarkan oleh sales <i>counter</i> atau <i>customer service</i>, maka:</p> <ol style="list-style-type: none">Pastikan jumlah pembayaran atau DP yang harus dibayar pelangganSales <i>counter</i> menyiapkan <i>invoice/kuitansi</i>Sales <i>counter</i> memberikan informasi lainDan kembali menyampaikan promosi lainKemudian sales <i>counter</i> meminta

		pelanggan untuk mengisi formulir identitas pribadi dan data yang sudah ada diinput ke database pelanggan.
3.	Pelanggan selesa transaksi dan pulang	Sales <i>counter</i> mengucapkan terimakasih diiringi dengan senyum ramah kemudian berjabat tangan kemudian sales <i>counter</i> memberikan ungkapan supaya pelanggan datang kembali ke kantor.

Sumber : panduan dan pelayanan pelanggan di kantor PT. Mastour cabang Kota Semarang.

Setelah customer membayar paket secara Full Payment maka pihak PT. Mastour akan memberikan kepastian tanggal pemberangkatan, namun apabila *customer* membayar DP (*Down Payment*) terlebih dahulu, maka PT. Mastour memberikan spekulasi tanggal keberangkatannya karena masih bersifat tentative. Bagi customer yang membayar DP maka ia wajib melunasi pembayaran dalam kurun waktu satu bulan sebelum keberangkatan. Kemudian dalam waktu satu minggu sebelum pemberangkatan *customer* akan diberikan manasik untuk persiapan perjalanan umrah.

PT. Mastour juga tidak pernah membedakan jamaah yang mencari informasi melalui telepon atau jamaah yang ke kantor secara langsung, semua di berlakukan dengan sama dengan memberikan informasi yang selengkap mungkin agar jamaah tidak ada yang ketinggalan info mengenai semua persiapan sebelum jamaah berangkat ke tanah suci. Begitupun dengan latar belakang jamaah yang berbeda ada yang berangkat dari kota dan tidak sedikit juga yang dari pedesaan, dari pihak Mastour selalu berusaha memberikan pelayanan yang sebaik mungkin, karena bagaimanapun ketika para jamaah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Mastour maka mereka akan menjadi media pemasaran tersendiri dengan mengarahkan saudara atau tetangganya untuk menggunakan jasa PT. Mastour ketika ingin melaksanakan ibadah Haji maupun Umrah, begitupun sebaliknya ketika para jamaah merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak PT.

Mastour, maka tidak menutup kemungkinan mereka akan memberikan informasi yang kurang baik kepada saudara atau tetangga mereka yang akan menggunakan jasa PT. Mastour untuk melaksanakan ibadah Haji maupun Umrah.

PT. Mastour juga selalu berusaha memenuhi kebutuhan emosional para jamaah, dengan selalu memberikan pelayanan yang akan berkesan dihati para jamaah, yaitu dengan melayani para pelanggan dengan menganggap bahwa mereka adalah keluarga dan juga tamu Allah SWT. Atas dasar ini, maka pegawai PT. Mastour akan memberikan pelayanan sebaik mungkin baik pelayanan fisik maupun pelayanan yang sifatnya emosional, dengan harapan pelayanan yang seperti itu akan menjadikan calon jamaah menjadi nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Mastour.

2. Pembinaan

Pembinaan haji dan umroh adalah mengkoordinasikan, mengarahkan, dan mengembangkan kemampuan bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji dan umroh demi terlaksananya cita-cita ibadah haji dan umroh. Serangkaian kegiatan tersebut bisa dilakukan di dalam kegiatan bimbingan manasik.

Di mastour sendiri ada beberapa macam bimbingan yang telah dilaksanakan selama ini, yaitu :

- 1) Prahaji, bimbingan yang dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci agar calon jamaah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji dan umroh ketika berada ditanah suci nanti, bimbingan tersebut dilakukan ketika jamaah mengikuti serangkaian acara manasik yang diadakan di hotel patra jasa ketika jamaah yang akan berangkat jumlahnya banyak dan bimbingan akan dilakukan di aula kantor PT. Mastour jika jumlah jamaahnya sedikit, didalam acara manasik haji dan umroh tersebut jamaah tidak hanya mendengarkan materi ataupun penjelasan dari narasumber akan tetapi jamaah juga diajak langsung praktek bersama bagaimana tata cara haji maupun umroh. Pada bimbingan prahaji ini dari pihak PT. Mastour berusaha memberikan pemahaman yang sebaik mungkin kepada calon jamaah dengan menyusun acara manasik yang rinci tetapi tidak membosankan dengan menyelingi hiburan musik. Calon jamaah yang

merasa belum paham secara keseluruhan mengenai materi yang disampaikan ketika manasik, dari pihak PT. Mastour sangat membuka diri untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan para calon jamaah diluar acara manasik, hal itu dilakukan untuk memastikan semua jamaah paham dengan materi yang harus mereka dapatkan karena itu berkaitan dengan tata cara pelaksanaan haji maupun umrah yang akan mereka jalankan ketika di tanah suci nanti.

- 2) Bimbingan yang dilakukan ketika berada di tanah suci. Pembimbing mendampingi dan memberi pengarahan kepada jamaah agar pelaksanaan ibadah haji dan umrohnya sesuai dengan tata cara yang disyariatkan oleh Islam.
- 3) Pascahaji, bimbingan yang dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umroh untuk mempertahankan kemabruran haji dan umrohnya.

Pembinaan dilakukan di dua tempat, yaitu pembinaan di tanah air sendiri dan pembinaan di tanah suci Mekah.

1) Pembinaan di Tanah Air

Pembinaan di tanah air dilakukan dalam bentuk manasik, baik manasik haji maupun umroh. Tujuan dari manasik tidak lain adalah untuk melatih para calon jamaah agar mengetahui serta memberi bekal agar mereka melakukan seluruh kegiatan ibadah yang telah ditentukan ketika berada di tanah suci. Dalam hal ini, para calon jamaah harus mengikuti tahapan awal hingga akhir yang diselenggarakan oleh PT Mastour, sebagai upaya terealisasinya pemberangkatan para calon jamaah ke tanah suci dengan lancar dan selamat. Adapun para pembimbing manasik di sini sudah profesional, jadi para calon jamaah akan mendapatkan bekal ilmu pengetahuan serta bimbingan yang cukup memadai sebagai persiapan diri sebelum berangkat ke tanah suci.

2) Pembinaan di tanah suci Mekah

Setelah dilakukan pembinaan di tanah air (Indonesia), kemudian pihak PT Mastour memberikan pembinaan untuk kedua kalinya pada saat jamaah telah mendarat di tanah suci Mekah. Tentu berbeda pengetahuan yang didapat sebelum tiba di Mekah dengan pada saat telah sampai ke Mekah dan melihat secara langsung bagaimana atmosfer di sana. Mereka di

sana akan dipandu secara langsung oleh pembimbing haji/umroh secara profesional.

Para jamaah diberi intruksi secara jelas dari segi persiapan hingga hal apa saja yang harus dilakukan serta dijaga ketika berada di masjidil haram. Para jamaah dituntut agar bisa disiplin dalam segala hal, agar tidak terjadi sesuatu yang diinginkan seperti terpisah dengan rombongan, kecelakaan, sakit pada saat melakukan proses ibadah, dan lain sebagainya. Setelah seluruh aktivitas selesai dilaksanakan, para jamaah diberi bimbingan lagi agar memperbaiki kualitas ibadah serta akhlaknya sepulang dari tanah suci, sebagai upaya ikhtiar agar haji/umrahnya masuk dalam kategori mabrur.

