

**STUDI *STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP)*
PENYELENGGARAAN UMRAH PADA PT. MASY'ARIL HARAM TOUR
DAN TRAVEL (MASTOUR) KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

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



Oleh :

MIKE MASITOH

131311005

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

2017

NOTA PEMBIMBING SKRIPSI

Lamp. : 5 (lima) eksemplar
Hal : **Persetujuan Naskah Skripsi**

Kepada Yth.
**Dekan Fakultas Dakwah
dan Komunikasi UIN
Walisongo
di Semarang**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Mike Masitoh
NIM : 131311005
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Prodi/ Konsentrasi : MD / Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Religi
Judul : Studi *Standard Operating Procedures* (SOP) Penyelenggaraan Umrah pada PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel (MASTOUR) Kota Semarang

Dengan ini telah saya setuju dan mohon agar segera diujikan. Demikian, atas perhatian bapak/ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I
Bidang Substansi Materi



Drs. H. Anasom, M.Hum
NIP. 19661225 199403 1 004

Semarang, 1 Desember 2017

Pembimbing II
Bidang Metodologi dan Tata Tulis



Saerozi, S.Ag., M.Pd.
NIP. 19710605 199803 1 004

SKRIPSI
STUDI STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP) PENYELENGGARAAN
UMRAH PADA PT. MASY'ARIL HARAM TOUR DAN TRAVEL (MASTOUR) KOTA
SEMARANG

Disusun oleh :

Mike Masitoh
131311005

Telah di pertahankan di depan Dewan Penguji pada hari Jum'at, 5 Januari 2018 dan di nyatakan
telah lulus memenuhi syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Susunan Dewan Penguji

Ketua Sidang / Penguji I

Dr. H. Najahan Musyafa', M.A
NIP. 19701020 199503 1 001
Penguji I

Sekretaris Sidang / Penguji II

Saerozi, S. Ag., M.Pd.
NIP. 19700605 199803 1 004
Penguji II

Dr. H. Abdul Choliq, M.T., M.Ag
NIP. 19540823 197903 1 001
Pembimbing I

Drs. Kasmuri, M.Ag
NIP. 19660822 199403 1 003
Pembimbing II

Drs. H. Anasom, M.Hum
NIP. 19661225 199403 1 004

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

Disahkan oleh
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Pada Tanggal 19 Januari 2018



Dr. H. Abdul Muzid Pimay., Lc. M.Ag.
NIP. 19610727 200003 1 001

DEKLARASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi dan di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum atau tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 4 Desember 2017



MOTTO

يُؤْتِي الْحِكْمَةَ مَنْ يَشَاءُ وَمَنْ يُؤْتَ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا وَمَا يَذَّكَّرُ إِلَّا أُولُو الْأَلْبَابِ

“Dia memberikan hikmah (ilmu yang berguna) kepada siapa yang dikehendaki-Nya. Dan barangsiapa yang mendapat hikmah itu, Sesungguhnya ia telah mendapat kebajikan yang banyak. Dan tiadalah yang menerima peringatan kecuali orang-orang yang berakal”.

(Q.S. Al-Baqarah : 269)

And to your Lord alone turn all your intentions and hopes ! (Q.S. 94 : 8)

PERSEMBAHAN

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis telah mendapat dorongan dan semangat dari keluarga dan kerabat sehingga dapat menyelesaikan tulisan ini tanpa bantuan moril tentunya akan mengalami berbagai hambatan baik menyangkut teknis maupun waktu atas dasar itu tulisan ini kupersembahkan kepada :

1. *The real motivation* Bapak dan Ibu tercinta “Abu Hasannudin (Wahidin) dan Siti Latifah” yang selalu memberikan motivasi, doa, pengorbanan yang tak pernah kenal lelah, cinta dan kasih sayang yang luar biasa, kedua orang yang selalu menguatkan “*if you never try you’ll never know*” ketika aku mulai menyerah pada titik kejenuhan dalam berjuang. Semoga Allah Sang Pencipta alam semesta selalu memberikan anugerah tiada tara atas segala pengorbanan dan jasa yang telah diberikan. Jadikan (putra-putri) kami menjadi pribadi yang bertanggung jawab atas masa depan.
2. *My beloved brother* “Lutfia Khabib” motivator kedua setelah kedua orangtua yang selalu memberikan doa, dukungan dan bantuan baik moril maupun materil kepada cicik (adik tercintanya). Semoga Allah membalas semua kebaikan yang telah diberikan.

ABSTRAKSI

Nama: **Mike Masitoh, 131311005**. Judul: Studi *Standard Operating Procedures* (SOP) Penyelenggaraan Umrah pada PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel (MASTOUR) Kota Semarang. Penelitian ini fokus terhadap *Standard Operating Procedures* penyelenggaraan Umrah di Kantor Cabang PT. Mastour Semarang serta membahas faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat pelaksanaan *Standard Operating Procedures* penyelenggaraan umrah khususnya dalam pelaksanaan ibadah umrah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *Standard Operating Procedures* penyelenggaraan umrah dari mulai keberangkatan (pendaftaran jamaah, administrasi, dan lain-lain) sampai kepulangan jamaah kembali ke tanah air serta menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan *Standard Operating Procedures* terhadap pelaksanaan ibadah umrah. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif sebagai pendekatan dalam penelitian guna memperoleh data dan menggunakan analitik sebagai teknik analisis data. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, interview, dan dokumentasi. Penelitian ini yaitu deskriptif yang tidak menggunakan perhitungan, sehingga akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang selaku narasumber dan perilaku yang diamati.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel adalah perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang pemberangkatan atau perjalanan ibadah haji dan umrah. Dimana PT. Mastour dalam proses pelaksanaan kegiatannya sudah menerapkan SOP yang ada di dalam perusahaan. Buku panduan SOP yang telah di bukukan hanya ada di kantor pusat yaitu yang berada di Kota Surabaya, walaupun demikian, untuk kantor cabang yang ada di Kota Semarang hampir keseluruhan dalam penyelenggaraan umrah sesuai dengan SOP yang ada.