3. Perlindungan

Biro Perjalanan Ibadah Haji dan Umrah PT. Mastour Semarang dalam memberikan perlindungan kepada jamaah sesuai dengan UU No 13 tahun 2008 mengacu kepada peraturan yang telah ditentukan oleh pemerintah yaitu:

1. Kepastian keberangkatan untuk menunaikan ibadah Haji dan umrah.
2. Jaminan kesehatan, keselamatan dan keamanan jamaah selama menunaikan ibadah.
3. Perlindungan terhadap ancaman penyakit melalui vaksinasi meningitis.
4. Jaminan asuransi jiwa bagi jamaah yang mengalami kecelakaan.

Sedangkan semua hal tersebut pasti didasari dengan adanya lembaga yang didukung dengan sarana, prasarana dan perlengkapan yang memadai di PT. Mastour Semarang.

Sarana dan prasarana

Untuk bisa menjalankan tugasnya dengan baik dan lancar maka harus didukung dengan adanya sarana dan prasarana yang baik pula. Adapun sarana dan prasarana yang dimiliki oleh PT. Mastour Semarang yaitu:

No	Jenis	Jumlah
1.	Kantor	1 buah
2.	Tempat manasik	1 buah
3.	Gudang	1 buah
4.	Komputer	1 buah
5.	Laptop	3 buah
6.	Almari dokumen	3 buah
7.	Printer	2 buah
8.	Telepon	1 buah
9.	Meja kerja	4 buah
10.	Meja dan kursi tunggu tamu	1 meja dan 6 kursi tamu
11.	Kursi pelayanan tamu	6 buah
12.	AC	2 buah
13.	Mobil kantor	1 buah

PT. Mastour memiliki sarana dan prasarana yang cukup memadai untuk menunjang pelaksanaan manasik, karena di kantor PT. Mastour terdapat aula yang bisa digunakan untuk pelaksanaan manasik dengan jumlah jamaah tertentu, tetapi untuk jumlah jamaah yang cenderung lebih banyak maka manasik akan dilakukan di Hotel Patrajasa Semarang yang tempatnya lebih luas. Kemudian PT. Mastour juga memiliki peralatan simulasi ka'bah yang selalu digunakan dalam rangkaian pelaksanaan manasik. PT. Mastour juga menyediakan buku panduan pada saat pelaksanaan manasik untuk mempermudah para jamaah memahami materi yang disampaikan oleh para narasumber terutama para pembimbing.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat PT. Mastour Semarang Dalam Memberikan Pelayanan Haji dan Umrah Pada Jamaahnya.

Didalam suatu perusahaan pasti selalu ada faktor pendukung dan juga penghambat dalam setiap prosenya, dalam hal ini pelayanan.

Berikut ini adalah faktor pendukung PT. Mastour Semarang:

1. Sudah mengantongi izin dari kemenag mengenai penyelenggaraan ibadah haji maupun umrah.
2. Memiliki kantor yang letaknya sangat setrategis, yaitu di kawasan simpang lima Kota Semarang.
3. Memiliki sarana dan prasarana yang cukup lengkap untuk menunjang pelayanan kepada jamaah.
4. Memiliki sumber daya manusia yang memadai, profesional dan sangat berpengalaman.
5. Memiliki banyak jaringan baik didalam maupun diluar negeri.
6. Memiliki banyak pembimbing yang profesional, dan mayoritas dari kalangan pengasuh pondok pesantren.
7. Paket yang di tawarkan kepada jamaah sangat bervariasi, jadi terdapat banyak pilihan untuk jamaah.

Sedangkan faktor penghambat PT. Mastour Semarang yaitu:

1. Timbulnya persaingan yang ketat dikarenakan banyaknya biro penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, sehingga ada persaingan yang tidak sehat yang terjadi dilapangan.
2. Latarbelakang jamaah yang berbeda-beda yang berpengaruh terhadap pemahaman jamaah.

BAB IV

ANALISIS HASIL TEMUAN MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH DI PT. MASTOUR SEMARANG

A. Analisis Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di PT. Mastour Semarang

Ibadah haji adalah salah satu rukun Islam yang wajib di tunaikan oleh setiap orang Islam, baik laki-laki maupun perempuan, bila sudah mampu (Choliq, 2011:17). Sedangkan umrah adalah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan ihram, tawaf, sai, dan tahallul yang dilakukan dengan tertib demi mengharapkan ridho Allah SWT dan pada waktu kapan saja sepanjang tahun (Choliq, 2011:19).

Ibadah haji dari tahun ke tahun semakin banyak calon jamaah yang mendaftar sehingga masa tunggu yang di dapatkan juga semakin lama, begitupun dengan ibadah umrah yang semakin banyak juga jamaah yang mendaftar dari tahun ke tahun. Semua jamaah haji maupun umrah tujuannya sama, untuk mendapatkan haji maupun umrah yang mabrur. Semakin meningkatnya minat calon jamaah haji maupun umrah tersebut harus di barengi dengan meningkatnya kualitas manajemen dalam suatu perusahaan biro perjalanan haji dan umrah, terutama dalam manajemen pelayanan. Menurut Nickels and McHugh (1997) bahwa manajemen adalah sebuah proses yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan organisasi melalui rangkaian kegiatan berupa perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian orang-orang serta sumber daya organisasi lainnya (Tisnawati, dkk,2005:6).

Lebih singkatnya, manajemen adalah suatu usaha mengelola sumberdaya yang dimiliki sebuah perusahaan atau organisasi dengan efektif dan efisien untuk mewujudkan tujuan yang telah disepakati. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan suatu permasalahan konsumen atau pelanggan. Manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.

Berdasarkan teori-teori tersebut, bahwa manajemen sangat dibutuhkan oleh setiap perusahaan atau organisasi. Begitu pula perusahaan yang bergerak pada bidang penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah seperti PT. Mastour Semarang ini juga membutuhkan manajemen sebagai alat untuk mengukur atau mengelola dalam kegiatan Haji maupun Umrah untuk mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien. Dalam mengarahkan sekelompok orang yang memiliki latar belakang berbeda, seorang manajer harus menerapkan fungsi manajemen dan memanfaatkan unsur-unsur manajemen dengan baik. Fungsi manajemen meliputi: *planning*, *organizing*, *directing* dan *controlling*.

Mengacu pada data-data dan teori yang telah disajikan dalam bab III, maka peneliti dapat menganalisa tentang manajemen pelayanan ibadah haji dan umrah di PT. Mastour Semarang. PT. Mastour memberikan pelayanan dengan memperhatikan fungsi manajemen, yaitu:

1. Perencanaan (*Planning*)

perencanaan dibuat sebagai upaya untuk merumuskan apa yang sesungguhnya ingin dicapai oleh sebuah organisasi atau perusahaan serta bagaimana sesuatu yang ingin dicapai tersebut dapat diwujudkan melalui serangkaian rumusan rencana kegiatan tertentu. Tanpa adanya *planning* maka perusahaan tidak akan mempunyai tujuan.

Dalam setiap kegiatan yang ada di PT. Mastour Semarang tentunya sudah direncanakan sebelumnya, sehingga setiap program atau kegiatannya memiliki tujuan yang jelas. Adapun perencanaan yang di buat oleh PT. Mastour adalah pembuatan program-program perjalanan ibadah haji dan umrah beserta dengan setiap fasilitas yang akan diberikan, meliputi perencanaan perekrutan, bimbingan ibadah haji dan umrah di tanah air, bimbingan ibadah haji dan umrah di tanah suci, bimbingan ketika kembali ke tanah air (pasca haji dan umrah), penyediaan transportasi ketika di tanah air sampai ke tanah suci, akomodasi ketika di tanah suci, konsumsi, hingga kesehatan jamaah. Dalam setiap program yang dilakukan oleh PT. Mastour juga menerapkan fungsi perencanaan, seperti proses bimbingan manasik haji dan umrah ketika di tanah air maupun di tanah suci yaitu menentukan apa materi yang akan disampaikan kepada jamaah, siapa yang akan menyampaikan materinya, dimana

tempat bimbingannya, kapan waktu pelaksanaan bimbingannya, apa media yang akan digunakan selama bimbingan dan bagaimaimana metode bimbingannya. Semua hal itu sudah di rancang oleh PT. Mastour Semarang sehingga setiap progamnya memiliki tujuan yang jelas dan dapat berjalan dengan lancar, walaupun tidak dapat dipungkiri terkadang antara yang telah direncanakan dan pelaksanaannya terdapat perbedaan karena melihat situasi dan juga kondisi saat itu.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Setelah perencanaan atau *planning*, maka selanjutnya adalah pengorganisasian atau *organizing* yaitu proses yang menyangkut bagaimana strategi dan taktik yang telah dirumuskan dalam perencanaan didesain dalam sebuah struktur organisasi yang tepat dan tangguh, sistem dan lingkungan organisasi yang kondusif, dan bisa memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi bisa bekerja secara efektif dan efisien guna pencapaian tujuan organisasi. Pengorganisasian di maksudkan untuk memberikan pembagian tugas kerja, memberikan deskripsi pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawab masing-masing pengurus, dan menetapkan mekanisme kerja antar bidang pekerjaan dan keahlian.