Dengan adanya *Standard Operating Procedures* dalam sebuah perusahaan PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang ini dapat memberikan dampak atau nilai-nilai positif bagi perusahaan, karyawan dan jamaah umrah khususnya. Hal ini di sebabkan karenabeberapa faktor pendukung adanya SOP yaitu : Tempat kantor cabang yang strategis, memiliki jamaah yang banyak pada setiap tahunnya, memiliki karyawan yang profesional, berkinerja baik dan loyal sehingga menjamin kualitas perusahaan dan kegiatan perusahaan terbukti dengan berjalan secara lancar, khususnya dalam program perjalanan ibadah umrah.

Key Word : *Standard Operating Procedures* (SOP), Penyelenggaraan, Umrah

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur hanya bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Karena atas Rahmat dan pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Studi *Standard Operating Procedures* Penyelenggaraan Umrah pada PT. Masy’aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang**”. Shalawat serta salam tidak lupa penulis sanjungkan kepada beliau baginda Nabi Muhammad SAW beserta segenap keluarga dan sahabatnya hingga akhir nanti.

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

1. Rektor UIN Walisongo Semarang, Bapak Prof. Dr.H. Muhibbin, M. Ag.
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang, Bapak Dr. H. Awaludin Pimay, Lc., M,Ag.
3. Bapak Drs. H. Anasom, M.Hum. dan Bapak Saerozi, S.Ag., M. Pd. Selaku pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang atas segala ilmu yang telah diberikan.
5. Segenap karyawan dan karyawanati di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
6. Segenap pengurus, karyawan, dan karyawanati di PT. Masy’aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang Bapak H. Jumadi Sastradihardja selaku Kepala Cabang PT. Masy’aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang, beserta staf nya yakni Bapak Ismakun, MS, Bapak Abdul Mu’id, SE, dan Bapak Dewo Bayu Hadi yang telah berkenan memberi bantuan, informasi, dan kesempatan dalam melaksanakan penelitian ini, sehingga atas kerja samanya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Abu Hasannudin (Wahidin), dan Ibu Siti Latifah tercinta yang senantiasa memberikan motivasi, do’a, segala pengorbanan, serta kasih sayang untuk terus berjuang. Semoga Allah sang pencipta alam semesta selalu memberikan anugerah tiada tara atas segala pengorbanan dan jasa yang telah beliau berikan kepada putri tersayang ini.

8. Kakak laki-laki ku terbaik sepanjang masa Lutfia Khabib yang selalu memberikan doa, motivasi, dan dukungan baik moril maupun materil dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kakak perempuan ku tersayang Alfi Hidayah beserta suami Sudarto dan putri tercinta nya Rezy Mutiara Khikmah yang tidak pernah lupa mendoakan dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Adik laki-laki ku tercinta Junia Janki Fahrurrozi yang ikut memberikan dukungan untuk kakak nya dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Keluarga besar cucu eyang KH. Abdul Ghofur (Anisa Isnani, Fadli Annas, Yuyu kembar Mar'atus Soimah, Mar'atus Solikhah, Linda Fatmah, sampai cicit-cicitnya kebawah) yang ikut mendoakan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Sahabat Kesatriya MD 2013 (Rina Rinul, Eka Poetri Surga, Iqbal, Muham, Suci, Hufron, Yusuf, Andi, Roni) yang telah memberikan banyak kegaduhan positif yang membuat saya rindu akan masa-masa perjuangan di organisasi.
13. Sahabat/sahabati HMJ MD dan Ar-Rahmah periode 2014 hingga 2018 yang menjadi tempat berproses saya dalam mengaplikasikan teori-teori manajemen terlebih dalam dunia berorganisasi.
14. Teman-teman dan sahabat seperjuangan MDA (Amel, Arin, Reni, Risyah, Luggy, Nella, mbak nurul, karim, Khafid, Imron, Dian, Ristian, Teguh, Fatim, Alfi, Nihla, Lulu, Linda, Iim, Ifa, Bustam, Roni dll) juga teman-teman MD 2013 Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah memberikan motivasi berjuang bersama serta do'anya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
15. Segenap Ustadz dan Ustadzah TPQ Asy-Syuhada Perum Bukit Silayur Permai (Pak Roma, Bu Ami, Umi Rahma, Umi Naya, Bu Isma, Bu Basuki, Bu Hidayah (Inok), Bu Putri, Pak Jalal, Pak Salim, Bu Tya dll) yang telah memberikan pengajaran baik kepada saya dan yang telah memberikan doa dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
16. Anak-anakku putra-putri yang shalih dan shalihah khususnya kelas B (Faras, Afa, Nisa, Khaura, Syifa, Ainun, Puput, Wildan, Kenzie, Fakhrizul, Bayu, Nasywa, Salwa, dan lain-lain) yang memberikan semangat, arti kesabaran dan motivasi tersendiri bagi saya dalam penyelesaian skripsi ini.
17. Keluarga Posko 31 KKN Boyolali Desa Wonoharjo yang telah mengajarkan arti kebersamaan dan arti pengabdian di masyarakat sebelum penulis mendapatkan gelar S.Sos.

18. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dan yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Tanpa dukungan mereka semua, skripsi ini hanyalah tulisan yang tidak bermakna dan tidak akan terwujud. Semoga Allah membalas semua amal kebaikan mereka dengan balasan yang lebih dari yang mereka berikan. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh untuk disebut sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran maupun masukan sangat penulis harapkan. Meskipun dengan segala keterbatasan dan kekurangan yang ada, penulis tetap berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya bagi pembaca pada umumnya. Aamiin..

Semarang, 1 November 2017
Penulis

Mike Masitoh

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN ABSTRAKSI	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Tinjauan Pustaka	7
E. Metodologi Penelitian	11
F. Sistematika Penulisan	13

BAB II LANDASAN TEORI *STANDARD OPERATING PROCEDURES* PENYELENGGARAAN UMRAH

A. <i>Standard Operating Procedures</i>	
1. Pengertian <i>Standard Operating Procedures</i>	16
2. Unsur-unsur <i>Standard Operating Procedures</i>	17
3. Tujuan <i>Standard Operating Procedures</i>	20
4. Manfaat Teknis <i>Standard Operating Procedures</i>	21
5. Prinsip Penyusunan <i>Standard Operating Procedures</i> Secara Umum	22
B. Umrah	
1. Pengertian Umrah	23
2. Hukum dan Keutamaan Umrah	23
3. Syarat dan Rukun Umrah	24
4. Regulasi Penyelenggaraan Umrah	

a.	Ketentuan Penyelenggaraan Umrah.....	29
b.	Pelayanan Biro Penyelenggara Umrah	29
c.	Persyaratan Administrasi Umrah	30
d.	Ketentuan Pembatalan Umrah	31
5.	Standar Pelayanan Umrah oleh Biro Perjalanan Swasta	
a.	Pelayanan	32
b.	Pembinaan.....	34
c.	Perlindungan	34
6.	Persiapan Umrah.....	35

BAB III STANDARD OPERATING PROCEDURES PENYELENGGARAAN UMRAH PT MASY'ARIL HARAM TOUR DAN TRAVEL KOTA SEMARANG

A.	Gambaran Umum PT Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang	
1.	Lokasi PT. Mastour Semarang	36
2.	Profil PT. Mastour Semarang.....	37
3.	Visi, Misi dan Tujuan PT. Mastour Semarang.....	40
4.	Struktur Organisasi PT. Mastour Semarang.....	42
5.	Produk PT. Mastour Semarang	
a.	Program Perjalanan Umrah	45
b.	Program Perjalanana Ibadah Haji BPIH Khusus.....	47
6.	Legalitas dan Izin Operasional PT. Mastour Semarang.....	49
B.	<i>Standard Operating Procedures</i> Penyelenggaraan Umrah PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel cabang Kota Semarang	
1.	Prosedur Pelayanan Pendaftaran.....	50
2.	Prosedur Penjualan dan Promosi	54
3.	Prosedur <i>Handling Airport</i>	57
4.	Prosedur <i>Muthowif</i> atau <i>Tour Leader</i>	58
5.	Prosedur Alur Umrah.....	59
C.	Faktor pendukung dan penghambat <i>Standard Operating Procedures</i> Penyelenggaraan Umrah PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel cabang Kota Semarang terhadap pelaksanaan umrah	

1. Faktor Pendukung	67
2. Faktor Penghambat	67
BAB IV ANALISIS <i>STANDARD OPERATING PROCEDURES</i>	
PENYELENGGARAAN UMRAH PADA PT. MASY'ARIL HARAM TOUR DAN TRAVEL KOTA SEMARANG	
A. Analisis <i>Standard Operating Procedures</i> Penyelenggaraan Umrah PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel cabang Kota Semarang	68
B. Analisis faktor pendukung dan penghambat <i>Standard Operating Procedures</i> pada Pelaksanaan Umrah PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang	69
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	76
B. Saran-Saran	77
C. Penutup	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

CURRICULUM VITAE

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Republik Indonesia memberikan jaminan kemerdekaan kepada setiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan untuk beribadat menurut agamanya masing-masing pula. Umat Islam yang merupakan bagian dari warga Negara Republik Indonesia, tentunya berkeinginan untuk dapat melaksanakan ajaran agamanya, salah satunya dalam melaksanakan rukun Islam kelima yaitu menunaikan Ibadah Haji, yang merupakan kewajiban sekali seumur hidup bagi setiap orang Islam yang mampu menunaikannya.

Penyelenggaraan Ibadah Haji secara yuridis memiliki landasan sangat kuat terhadap sistem hukum di Indonesia yang menjamin kemerdekaan warga negaranya untuk beribadah menurut agamanya masing-masing. Dalam UU Nomor 17 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji diamanatkan untuk melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan fasilitas, kemudahan dan kenyamanan yang diperlukan oleh setiap warga negara yang menunaikan Ibadah Haji. Undang-undang tersebut dipertegas kembali oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008, tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yang melengkapi UU RI Nomor 17 Tahun 1999 bahwa Ibadah Haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh setiap orang Islam yang mampu.