Penerapan fungsi pengorganisasian di PT. Mastour Semarang dibuktikan dengan adanya struktur organisasi yang jelas beserta dengan tugas pokoknya sejak awal berdirinya hingga sampai saat ini. Dalam pelaksanaannya, PT. Mastour Semarang mampu menerapkan fungsi pengorganisasian dengan baik, terbukti dari program yang dijalankan mulai dari awal perekrutan, proses ketika masih di tanah ar hingga di tanah suci, serta kembalinya ke tanah air semua berjalan dengan baik, semua itu tidak terlepas dari pembagian *job description* yang tepat kepada karyawan, seperti segala tugas mengenai administrasi yang di pegang oleh Bapak Muid, kemudian segala keperluan yang berkaitan dengan dokumen yang akan diurus oleh Bapak Ismakun, dan segala keperluan yang berkaitan dengan perlengkapan akan di urus oleh Bapak Dewo sesuai dengan tugas pokok masing-masing.

3. Pengarahan (*Directing*)

Directing yaitu pengarahan proses implementasi program agar bisa dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi

agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktivitas yang tinggi.

Dalam proses directing tahapan yang dilakukan oleh PT. Mastour Semarang diantaranya memberikan pengarahan, bimbingan dan motivasi kepada karyawan dan calon jamaah. Pengarahan kepada karyawan bertujuan agar para karyawan di PT. Mastour menjalankan tugasnya dengan sebaik mungkin. Sedangkan pengarahan kepada jamaah yaitu ketika pelaksanaan bimbingan manasik haji dan umrah agar pelaksanaan ibadah haji dan umrah dapat berjalan dengan benar. Kepala Cabang PT. Mastour Semarang yaitu Bapak H. Jumadi Sastradihardjo, metode yang beliau terapkan dalam memberikan pengarahan, bimbingan dan motivasi kepada karyawannya sangat tepat dan mudah diterima oleh karyawannya, karena beliau sangat menjaga hubungan antara atasan dengan bawahan seperti tanpa jarak, beliau menganggap semua karyawan PT. Mastour adalah bagian dari keluarga, sehingga semua bimbingan dan motivasi yang diberikan dapat diterima dengan baik. Keadaan internal yang baik pada PT. Mastour tersebut, maka setiap pelaksanaan program yang di rencanakan juga akan berjalan dengan baik.

4. Pengendalian dan pengawasan (*Controlling*)

Pengendalian dan pengawasan yaitu proses yang dilakukan untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan, diorganisasikan dan diimplementasikan bisa berjalan sesuai dengan target yang diharapkan sekalipun berbagai perubahan terjadi dalam lingkungan dunia bisnis yang dihadapi. PT. Mastour sudah cukup baik dalam penerapan fungsi *controlling*, dibuktikan dengan adanya evaluasi setiap kegiatan, baik ketika proses maupun pasca proses. Ketika program kegiatan berlangsung, Bapak Jumadi selaku kepala cabang selalu mengawasi dan bila ada sesuatu yang dirasa kurang pas maka akan langsung diingatkan saat itu juga, dan evaluasi pasca program juga selalu dilakukan ketika selesai kegiatan yang diikuti oleh seluruh pengurus. Evaluasi selalu dilakukan oleh PT. Mastour agar program kedepan bisa lebih baik lagi.

Adapun pelayanan yang diberikan oleh PT. Mastour Semarang kepada para jamaahnya adalah sebagai berikut:

1. Administrasi

Proses administrasi adalah langkah awal yang dilakukan untuk pendaftaran bagi calon jamaah Haji maupun Umrah. Pendaftaran di PT. Mastour Semarang bisa melalui perwakilan-perwakilan yang sudah menjalin hubungan dengan PT. Mastour, atau jamaah juga bisa mendaftar secara langsung dengan datang ke kantor. PT. Mastour sengaja menggandeng beberapa perwakilan untuk mempermudah dan juga memperluas jangkauan, karena mayoritas perwakilan-perwakilannya adalah kyai dan juga pengasuh pondok pesantren yang memiliki banyak jamaah.

Dalam proses pendaftaran ini pihak PT. Mastour selalu berusaha untuk memberikan informasi yang sejelas mungkin dan juga sedetail mungkin, karna berkaitan dengan banyaknya persyaratan yang harus disiapkan oleh calon jamaah haji maupun umrah. PT. Mastour juga memberikan pelayanan lebih untuk para calon jamaah yang masih merasa belum paham untuk bisa menelpon pegawai PT. Mastour meskipun diluar jam kerja.

Adapun syarat pendaftaran ibadah haji khusus yang dikelola oleh PT. MASTOUR Semarang adalah sebagai berikut :

8. Mengisi formulir pendaftaran yang disediakan oleh PT. Mastour.
9. Fotocopy KTP asli.
10. Fotocopy KK asli.
11. Fotocopy surat nikah suami istri asli.
12. Fotocopy paspor asli.
13. Pas foto ukuran 2x3 = 40 lembar, 3x4 = 40 lembar, 4x6 = 40 lembar.
14. Surat keterangan sehat dari puskesmas setempat (sesuai KTP).
15. Membayar uang muka minimum 60 jt,(untuk pendaftaran nomor porsi).
16. Melunasi sisa dari biaya keseluruhan (sesuai paket yang dipilih) satu minggu setelah penerimaan SPPH.

Sedangkan syarat pendaftaran umrah adalah sebagai berikut:

1. Paspor yang masih berlaku minimal 7 bulan
2. Nama di Paspor minimal terdiri dari 3 kata (Syarqowie Ghozali Amin)
3. Surat Nikah Asli (apabila yang berangkat suami istri)
4. Surat Mahram bagi wanita usia < 45 tahun yang berangkat sendiri
5. KTP Asli bagi wanita usia > 45 tahun yang berangkat sendiri
6. Ijazah/Akte Lahir untuk wanita yang berangkat dengan orang tua/saudara kandung
7. Pas Foto 4 x 6 = 8 lbr dan 3 x 4 = 5 lbr berwarna dengan ketentuan :
 - (a). Latar belakang / background berwarna putih.
 - (b). Bagian muka / wajah tampak 60%.
 - (c). Warna baju/jibab kontras dengan background.
 - (d). Tidak diperkenankan memakai pakaian dinas.
 - (e). Uang muka Rp. 5.000.000.

2. Bimbingan Manasik

Bimbingan menjadi suatu upaya untuk memahami jamaah perihal cara yang benar terkait pelaksanaan ibadah haji maupun umrah. Untuk meningkatkan kualitas bimbingan manasik haji maupun umrah, PT. Mastour menggunakan pembimbing yang profesional dan didukung dengan sarana dan prasarana yang lengkap sehingga dapat menunjang keberhasilan tujuan manasik.