Ibadah Haji dan Umrah merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan bagi setiap muslim yang mampu.¹ Kewajiban ini merupakan rukun Islam yang kelima. Pada hakikatnya Haji merupakan sarana dan media bagi umat islam untuk melaksanakan ibadah ke Baitullah dan tanah suci setiap tahun. Setiap tahun sebagian dari umat muslim seluruh dunia

¹ Abdurrachman Rochimi, *Segala Hal Tentang Haji dan Umrah*, (Jakarta : PT Gelora Aksara Pratama, 2010), hal. 9

datang untuk menunaikan ibadah haji. Adapun ibadah umrah pada hakikatnya menjadi sarana dan media bagi umat muslim untuk beribadah ke tanah suci setiap saat dan waktu. Pada saat itu, umat muslim datang dan berziarah ke Ka'bah untuk melakukan ibadah dan mendekatkan diri kepada Allah SWT. Tidak hanya pada tahun saat haji, akan tetapi pada setiap saat, ketika orang melaksanakan ibadah umrah.²

Mampu atau Isthita'ah pada paragraf awal, Sami bin Abdullah al Maglouth, dalam bukunya Atlas Haji dan Umrah menjelaskan ada tiga syarat isthita'ah dalam menjalankan ibadah haji. Pertama, isthita'ah harta yaitu dengan adanya perbekalan untuk membayar BPIH (Biaya Perjalanan Ibadah Haji), biaya hidup, tempat tinggal, makanan dan minuman yang cukup. Kedua, isthita'ah dalam kesehatan yaitu kemampuan fisik yang merupakan syarat wajib mengerjakan ibadah Haji. Ini dikarenakan semua kegiatan ibadah Haji berkaitan dengan kemampuan jasmani kecuali niat. Ketiga, isthita'ah untuk mendapatkan kendaraan baik itu menyewa atau membeli tiket.

Isthita'ah menjadi syarat wajib ibadah Haji namun bukan berarti perlu dilaksanakan setiap tahunnya bagi yang telah memiliki syarat ini. Abu Hurairah meriwayatkan bahwa ketika Rasulullah menyampaikan khutbah, Beliau Bersabda, *“Wahai umat manusia ! Sesungguhnya Allah telah mewajibkan haji atas kalian, maka laksanakanlah haji”* Lalu seorang bertanya, *“Apakah setiap tahun, wahai Rasulullah?”* Beliau diam saja. Setelah orang itu menanyakan tiga kali, Rasulullah SAW menjawab, *“Kalau aku katakana ya’, pasti menjadi wajib dan tentunya kalian tidak akan sanggup.”* Kemudian beliau bersabda, *“Terimalah apa yang telah aku jelaskan kepada kalian. Sebab orang-orang sebelum kalian celaka karena banyaka bertanya dan berselisih dengan para nabi mereka. Apabila aku telah memerintahkan kalian melakukan sesuatu, maka kerjakanlah*

² Ahmad Thib Raya, Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk Beluk Dalam Islam*, (Jakarta : Prenada Media, 2003), hal. 231

selama kalian mampu. Apabila aku telah melarang kalian sesuatu, maka tinggalkanlah.” (H.R Muslim)³

Hadits diatas telah menjelaskan bahwasanya Haji tidak diwajibkan untuk dilaksanakan setiap tahunnya sekalipun seorang telah memenuhi syarat-syarat ibadah Haji. Indonesia sebagai Negara penyumbang terbesar jamaah haji, yang penyelenggaraannya diatur oleh Pemerintah dan pihak swasta yaitu Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) sedangkan untuk umrah diselenggarakan oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dengan pengawasan dari pemerintah.

Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) adalah biro perjalanan yang telah mendapatkan izin menteri untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus. Biro perjalanan yang telah mendapatkan izin menteri terkait tersebut harus berbentuk badan hukum baik berupa PT atau setidaknya CV. Biro perjalanan yang telah berbentuk badan hukum tersebut selanjutnya melakukan pendaftaran sebagai biro perjalanan dengan memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan oleh pemerintah. Untuk dapat menyelenggarakan ibadah haji khusus, penyelenggara ibadah haji khusus harus memenuhi persyaratan atau kriteria yang telah ditentukan oleh Kementerian Agama sesuai dengan yang diamanatkan dalam pasal 35 ayat (4) PP Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, yaitu :

- a. Telah memperoleh izin sebagai PPIU oleh menteri,
- b. Telah menyelenggarakan ibadah haji dan umrah paling singkat selama 3 (tiga) tahun dan memberangkatkan jamaah umrah paling sedikit 300 (tiga ratus) orang,
- c. Memiliki kemampuan teknis menyelenggarakan ibadah haji khusus yang meliputi kemampuan sumber daya manusia, sarana prasarana, dan manajemen,

³ Sami bin Abdullah al Maglouth, *Atlas Haji dan Umrah Mengenal Detail Makkah dan Madinah dari Sudut Pandang Fiqih dan Sejarah*, (Jakarta : alMahira, 2010), hal. 4

- d. Memiliki kemampuan finansial untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus yang dibuktikan dengan jaminan bank, dan
- e. 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.⁴

Dalam penyelenggaraannya pada pihak swasta yaitu PIHK dan PPIU, pada saat ini masih ada Travel yang beroperasi tanpa didukung oleh sebuah sistem *standard operating procedures* perusahaan. Mereka lebih banyak beroperasi berdasarkan kebiasaan apa yang sudah mereka jalankan bertahun-tahun dan akhirnya menjadi sebuah budaya perusahaan tersebut.

Travel-travel yang beroperasi tanpa didukungnya *standard operating procedures* dapat diketahui dengan tidak adanya izin untuk memberangkatkan Haji ataupun Umrah. Kasus yang pernah terjadi yaitu pada awal tahun 2014, terdapat 13 calon jamaah umrah dari Dumai tertipu dan terlantar di salahsatu hotel di Pekanbaru dan Jakarta oleh sebuah biro perjalanan “PT Berkah Toyyiban”. Walaupun calon jamaah Duma tetap berangkat ke Tanah Suci, mereka menuntut pengembalian biaya perjalanan yang telah disetorkan termasuk ganti rugi atas biaya yang dikeluarkan saat berada di Hotel Pekanbaru dan Jakarta. Namun, itikad baik dari PT tersebut tidak kunjung terlihat akhirnya calon jamaah umrah sepakat melaporkan kasus tersebut ke Kapolres Dumai.⁵ Hal ini terjadi karena tidak adanya *standard operating procedures* pada travel haji dan umrah sehingga munculnya permasalahan ada pada pihak penyelenggaraan haji dan umrah.