Bimbingan manasik haji dan umrah bisa dilakukan menjadi tiga bagian, yaitu:;

- a. Pra-haji/umrah, yaitu bimbingan yang dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci agar calon jamaah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji dan umrah ketika berada di tanahsuci nanti. Manasik haji di PT. Mastour Semarang dilakukan selama dua hari, sedangkan untuk manasik umrah dilakukan selama satu hari di Hotel Patra Jasa Semarang. PT. Mastour memaksimalkan waktu yang ada untuk bisa menyampaikan materi dan juga praktik secara langsung kepada calon jamaah. Jika setelah pelaksanaan manasik berakhir dan

jamaah ada yang merasa belum paham, jamaah bisa datang ke kantor untuk mendapatkan penjelasan kembali.

- b. Bimbingan yang dilakukan ketika berada di Tanah Suci adalah bimbingan yang dilakukan ketika berada di Tanah Suci dengan cara pembimbing dapat mendampingi, memberikan pengarahan kepada jamaah, agar pelaksanaan ibadah haji maupun umrah sesuai dengan tata cara ibadah haji maupun umrah. Di Tanah Suci, PT. Mastour memberikan manasik pemantapan sebelum pelaksanaan ibadah haji maupun umrah, kemudian ketika pelaksanaan ibadah haji maupun umrah PT. Mastour memberikan pendampingan dan juga pengarahan dengan *Muthowwif* yang bertugas.
- c. Pasca-haji/umrah adalah bimbingan yang dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umrah, untuk mempertahankan kemabruran ibadah haji dan umrah. PT. Mastour membentuk Alumni Jamaah Haji dan Umrah, kemudian memaksimalkan penggunaan media sosial untuk berkomunikasi, tidak jarang juga para jamaah membuat kegiatan untuk kembali bersilaturahmi secara langsung (Sukayat, 2016:133).

3. Transportasi

Transportasi merupakan media yang digunakan untuk membawa jamaah dari tanahair menuju ke tanah suci, ketika di tanah suci dan untuk kembali ke tanah air kembali. Kenyamanan transportasi yang digunakan merupakan suatu hal yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh setiap penyelenggara ibadah haji dan umrah, karena para jamaah pasti menginginkan perjalanan mereka terasa nyaman dan juga aman dari mulai berangkat sampai pulang kembali.

Transportasi dari Indonesia menuju Arab Saudi menggunakan transportasi udara yaitu pesawat karena jarak dari Indonesia ke Arab Saudi sangat jauh, maka menggunakan pesawat adalah langkah yang paling tepat. Armada penerbangan yang dipilih oleh PT. Mastour Semarang adalah Garuda Indonesia, Etihad, Saudia Airline, Emirate, Oman dan lain sebagainya.

Transportasi yang digunakan PT. Mastour selama di Arab Saudi bekerjasama dengan perusahaan yang memberi jasa transportasi berupa bis

yaitu Rekab. Jadi selama di Tanah Suci jamaah menggunakan bis sebagai alat transportasinya.

4. Akomodasi

Akomodasi adalah salah satu unsur penting yang harus diperhatikan oleh para penyelenggara ibadah haji dan umrah. Penyelenggara harus memberikan akomodasi dengan baik dan memuaskan sehingga para jamaah lebih khusyuk dalam menjalankan ibadahnya. Pelayanan akomodasi yang dimaksud antara lain pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan, minum serta jasa lainnya (Sukayat, 2016: 134)

PT. Mastour Semarang memberikan akomodasi kepada jamaah sesuai dengan paket yang mereka pilih, hotel yang diberikan ketika di Makkah yaitu Hotel Anjum, Hotel Grand Zam-Zam, Hotel Muhajirin, Hotel Nosour dll, sedangkan hotel yang diberikan ketika selama di Madinah yaitu Hotel Al Majedi, Hotel ODST, Hotel Concorde, Hotel Royal Inn, dll. PT. Mastour berusaha memberikan akomodasi kepada jamaah sebaik mungkin guna memberikan kenyamanan kepada jamaah, agar jamaah dapat menjalankan ibadahnya dengan khusyuk.

5. Konsumsi

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan pelayanan yang menjadikan jamaah merasa nyaman dan puas. Bila dibandingkan dengan fasilitas yang mereka terima dan rasakan, biaya yang mereka keluarkan untuk bisa melaksanakan ibadah haji dan umrah menjadi seimbang.

Kebutuhan makanan dan minuman sudah disediakan oleh pihak hotel yang telah jamaah tempati untuk menginap sehingga jamaah tidak perlu repot-repot lagi untuk memikirkan konsumsi. PT. Mastour memberikan konsumsi kepada jamaah dengan menu makanan Indonesia, karena di khawatirkan para jamaah tidak terbiasa dengan menu makanan di Arab Saudi dan nanti berpengaruh kepada kesehatan jamaah. Makanan disajikan dengan cara prasmanan yang telah dimasa oleh koki-koki hotel dengan jenis masakan Indonesia. Makanan yang disajikan dengan cara prasmanan cenderung lebih segar dan fresh, jadi jamaah tinggal memilih menu makanan yang mereka suka, dan menu yang disajikan juga menu yang dapat memenuhi kebutuhan gizi para jamaah dan juga memberikan tambahan energi untuk jamaah agar

dapat melaksanakan seluruh rangkaian ibadah yang akan dijalankan. Para jamaah mendapatkan jatah makan tiga kali dalam sehari yaitu pagi, siang dan malam hari.

6. Kesehatan

Pelayanan kesehatan juga suatu hal yang harus diperhatikan, karena sangat penting. Pelayanan kesehatan dilakukan dari sebelum berangkat ke Tanah Suci, seperti *medical check-up* dan suntik meningitis. Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan kesehatan agar jamaah tetap dalam keadaan sehat, tidak menularkan atau tertular penyakit selama menjalankan ibadah haji dan umrah, serta setelah kembali ke Indonesia.

Arab Saudi dikenal memiliki suhu yang sangat dingin pada malam hari dan panas pada saat siang hari. Apabila hal tersebut tidak diantisipasi oleh penyelenggara ibadah haji dan umrah, maka banyak jamaah yang gampang terkena penyakit seperti flu, batuk, demam, dan lain sebagainya. Pelayanan kesehatan jamaah haji dan umrah dilakukan secara terus menerus sejak di tanah air sampai pada saat pelaksanaannya yang meliputi berbagai aspek seperti kesehatan umum, gizi, dan menstruasi yang dikaitkan dengan ibadah haji dan umrah.

PT. Mastour memperhatikan kesehatan jamaah dengan memberikan pemeriksaan, perhatian dan memberikan vaksin meningitis dengan harapan para jamaah dapat meningkatkan daya tahan tubuh dan terantisipasi oleh penyakit pada saat di Tanah Suci, sehingga mereka pun lebih maksimal dalam menjalankan ibadah.

Ketika pelaksanaan ibadah haji, PT. Mastour juga menyertakan dokter untuk selalu memastikan bahwa para jamaah dalam keadaan sehat dan bisa mengikuti seluruh rangkaian ibadah haji, begitupun dengan umrah, ada beberapa program yang PT. Mastour juga menyertakan dokter untuk memastikan kesehatan jamaah.

7. Perlindungan

Saat menunaikan ibadah haji dan umrah, setiap jamaah memiliki hak perlindungan. Ketika jamaah berada dalam pesawat, semua itu terfasilitasi dengan menggunakan asuransi. Akan tetapi, pada saat jamaah sudah berada di Tanah Suci, keselamatan jiwanya sudah menjadi tanggungjawab setiap

individu dan perusahaan/lembaga penyelenggara haji dan umrah (Sukayat,2016:135).

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

PT. Mastour Semarang memberikan perlindungan jamaah berupa kepastian pemberangkatan haji dan umrah, perlindungan terhadap ancaman penyakit melalui vaksin meingitis dan jaminan asuransi jiwa bagi yang mengalami kecelakaan atau kematian.

Menurut Kasmir dalam bukunya Etika Customer Service PT. Mastour sudah memiliki ciri pelayanan yang baik yaitu sebagai berikut:

a. Tersedianya karyawan yang baik

Karyawan adalah orang yang akan selalu berhubungan dengan customer, dan kenyamanan customer sangat bergantung pada pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Karyawan PT. Mastour sopan, ramah dan tanggap, karena dari awal motto yang di angkat dalam perusahaan ini adalah melayani customer bagian dari melayani tamu Allah SWT jadi karyawan harus melayani dengan sebaik mungkin. Disamping itu karyawan PT. Mastour juga sangat pandai dalam menjaga suasana tetap ramah dan nyaman untuk jamaah, jadi jamaah tidak sungkan untuk menanyakan segala bentuk informasi yang dibutuhkan oleh jamaah, hingga pada akhirnya jamaah mendapatkan informasi yang lengkap.

b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Sarana dan prasaran adalah sebagai media untuk menunjang segala bentuk pelayanan yang akan diberikan PT. Mastour kepada jamaah haji dan umrah. Sarana dan prasarana yang ada di PT. Mastour sudah cukup lengkap dan sangat menunjang untuk memberikan pelayanan kepada jamaah haji dan umrah mulai dari sarana dan prasarana untuk menunjang administrasi, sarana dan prasarana untuk pelaksanaan manasik haji dan umrah, kantor yang

luas dan nyaman yang dimana lantai ke dua bisa digunakan juga untuk pelaksanaan manasik, mobil kantor dan sarana prasarana yang lain yang menunjang pelayanan kepada jamaah.

- c. Bertanggung jawab kepada jamaah haji dan umrah dari awal sampai selesai.

PT. Mastour bertanggung jawab kepada jamaah mulai dari awal proses pendaftaran dengan memberika informasi selengkap mungkin kepada jamaah, kemudian bertanggung jawab untuk memberikan pembinaan kepada jamaah dengan memberikan manasik haji dan umrah kepada jamaah, bertanggung jawab untuk memberangkatkan dan juga setelah selesai bertanggung jawab dengan menjaga kemabruran jamaah haji dan umrah.

- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

PT. Mastour Semarang melayani jamaah sesuai dengan prosedur yang sudah di atur dan juga tanggap dalam menanggapi permasalahan yang dialami oleh para jamaah. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan perencanaan yang telah disusun untuk kenyamanan dan keamanan dalam penyelenggaraan beribadah haji dan umrah.

- e. Mampu berkomunikasi

Karyawan PT. Mastour mampu memahami bahsa jamaah dengan baik, mulai dari jamaah yang masih muda sampai jamaah yang sudah lanjut usia mereka mampu berkomunikasi dengan baik, hingga akhirnya bisa memahami keinginan jamaah dengan cepat.

- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Setiap transaksi jamaah merupakan sebuah kerahasiaan antara jamaah dengan perusahaan, PT. Mastour memastikan kepada jamaah bahwa setiap transaksi yang dilakukan akan dijamin kerahsiaannya.

- g. Memiliki pemahaman dan kemampuan yang baik

Karyawan adalah orang yang akan selalu berhadapan dengan jamaah, jadi mereka akan dituntut untuk memiliki pemahaman dan kemampuan yang baik. Karyawan PT. Mastour Semarang memiliki pemahaman dan kemampuan yang baik pada bidangnya masing-

masing, jadi setiap permasalahan yang dialami oleh jamaah selalu bisa di tangani dengan cepat dan baik.

h. Berusaha memahami kebutuhan jamaah

PT. Mastour cepat tanggap dalam memahami kebutuhan jamaah, dan cepat dalam menyelesaikannya. Seperti menerima telepon kapanpun ketika jamaah merasa ada yang perlu di pertanyakan, mengantar jamaah dalam pengurusan paspor dll.

i. Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah

Memberikan kepercayaan kepada jamaah adalah hal yang harus benar-benar dijaga oleh PT. Mastour sebagai perusahaan penyelenggara ibadah haji dan umrah agar jamaah tetap setia kepada PT. Mastour. PT. Mastour memberikan kepercayaan kepada jamaah dengan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin ketika proses pelaksanaan haji dan umrah, dan ketika sudah selesai pelaksanaan ibadah haji dan umrah mereka berusaha menjaga komunikasi yang sebaik mungkin dengan para alumni jamaah dengan membuat group whatsapp untuk selalu menjaga silaturahmi.

B. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di PT. Mastour Semarang

Kelancaran suatu pelaksanaan ibadah haji dan umrah adalah harapan tiap penyelenggara ibadah haji dan umrah, sedangkan kelancaran dan kemabruran adalah cita-cita setiap jamaah haji dan umrah. Untuk mencapai cita-cita tersebut tentunya banyak sekali yang perlu diperhatikan pihak penyelenggara demi kelancaran program pelaksanaan yang akan dijalankan mulai dari awal pendaftaran sampai kepulangan kembali ke tanah air, termasuk yang juga sangat penting adalah manajemen pelayanan. Manajemen pelayanan harus selalu di tigitatkan untuk bisa memberikan kepuasan kepada jamaah haji dan umrah, meskipun manajemen pelayanan tiap perusahaan pasti memiliki faktor pendukung dan penghambatnya masing-masing.

PT. Mastour dalam menyelenggarakan haji dan umrah tentunya memiliki faktor pendukung serta penghambat dalam hal manajemen pelayanan, faktor pendukung PT. Mastour adalah sebagai berikut:

1. Letak geografis
PT. Mastour yang terletak di pusat kota Semarang mempermudah bagi jamaah untuk menjangkau dalam pendaftaran, manasik dan pemberangkatan.
2. Sudah memiliki izin resmi dari kemenag mengenai penyelenggaraan ibadah haji dan umrah sehingga memberikan kepercayaan jamaah kepada PT. Mastour.
3. Sarana dan prasarana yang lengkap untuk dapat menunjang pelayanan ibadah haji dan umrah.
4. Memiliki sumberdaya manusia yang memadai, profesional dan sangat berpengalaman sehingga mampu menunjang tercapainya manajemen yang baik dan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada jamaah.
5. Memiliki jaringan yang luas baik didalam maupun diluar negeri, seperti para kyai pengasuh pondok pesantren yang memiliki banyak jamaah dilingkungannya masing-masing.

Faktor penghambat PT. Mastour Semarang adalah sebagai berikut:

3. Timbulnya persaingan yang ketat dikarenakan banyaknya biro penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.
4. Latarbelakang jamaah yang berbeda-beda yang berpengaruh terhadap pemahaman jamaah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan pada pembahasan sebelumnya, penulis menarik kesimpulan bahwa:

1. Manajemen Pelayanan haji dan umrah di PT. Mastour Semarang pada pelaksanaannya telah diterapkan sesuai dengan teori dan praktek. PT. Mastour memberikan pelayanan dengan memperhatikan fungsi manajemen, yaitu: *planning*, *organizing*, *directing* dan *controlling*. Yang pertama *planning*, perencanaan yang di buat oleh PT. Mastour adalah pembuatan program-program perjalanan ibadah haji dan umrah beserta dengan setiap fasilitas yang akan diberikan, meliputi perencanaan perekrutan, bimbingan ibadah haji dan umrah di tanah air, bimbingan ibadah haji dan umrah di tanah suci, bimbingan ketika kembali ke tanah air (pasca haji dan umrah), penyediaan transportasi ketika di tanah air sampai ke tanah suci, akomodasi ketika di tanah suci, konsumsi, hingga kesehatan jamaah. Yang kedua *organizing*, Penerapan fungsi pengorganisasian di PT. Mastour Semarang dibuktikan dengan adanya struktur organisasi yang jelas beserta dengan tugas pokoknya sejak awal berdirinya hingga sampai saat ini, yaitu tugas mengenai administrasi yang di pegang oleh Bapak Muid, kemudian segala keperluan yang berkaitan dengan dokumen yang akan diurus oleh Bapak Ismakun, dan segala keperluan yang berkaitan dengan perlengkapan akan di urus oleh Bapak Dewo. Yang ketiga *directing*, dalam proses *directing* tahapan yang dilakukan oleh PT. Mastour Semarang diantaranya memberikan pengarahan, bimbingan dan motivasi kepada karyawan dan calon jamaah. Pengarahan kepada karyawan bertujuan agar para karyawan di PT. Mastour menjalankan tugasnya dengan sebaik mungkin. Sedangkan pengarahan kepada jamaah yaitu ketika pelaksanaan bimbingan manasik haji dan umrah agar pelaksanaan ibadah haji dan umrah dapat berjalan dengan benar. Yang ke empat *controlling*, PT. Mastour sudah cukup baik dalam penerapan fungsi *controlling*, dibuktikan dengan adanya evaluasi setiap kegiatan, baik ketika proses maupun pasca proses. Ketika program kegiatan berlangsung, Bapak Jumadi selaku kepala cabang selalu mengawasi dan bila ada sesuatu yang dirasa kurang pas maka akan langsung diingatkan saat itu juga,