Travel yang berizin diharuskan memiliki *standard operating procedures* untuk menunjang pelayanan kepada jamaah umrah dalam

⁴ Pasal 1 angka 8 PP Nomor 79 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Umdang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

⁵ Kementerian Agama Provinsi Riau, <http://riau.kemenag.go.id/index.php?a=artikel&id=10142> diakses pada tanggal 26 Mei 2017, pukul : 09.45

memberikan kepuasan. Sebagai perantara dalam menjalankan tugas Pemerintah untuk memberikan pembinaan, bimbingan, dan keamanan kepada jamaah maka setiap travel perlu memiliki *standard operating procedures*. Karena menurut Rudi M. Tambunan didalam bukunya Pedoman Penyusunan *standard operating procedures* menjelaskan bahwa SOP pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standard yang ada didalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang yang ada didalam organisasi yang anggota-anggota organisasinya berjalan secara efektif dan efisien, konsisten, dan sistematis.

Dorongan iman serta *mahabbah* (rasa cinta) terhadap Allah, maka biro perjalanan ibadah haji dan umrah seperti PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel ikut berperan dalam kegiatan bimbingan haji dan umrah untuk mengajak tamu Allah memperbanyak deposito akhirat.

PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel semaksimal mungkin memberikan bimbingan plus intensif kepada jamaah mulai dari persiapan pendaftaran, persiapan pemberangkatan, selama di tanah suci, bahkan setelah kembali ke tanah air, dengan tujuan dan bimbingan kepada jamaah untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah secara baik dan dapat mengamalkan serta menjaga nilai-nilai kemabruran hajinya setelah kembali ke tanah air.

Maka dari itu perlu sekali penyelenggaraan ibadah haji dan umrah secara baik, agar ibadah haji dan umrah yang dilaksanakan oleh para jamaahnya dapat berjalan dengan lancar dan sesuai yang diharapkan, sehingga dapat membantu mereka dalam mencapai predikat haji yang sangat dicita-citakan oleh para jamaah haji yaitu haji *mabrur*.

Dari latar belakang permasalahan tersebut penulis bermaksud melakukan penelitian yang berjudul “Studi *standard operating procedures* penyelenggaraan umrah pada PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang ada pada latar belakang masalah maka permasalahan yang hendak diangkat menjadi fokus penelitian ini adalah :

1. Bagaimana *standard operating procedures* penyelenggaraan umrah pada PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang ?
2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan *standard operating procedures* penyelenggaraan umrah PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang terhadap pelaksanaan ibadah umrah ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai pokok permasalahan diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

- a. Untuk mendeskripsikan tentang *standard operating procedures* penyelenggaraan ibadah umrah PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang.
- b. Untuk mengetahui bagaimana faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan *standard operating procedures* di PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang terhadap pelaksanaan ibadah umrah.

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dari berbagai kalangan, baik dari segi teoritis maupun praktis yaitu :

a. Manfaat teoritis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi khalayak umum, khususnya kawan-kawan mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah khususnya yang mengambil konsentrasi Manajemen Haji, Umrah dalam mempelajari *standard operating procedures* penyelenggaraan umrah pada sebuah perusahaan travel yang bergerak dalam bidang penyelenggaraan haji dan umrah. Serta sebagai

referensi bagi penelitian selanjutnya dan bahan pustaka bagi peneliti yang membutuhkan.

b. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dan informasi kepada PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang untuk meningkatkan kualitas perusahaan dengan menerapkan *standard operating procedures* khususnya dalam proses pelaksanaan program kegiatan ibadah haji dan umrah.

D. Tinjauan Pustaka

Ada beberapa karya tulis yang dijadikan rujukan penulis, baik penelitian tentang penerapan fungsi manajemen maupun penelitian tentang badal haji diantaranya yaitu :

Pertama, skripsi oleh Atik Musriati (2014), yang berjudul “*Implementasi SOP dalam Pendaftaran Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Semarang (Perspektif Excellent Service)*”. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana aplikasi SOP diterapkan di Kementerian Agama Kota Semarang dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada calon jamaah haji. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang menghasilkan data berupa kata-kata tertulis, atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati, dengan tujuan untuk menggambarkan keadaan sasaran penelitian menurut apa adanya. Sumber data penelitian yang digunakan adalah sumber data primer berupa informasi-informasi dari lapangan melalui pengamatan secara langsung di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang tentang penerapan pelaksanaan, kemudian sumber data sekunder yang berupa buku, data-data dokumentasi, dan arsip-arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara aplikasi teknis dan administrative penerapan SOP atau prosedur pendaftaran Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Semarang sudah diterapkan dan SOP tersebut berupa penjelasan tentang

prosedur dan tata cara serta alur pendaftaran Ibadah Haji, baik mulai di BPS BPIH sampai proses mengikuti bimbingan manasik. Sedangkan penerapan pelayanan tersebut akan memberikan kemudahan untuk calon jamaah haji tersebut sehingga dapat memberikan rasa yang memuaskan terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara haji di Kementerian Agama Kota Semarang.

Kedua, skripsi Farida Rahmawati (2014), yang berjudul “*Tanggapan Tenaga Perpustakaan Terhadap Standard Operating Procedures Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Kota Yogyakarta*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan tenaga perpustakaan terhadap *Standard Operating Procedures* pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Kota Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Subyek penelitiannya adalah tenaga perpustakaan di Perpustakaan Kota Yogyakarta. Populasi penelitian ini berjumlah 25 tenaga perpustakaan. Variabel dalam penelitian ini bersifat tunggal yaitu *Standard Operating Procedures* pelayanan sirkulasi. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, dokumentasi, wawancara dan metode kuesioner (angket). Analisis data menggunakan *Mean* dan *Grand Mean*. Pengukuran berdasarkan skala likert (4-1) yang hasilnya ditafsirkan menjadi sangat baik, baik, tidak baik dan sangat tidak baik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tanggapan tenaga perpustakaan terhadap *Standard Operating Procedures* pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Kota Yogyakarta tergolong baik dengan total rata-rata 2,958. Tanggapan tenaga perpustakaan terhadap sub variabel dasar-dasar SOP yaitu dokumen SOP pelayanan sirkulasi sudah ada terbukti dengan skor 3,172 (baik), sub variabel aplikasi SOP dengan skor 2,875 (baik), dan revisi SOP dengan skor 2,88 (baik). Penelitian ini diharapkan sebagai bahan evaluasi untuk merevisi SOP pelayanan sirkulasi. Penelitian ini memberikan wawasan akan peran manajemen perpustakaan khususnya *Standard Operating Procedures* (SOP) pelayanan sirkulasi.

Ketiga, skripsi Qomariah (2013), yang berjudul “*SOP (Standard Operasional Prosedur) Pendaftaran Ibadah Haji Tahun 2012 (Studi Komparatif antara Haji Reguler Kementerian Agama Kota Semarang dan Haji Plus PT. Kaisa Rossie Semarang)*” skripsi ini bertujuan untuk mengetahui aplikasi SOP dan persamaan serta perbedaan SOP pendaftaran Ibadah Haji Reguler di Kementerian Agama Kota Semarang dan Ibadah Haji Plus yang dilaksanakan oleh PT. Kaisa Rossie Semarang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menggunakan metode deskriptif yang bersifat komparatif yaitu berusaha mencari pemecahan melalui analisa tentang hubungan sebab akibat yakni meneliti faktor-faktor tertentu yang berhubungan dengan situasi atau fenomena yang diselidiki dan membandingkan satu faktor dengan faktor yang lain. hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara aplikasi teknis dan administrative penerapan SOP pendaftaran Ibadah Haji Reguler di Kementerian Agama Kota Semarang sudah diterapkan dan SOP tersebut berupa penjelasan tentang prosedur dan tata cara serta alur pendaftaran Ibadah Haji, baik dari mulai di BPS BPIH sampai proses mengikuti bimbingan manasik haji. Sedangkan SOP pendaftaran Ibadah Haji Plus yang dilakukan di PT. Kaisa Rossie Semarang menunjukkan bahwa secara teknis penerapan SOP sudah dilakukan namun secara administrative belum dilaksanakan. Selain itu, penerapan SOP pendaftaran Ibadah Haji baik Reguler maupun Plus secara teknis dapat membantu dalam memberikan pemahaman kepada calon jamaah Haji tentang tata cara prosesi pendaftaran Ibadah Haji.

Keempat, skripsi N. Siti Jamilah (2010), yang berjudul “*Faktor-faktor yang berhubungan dengan Kepatuhan Pekerja terhadap Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur pada bagian Produksi di PT. Tech Indonesia Cikarang Jawa Barat*” mahasiswi fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Skripsi ini meneliti tentang faktor-faktor yang berhubungan antara dua variabel yaitu variabel independen (pengetahuan, sikap, umur, kebijakan, pengawasan, ketersediaan SOP, pelatihan dan motivasi) dan variabel

dependen (kepatuhan pekerja terhadap pelaksanaan *Standard Operating Proedures*). Dengan menggunakan desain studi *cross-sectional* yaitu penelitian untuk mempelajari dinamika kolerasi antara faktor-faktor resiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data pada satu waktu (*point time approach*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kepatuhan responden terhadap pelaksanaan SOP dan faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan kepatuhan pekerja.

Kelima, skripsi Saepulloh (2011), yang berjudul “*Pengaruh Pelaksanaan Audit Operasional Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepatuhan Karyawan dalam menjalankan Standard Operating Procedures Layanan sebagai Variabel Interveningnya (Studi Kasus pada Divisi Layanan Cabang Toko Buku Gramedia di Jakarta Selatan*” mahasiswa fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Skripsi ini meneliti tentang pengaruh pelaksanaan audit operasional prosedur layanan. Serta pengaruh kepatuhan karyawan dalam menjalankan standar operasional prosedur layanan berdampak terhadap kinerja karyawan. Dan juga pengaruh pelaksanaan audit operasional pelayanan terhadap kinerja karyawan dengan kepatuhan karyawan dalam menjalankan standar operasional prosedur layanan sebagai variabel interveningnya.

Setelah mengadakan kajian kepustakaan, skripsi pertama membahas tentang implementasi SOP dalam pendaftaran ibadah haji di Kementerian Agama Kota Semarang perspektif *excellent service*, kedua skripsi tentang tanggapan tenaga perpustakaan terhadap *standard operating procedures* pelayanan sirkulasi di perpustakaan Kota Yogyakarta, ketiga skripsi tentang bagaimana *standard operasional prosedur* pendaftaran ibadah haji tahun 2012 studi komparatif antara haji reguler Kementerian Agama Kota Semarang dan haji plus PT. Kaisa Rossie Semarang, keempat skripsi tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepatuhan pekerja terhadap pelaksanaan standar operasional prosedur pada bagian produksi

di PT. Tech Indonesia Cikarang Jawa Barat, dan kelima skripsi tentang pengaruh pelaksanaan audit operasional pelayanan terhadap kinerja karyawan dengan kepatuhan karyawan dalam menjalankan standard operating procedures layanan sebagai variabel interveningnya (studi kasus pada divisi layanan cabang toko buku gramedia di Jakarta Selatan.