dan evaluasi pasca program juga selalu dilakukan ketika selesai kegiatan yang diikuti oleh seluruh pengurus. Kemudian bentuk pelayanan yang diberikan PT. Mastour kepada jamaah yaitu administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi, kesehatan dan perlindungan jamaah.

2. Faktor pendukung dan penghambat akan selalu ada dalam suatu perusahaan, hal tersebut untuk dijadikan sebagai evaluasi perbaikan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan sejak awal oleh perusahaan. Faktor pendukung dalam hal manajemen pelayanan pada PT. Mastour adalah letak kantor yang strategis yaitu di pusat kota Semarang, sudah memiliki izin resmi dari Kemenag, sumberdaya manusia yang berkompeten sehingga mampu menunjang tercapainya manajemen yang baik dan juga mampu memberikan pelayanan yang baik kepada jamaah, jaringan yang luas baik di dalam dan luar negeri, kemudian sarana dan prasarana yang lengkap sehingga mampu menunjang pelayanan kepada jamaah. Sedangkan faktor yang menghambat pelayanan PT. Mastour kepada jamaah adalah kurang disiplinnya para jamaah haji dan umrah untuk mengikuti setiap kegiatan yang diadakan, kemudian latarbelakang jamaah yang berbeda-beda yang mempengaruhi pemahaman jamaah.

B. Saran-saran

Tanpa mengurangi keberhasilan PT. Mastour Semarang, penulis hanya dapat memberikan saran yang bermaksud untuk memberikan masukan kepada PT. Mastour Semarang untuk meningkatkan mutu pelayanan kedepannya. Maka penulis memberikan beberapa masukan yang berkaitan dengan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Mengadakan pengawasan serta mengevaluasi program yang sedang dijalankan atau yang sudah berjalan. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar pelayanan ibadah haji dan umrah kedepannya selalu lebih baik lagi.
2. Mempertahankan cara pelayanan yang ramah kepada jamaah haji dan umrah, agar jamaah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan sehingga PT. Mastour mampu dengan cepat dan tepat memahami keinginan jamaah.
3. Mempertahankan hubungan kerjasama yang baik kepada pihak-pihak yang mendukung program perjalanan ibadah haji maupun umrah yang diselenggarakan oleh PT. Mastour Semarang.
4. Selalu meningkatkan mutu pelayanan.

C. Penutup

Segala puji syukur alhamdulillah rabbil ‘alamin penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufiq dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya dan masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu kritik dan saran dari berbagai pihak akan penulis terima dengan lapang dada untuk kesempurnaan karya selanjutnya.

Semoga hasil skripsi ini bermanfaat bagi semua, khususnya bagi penulis sendiri dan pembaca pada umumnya. Dan jika terdapat kesalahan dalam pembahasan ini semoga Allah SWT melimpahkan ampunan-Nya. Aamiin...

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Aziz dan Kustini. 2007. *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Abeng, Tanri, dan Suharto, A Sandiawan. 2006. *Profesi Manajemen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Adnan, Mohammad Anis. 2012. *Sisi Lain Perjalanan Haji*. Semarang: Syiar Media Publishing
- Almanshur, Fauzan dan Djunaidy Ghony. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Al-Habsyi, Bagir. 1999. *Fiqih Praktis*. Bandung: PT. Mizan Pustaka.
- Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Bungin, Burhan. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana.
- Choliq, Abdul. 2011. *Manajemen Haji dan Wisata Religi*. Yogyakarta: Mitra Cendikia
- Daradjat, Zakiah,dkk. 1995. *Ilmu Fiqih 1*. Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Wakaf.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta Selatan: Salemba Humanika.
- Jaelani, Ahmad. 2015. *Panduan Lengkap Ibadah Haji dan Umroh*. Yogyakarta: Buku Pintar.
- Kasmir.2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 1995. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan (Implimentasi dan Pengendalian)*. Jakarta: Erlangga.
- Nasution, Muslim. 1999. *Haji dan Umroh Keagungan dan Nilai Amaliyahnya*. Jakarta: Gema Insani.
- Qodratillah, Meity Taqdir. 2011. *Kamus Bahasa Indonesia untuk Pelajar*. Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto, dan Winarsih, Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Celwban Timur: Pustaka Pelajar

- Saefullah, Kurniawan, dan Sule, Ernie Tisnawati. 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana.
- Soewadji, Jusuf. 2012. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Suadi, Arief. 1995. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Suharsini, Arikunto. 2009. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sukayat, Tata. 2016. *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 2009. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wursanto. 2005. *Dasar-dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi

DRAF WAWANCARA

A. Wawancara dengan Bapak H. Jumadi selaku kepala cabang Semarang PT. Mastour.

1. Bagaimana sejarah berdirinya PT. Mastour?
2. Bagaimana struktur kepengurusan di PT. Mastour?
3. Apa visi, misi dan tujuan PT. Mastour?
4. Bagaimana struktur kepengurusan di PT. Mastour cabang Semarang?
5. Bagaimana manajemen pelayanan di PT. Mastour?
6. Bagaimana standar pelayanan yang diberikan PT. Mastour?
7. Sepenting apa sebuah pelayanan bagi PT. Mastour?
8. Adakah sesuatu yang membedakan dari Mastour dengan biro yang lain mengenai pelayanan?
9. Apa saja pelayanan yang diberikan oleh PT. Mastour kepada calon jamaah umrah?
10. Apa saja pelayanan yang diberikan oleh PT. Mastour kepada calon jamaah haji?
11. Apakah ada pelayanan khusus untuk jamaah tertentu?
12. Apakah indikasi keberhasilan PT. Mastour mengenai pelayanan?

B. Wawancara dengan staf bagian dokumen Bapak Ismakun

1. Bagaimana gaya kepemimpinan Bapak H. Jumadi?
2. Apakah gaya kepemimpinan tersebut sudah sesuai?
3. Bagaimana cara beliau menjaga internal PT. Mastour tetap baik-baik saja?

C. Wawancara dengan Staf Administrasi Bapak Abdul Muid.

1. Pelayanan apa saja yang diberikan PT. Mastour selama di tanah air?
2. Pelayanan apa saja yang diberikan PT. Mastour selama di tanah suci?
3. Pelayanan apa saja yang diberikan PT. Mastour setelah kembali ke tanah air?
4. Apa faktor pendukung dan penghambat mengenai manajemen pelayanan di PT. Mastour?

D. Wawancara dengan staf bagian perlengkapan Bapak Dewo.

1. Perlengkapan apa saja yang dibutuhkan untuk melayani calon jamaah selama di tanah air?
2. Perlengkapan apa saja yang diperlukan untuk melayani calon jamaah selama ditanah suci?