Dilihat dari beberapa judul diatas, penelitian tentang *Standard Operating Proedures* sudah banyak dilakukan. Namun belum ada yang menfokuskan pada pembahasan tentang *Standard Operating Procedures* khusus pada Penyelenggaraan Ibadah Umrah. Dengan demikian, peneliti akan mengamati bagaimana *Standard Operating Procedures* Penyelenggaraan Ibadah Umrah pada PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang.

E. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang ada, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sebab pendekatan kualitatif lebih relevan digunakan dalam penelitian yang berjudul “Studi *Standard Operating Procedures* Penyelenggaraan Umrah pada PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang”.

Penelitian jenis kualitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, diantara perilaku, persepsi, motivasi, tindakan secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.⁶

Menurut Sugiyono, metode penelitian kualitatif dinamakan sebagai metode baru, karena popularitasnya belum lama, dinamakan metode postpositivistik karena berlandaskan pada filsafat postpositivisme. Metode ini disebut juga sebagai metode artistic,

⁶ Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 1997), hal. 6

karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpola), dan disebut sebagai metode interpretive karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan.⁷

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pemberangkatan ibadah haji dan umrah yakni PT. Masy'aril Haram Tour & Travel cabang Kota Semarang, yang bertempat di Gajah Mada Plaza A-19 Simpang Lima Kota Semarang.

3. Sumber dan Jenis Data

Sumber dan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subyek sebagai sumber informasi yang dicari.⁸ Sumber yang dimaksud adalah informasi-informasi yang diperoleh dari pengurus PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data tertulis yang merupakan sumber data tambahan yang tidak bisa diabaikan karena melalui sumber data tertulis akan diperoleh data yang dapat dipertanggungjawabkan validitasnya.⁹ Data yang diperoleh berupa arsip, dokumen, visi dan misi, struktur organisasi yang terdapat di PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang.

⁷ Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2016), hal. 7-8

⁸ Saefudin Azwar, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 1998), hal. 91

⁹ Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 1997), hal. 159

4. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menyatakan penelitian lapangan, yaitu dengan tujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan dan interaksi lingkungan sesuatu unit sosial : individu, kelompok, lembaga atau masyarakat.¹⁰ Dalam pelaksanaan penelitian ini digunakan beberapa metode pengumpulan data yaitu :

a. Wawancara atau Interview

Metode wawancara yang dimaksud adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden. Caranya adalah dengan bercakap-cakap secara tatap muka. Pengumpulan data ini menggunakan teknik simak, rekam dan catat. Teknik simak disebut juga teknik penyimakan, karena cara yang digunakan untuk memperoleh data dengan melakukan penyimakan penjelasan informan kemudian dilanjutkan dengan teknik mencatat.¹¹

Untuk tujuan penelitian kualitatif, bentuk yang bisa diambil oleh wawancara telah digambarkan dengan berbagai cara. Secara umum pada sebagian besar deskripsi adalah suatu kontinum dari format wawancara berkisar dari format terstruktur hingga suatu format yang relatif tidak terstruktur.¹²

Menurut Kartini Kartono, wawancara atau interview adalah suatu percakapan tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih yang duduk berhadapan secara fisik dan diarahkan pada suatu masalah tertentu.¹³ Metode ini dipergunakan untuk mendapatkan data dan mengumpulkan data tentang sesuatu yang berkaitan dengan *Standard Operating Procedures* penyelenggaraan umrah

¹⁰ Noeng Moehadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta : Rake Serasin), hal. 50-51

¹¹ Prof. Dr. H.Afifuddin MM, Drs. Beni Ahmad Saebeni, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Pustaka Setia, 2012), hal. 131

¹² Dr. Drs. Rulam Ahmadi, M.Pd, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2016), hal. 121

¹³ Dr. Kartini Kartono, "*Pengantar Metodologi Riset Sosial*", (Bandung: Penerbit Mandar Maju, 1990), Hal.187

pada PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang kepada Bapak H. Jumadi Sastradihardja selaku Manajer di PT. Mastour Cabang Kota Semarang, beserta staf-staf nya antara lain : Bapak Ismakun MS, Bapak Abdul Mu'id S.E, dan Bapak Dewo Bayu Hadi.

b. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya.¹⁴ Menurut Jonathan Sarwono, dokumen merupakan sarana pembantu penelitian dalam mengumpulkan data atau informasi dengan cara membaca surat-surat, pengumuman, iktisar rapat, pernyataan tertulis kebijakan tertentu dan bahan-bahan tulisan tertentu.¹⁵ Peneliti memanfaatkan arsip serta data-data yang berhubungan dengan struktur organisasi, tujuan, laporan-laporan dari pihak PT Mastour Kota Semarang.

c. Teknik Analisis Data

Analisis adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Metode analisis yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif, yang bertujuan melukiskan secara sistematis fakta dan karakteristik bidang-bidang tertentu secara faktual dan cermat dengan menggamarkan keadaan atau status fenomena. Analisis data bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data dari variable yang diperoleh dari kelompok subjek yang diteliti.¹⁶ Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif yaitu suatu analisis yang bersifat

¹⁴ Prof Dr. Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2010), hal. 274

¹⁵ Jonathan Sarwono, *"Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif"* (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2006), hal.22

¹⁶ Saifuddin Azwar, *"Metode Penelitian"*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001), Hal.126

mendesripsikan makna atau fenomena yang dapat ditangkap oleh peneliti, dengan menunjukkan bukti-buktinya.¹⁷

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi merupakan hal yang penting karena berfungsi untuk menunjukkan garis besar dari masing-masing bab. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi kekeliruan dalam penyajian penelitian.