E. Wawancara dengan Jamaah

1. Bagaimana menurut bapak/ibu pelayanan yang diberikan oleh PT. Mastour Semarang?
2. Apakah petugas sudah memberikan pelayanan yang baik?
3. Apakah bapak/ibu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Mastour ? Ya/Tidak? Mengapa?
4. Apakah informasi yang diberikan PT. Mastour jelas dan dapat diterima dengan baik?
5. Apakah ada hambatan selama berlangsungnya kegiatan haji/umrah?
6. Apakah bapak/ibu merasa ada kekurangan dalam pelayanan yang diberikan oleh PT. Mastour ?
7. Apakah kekurangan itu menjadi berpengaruh terhadap pelaksanaan ibadah haji/umrah?
8. Apa kelebihan yang dimiliki PT. Mastour menurut bapak/ibu?

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Foto bersama Bapak H. Jumadi Sastradihardja Kepala Cabang PT. Mastour Semarang



2. Foto wawancara dengan Kepala Cabang PT. Mastour Semarang



3. Foto wawancara dengan staff PT. Mastour Semarang

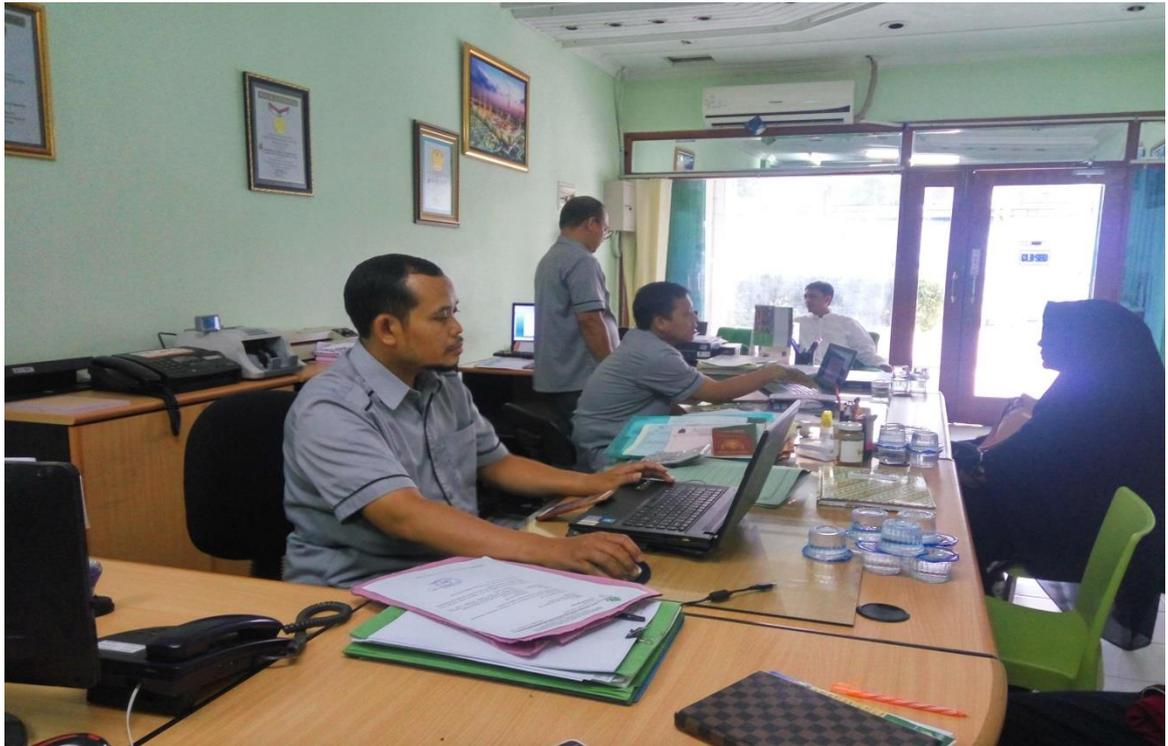


4. Foto wawancara dengan jamaah





5. Foto pelayanan calon jamaah di kantor PT. Mastour



6. Foto pelaksanaan bimbingan manasik umrah di Hotel Patrajasa Semarang



7. Foto pelaksanaan manasik haji



8. Foto jamaah ketika melaksanakan kegiatan di tanah suci





9. Foto brosur yang ditawarkan di PT. Mastour

 A colorful brochure for Mastour Umroh tours. The top section features the Mastour logo and the word 'UMROH' in large letters. Below this, there are four main tour packages listed with their respective durations, prices, and departure dates. The brochure also includes contact information for Namira Tour and a note about price changes.

Program	Durasi	Harga	Departure
PROGRAM UMROH 9 HARI	9 hari	23,5 jt	4 September 2019
UMROH PLUS DUBAI & ABUDHABI	12 hari	40 jt	29 November 2019
MILAD MASTOUR KE 18 TH	12 hari	27 jt	5 Maret 2020
UMROH RAMADHAN LQ SAUDI	14 hari	40 jt	26 Mei 2020

Informasi & Pendaftaran :
NAMIRA TOUR
 Jl. Raya Kudus - Pati Km 7 Tenggeles 341 Kudus HP/WA: 081225753030 - 08157611488
 Mastour Cabang Semarang : Gajahmada Plaza A19 Simbanglima Semarang 024-8416444
 Mastour Pusat : Jl. Mangrove Raya No 37 Kesur Surabaya 031-7669944
Sucikan Hati Menyiapkan Tanah Suci

MASTOUR
MASYARIL HARAM TOUR & TRAVEL
JEN. DESKAL NO 33/2016 - 11/16/2018

UMROH



Restuana
Muslimah Saqadah Loman
Pengasuh Ponpes Entrepreneur "Al Mawodah" Kudus

PROGRAM LIMROH 9 HARI
Berangkat 4 September 2019
Mekah : Hotel Al Muhajirin
Medinah : Hotel Concorde
Geruda Indonesia / Saudi Airlines

9 hari
23,5jt

UMROH PLUS DUBAI & ABUDHABI
Berangkat 29 November 2019 (12 Hari)
Mekah : Hotel Grand Zamzam
Medinah : Hotel Al Majedi
By EK / EY

12 hari
40jt

MILAD MASTOUR KE 18 TH
Berangkat 5 Maret 2020 (12 hr)
Mekah : Hotel Anjum
Medinah : Hotel ODST
WY / EK / EY

12 hari
27jt

UMROH RAMADHAN LQ SAUDI
Berangkat 26 Mei 2020
Mekah : Hotel Al Muhajirin
Medinah : Hotel Concorde
Geruda Indonesia / Saudi Airlines

14 hari
40jt

* Harga bisa berubah sewaktu waktu menyesuaikan situasi & kondisi serta kurs USD

Informasi & Pendaftaran :
NAMIRA TOUR
Jl. Raya Kudus - Pati Km 7 Tenggales 341 Kudus HP/WA: 081225753030 , 0815711488
Mastour Cabang Semarang : Gajahmada Plaza A19 Smpanglima Semarang 024-8416444
Mastour Pusat : Jl. Manganti Raya No 39 Kedurus Surabaya 031-7669944

Siapkan Hati Menunggu Tanah Suci

MASTOUR
MASYARIL HARAM TOUR & TRAVEL
JEN. DESKAL NO 33/2016 - 11/16/2018

Umroh Super Hemat

Keberangkatan tiap bulan mulai Oktober

Hotel :
Mekah : Hotel Anjum *5
Medinah : Hotel Concorde *4
Pesawat : Citilink (Semarang - Jeddah PP)

9 hari
21.5jt

12 hari
23jt

Umroh Milad Mastour Ke 18 Th

Berangkat 5 Maret 2020

Hotel :
Mekah : Hotel Anjum
Medinah : Hotel ODST
Pesawat : EK / WY / EY
Bonus tour dan ziarah ke Madain Ula & Tho'if
Miqot umroh 5 tempat
(Bicr Ali, Ji'ronah & Qornul Manazel)

12 hari
27jt

Umroh Bersama Suzuki Jip Indonesia (SJI)

Berangkat Oktober 2020
Program 11 hr

Hotel :
Mekah : Movenpick Grand Zamzam (*5)
Medinah : Concorde (*4)
Pesawat : Emirate / Etihad
Include Desert Safari (Offroad) di Mekah

11 hari
29,5jt

PT. SUZUKI JIP INDONESIA
UMROH OFFROAD
Plus paket relay adventure

INFORMASI & PENDAFTARAN
PT. MASYARIL HARAM TOUR CABANG SEMARANG
Gajahmada Plaza A-19 Smpanglima Semarang
Telp. (024) 8416444 , 081328897272 , 08196521701,
085868815051 , 085842972892
Kantor Pusat : Jl. Raya Manganti No.29 Surabaya 60223
Telp. (031) 7669944

UMROH MAWADDAH

BERSAMA PASANGAN MOTIVATOR
KH. Sofyan Hadi, Lc., MA. & Hj. Khadijah Al Hafidzah

23 jt*
All in

PROGRAM UMROH 12 HARI
 Berangkat 16 Oktober 2019
 Mekah : Hotel Anjum '5
 Madinah : Hotel Concorde '4
(Cappadocia + Pamukkale)

41 jt*
All in

UMROH PLUS TURKI 14 HARI
 (Cappadocia + Pamukkale)
 Berangkat 27 Januari 2020
 Mekah : Hotel Grand Zamzam
 Madinah : Hotel Royal Inn

27 jt*
All in

MILAD MASTOUR KE 18
 Berangkat 5 Maret 2020 (12 Hari)
 Mekah : Hotel Anjum
 Madinah : Hotel ODST

27 jt*
All in

UMROH PROGRAM 9 HARI
 Berangkat 15 April 2020
 Mekah : Hotel Grand Zamzam
 Madinah : Hotel Royal Inn

Biaya Sudah Termasuk :

1. Tiket Pesawat Semarang - Jakarta - Jeddah PP
2. Akomodasi Hotel '5
3. Manasik Umroh di Indonesia & Arab Saudi
4. Transportasi darat Mekah, Madinah, Thaif, Jeddah
5. Konsumsi prasmanan menu Indonesia 3x sehari
6. Perlengkapan : travel bag, tas sedang, tas paspor, hair lotion, skin seragam, kasi pinggang & peci, begho dan kerudung untuk putri, buku manasik dll.
7. Air zamzam 5 liter

*Harga belum termasuk pembelian paspor dan vaksin meningitis
 Program bisa berubah, menyesuaikan situasi dan kondisi serta peraturan Pemerintah Arab Saudi

MASTOUR
PT MASYARIL HARAM TOUR & TRAVEL
 Informasi & Pendaftaran :
**PESANTREN ENTREPRENEUR
 AL MAWADDAH**
 Honggosoco Rt 6/1 Jekulo Kudus
 HP / WA : 08578157700 - 08156659990

**HANTARKAN SEGERA DIRI ANDA BESERTA KELUARGA
 SEAT SANGAT TERBATAS**

Mastour Untuk Semua

MASTOUR

MASYARIL HARAM TOUR & TRAVEL

UMROH

Bersama
KH. Drs. Nur Fauzan Ahmad, M.A.

30jt

PROGRAM 12 HR
 Berangkat 24 Oktober 2019
 Mekah : Hotel Anjum
 Madinah : Hotel Al Majedi
 Garuda Indonesia / Saudi Airlines

27 Jt

PROMO MILAD 12 HR
 Berangkat 5 Maret 2020
 Mekah : Hotel Anjum
 Madinah : Hotel ODST
 WY / EK / EY

45 Jt

PROGRAM PLUS AQSHO 15 HR
 Berangkat 17 April 2020
 Mekah : Hotel Grand Zamzam
 Madinah : Hotel Al Majedi
 WY / EK / EY

Informasi & Pendaftaran :
KH. DRS. NUR FAUZAN AHMAD, M.A.
 Pondok Bukit Agung U-12 Sumurboto Banyumanik Semarang
 Telp / WA : 0815 7500 4012
 Mastour Cabang Semarang : Gajahmada Plaza A19 Simpanglima Semarang 024-8416444
 Mastour Pusat : Jl. Menganiti Raya No 39 Kedurus Surabaya 031-7669944

Sucikan Hati Menuju Tanah Suci

MASTOUR
 MASYARIL, HARAM, TOUR & TRAVEL
 New Concept of Travel - 11 Desember 2019

UMROH

Bersama KH. Ali Makhsid, M.S.I
 Pondok Pesantren Al Amin Mranggen Demak



29,5 Jt

PROGRAM 12 HR.
 Berangkat 11 Desember 2019
 Mekah : Hotel Anjum
 Madinah : Hotel Concorde
 Garuda Indonesia / Saudi Airlines

27 Jt

PROMO MILAD 12 HR.
 Berangkat 5 Maret 2020
 Mekah : Hotel Anjum
 Madinah : Hotel ODST
 WY / EK / EY

42 Jt

PROGRAM PLUS AQSHO
 Berangkat Desember 2020
 Mekah : Hotel Grand Zamzam
 Madinah : Hotel Al Majedi
 Royal Jordan / Emirates

Informasi & Pendaftaran :
PONDOK PESANTREN AL AMIN
 Jl. Suburan No.126 Rt 7 / Rw 2 Mranggen Demak
 Telp. 024-6710092 , 0811 298 378 , 0858 7655 6042 , 0858 6520 5929
 Mastour Cabang Semarang - Grajahanada Plaza A19 Smpanglima Semarang 024-9416444
 Mastour Pusat : Jl. Mengantill Boyo No 39 Kadusur Surabaya 031-7669944

Sucikan Hati Memuju Tanah Suci



MASTOUR

PT. MASY'ARIL HARAM TOUR & TRAVEL

SURAT KETERANGAN

NO. 191/MASTOUR-SMG/VII/2019

Assalamu alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : H. JUMADI SASTRADIHARDJA
Tempat, Tgl Lahir : Surakarta, 26 Maret 1971
Jabatan : Kepala Cabang
Alamat : Gajah Mada Plaza A-19 Simpang Lima Semarang

Bersama ini menerangkan bahwa :

Nama : AHMAD JAZULI
NIM : 1401036003
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang *

Terhitung sejak tanggal 7 Mei - 27 November 2018 nama tersebut telah melaksanakan penelitian di PT. Masy'aril Haram Tour Cabang Semarang.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Semarang, 9 Juli 2019
Hormat kami,
PT. Masy'aril Haram Tour



H. JUMADI SASTRADIHARDJA
Kepala Cabang.



Office : Gajah Mada Plaza A-19, Jl. Simpang Lima Semarang 50241 Telp.: 024-8416444 Fax.: 024-8318086
Head Office : Jl. Kupang Jaya No. 51 (Kav. 1 C) Surabaya 60189 Telp.: 031-7346444 Fax.: 031-7340671
Website : www.mastour-travel.com E-mail : mhtour@hotmail.com



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ahmad Jazuli
Tempat dan Tanggal Lahir : Demk, 22 Juni 1996
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Laki-Laki
NIM : 1401036003
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Alamat : Ronggosari, Kebonbatur, Mranggen, Demak.
E-mail : Ahmadjazuli503@gmail.com
Jenjang Pendidikan :

1. RA Al-Islamiyyah Kebonbatur Mranggen Demak
2. TPQ Al-Islah Kebonbatur Mranggen Demak
3. Madrasah Diniyyah Al-Islah Kebonbatur Mranggen Demak
4. SDN Kebonbatur 1 Mranggen Demak
5. MTS Al-Hadi Girikusuma Mranggen Demak
6. MA Al-Hadi Girikusuma Mranggen Demak
7. UIN Walisongo Semarang

Semarang, 9 Juli 2019

Penulis

Ahmad Jazuli