Tujuan dari sistematika penulisan skripsi ini, agar dapat dipahami urutan dan pola berfikir penulis, maka skripsi ini akan disusun dalam lima bab. Setiap bab merefleksikan muatan isi yang saling berkaitan. Oleh karena itu penulisan skripsi ini disusun sedemikian rupa agar dapat tergambar arah dan tujuan dari tulisan ini.

Untuk memudahkan gambaran dan pemahaman yang sistematis, maka penulisan skripsi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut :

Bagian awal meliputi : halaman judul, nota persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, halaman pernyataan, halaman motto, halaman persembahan, halaman abstraksi, halaman kata pengantar, halaman daftar Isi, dan halaman daftar lampiran.

BAB I Pendahuluan

Bab ini meliputi : latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori *Standard Operating Procedures* Penyelenggaraan Umrah

Pada bab ini membahas tentang *Standard Operating Procedures* dimulai dengan pengertian *standard operating procedures*, unsur-unsur *standard operating procedures*, tujuan *standard operating procedures*, manfaat teknis *standard operating procedures*, dan prinsip penyusunan *standard operating procedures* secara umum. Selanjutnya, membahas tentang **Umrah** meliputi : pengertian umrah, hukum dan

¹⁷ Muhammad Ali, “*Strategi Penelitian Pendidikan*”, (Bandung: Angkasa, 1993) hal.161

keutamaan umrah, syarat dan rukun umrah, regulasi penyelenggaraan umrah seperti : ketentuan penyelenggaraan umrah, pelayanan biro penyelenggaraan umrah, persyaratan administrasi umrah, dan ketentuan pembatalan umrah, standar pelayanan umrah oleh biro perjalanan swasta, meliputi : pelayanan, pembinaan, dan perlindungan dan persiapan umrah.

BAB III Gambaran umum PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang

Pada bab ini menguraikan tentang profil PT. Masy'aril Haram Tour & Travel Semarang, visi misi, tujuan, struktur organisasi, produk PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang, legalitas dan izin operasional, dan *standard operating procedures* penyelenggaraan umrah dimulai dari prosedur pelayanan pelanggan, prosedur penjualan dan promosi, prosedur *handling airport*, prosedur *muthowif* atau *tours leader*, dan prosedur alur umrah. Kemudian *standard operating procedures* penyelenggaraan umrah, dan faktor pendukung dan penghambat *standard operating procedures* pada pelaksanaan ibadah umrah.

BAB IV Analisis pelaksanaan *Standard Operating Procedures* Penyelenggaraan Umrah PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang

Pada bab ini menjelaskan secara luas dan mendalam dari permasalahan penelitian serta menjawab permasalahan yang diteliti. Menganalisis *standard operating procedures* penyelenggaraan umrah pada PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel khususnya cabang Kota Semarang, serta analisis faktor pendukung dan penghambat *standard operating procedures* pada pelaksanaan ibadah umrah dimulai dari pendaftaran sampai kepulangan jamaah ke tanah air.

BAB V Penutup

Bab ini berisi kesimpulan, saran, dan penutup. Pada bagian akhir setelah penutup terdiri dari daftar pustaka, lampiran-lampiran dan daftar riwayat pendidikan penulis.

BAB II

LANDASAN TEORI *STANDARD OPERATING PROCEDURES* PENYELENGGARAAN UMRAH

A. *Standard Operating Procedures*

1. *Pengertian Standard Operating Procedures*

Menurut Rudi M. Tambunan *standard operating procedures* pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada didalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi dimana anggota-anggota organisasi berjalan secara efektif dan efisien, konsisten, standart dan sistematis.¹

Sedangkan menurut Tjipto, *standard operating procedures* adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja perusahaan berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.² Setiap perusahaan apapun bisnis maupun, dalam usahanya wajib memiliki *standard operating procedures* karena merupakan *guideline* bagaimana proses sebuah fungsi kerja ditegakkan. Keberadaannya dapat menjadi rujukan apabila ditemukan sesuatu tidak maksimal dalam hal ini tidak efektif dan efisien.

Pada umumnya orang atau perusahaan di Indonesia belum terbiasa membuat uraian pekerjaan maupun uraian jabatan secara tertulis dengan baik padahal itu merupakan suatu panduan. Akibatnya prosedur kerja yang sering terjadi dinilai kurang jelas. Jika hal ini terjadi, tentu

¹ Rudi M. Tambunan, *Panduan Penyusunan Standart Operating Prossedur (Your Best Guidance to Have Effective Standart Operating Procedures*, (Jakarta : MAIESTAS Publishing, 2008), hal. 79

² Tjipto Atmoko, *Standart Operational Prosedur dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*, (Jakarta : PemDa Jakarta, 2003), hal. 1

saja kecacauan kerja yang akan berakibat jalannya suatu perusahaan menjadi kurang bahkan tidak maksimal.

Dari uraian di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa pengertian *standard operating procedures* adalah :

- a. Suatu standar atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi.
- b. *Standard operating procedures* merupakan tata cara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu.

2. Unsur-unsur *Standard Operating Procedures*

Sebagai pedoman yang penting bagi organisasi, unsur-unsur *standart operating procedures* sangat menentukan efektifitas pedoman SOP. Mengabaikan unsur-unsur standart SOP sama saja dengan memulai penyusunan SOP tanpa berharap *standard operating procedures* akan berguna bagi organisasi.

Unsur-unsur *standard operating procedures* tidak saja bermanfaat untuk menjadi rujukan penyusunan, tetapi juga sebagai kontrol pelaksanaan penyusunan SOP, yaitu untuk melihat apakah *standard operating procedures* yang disusun telah lengkap atau tidak. Dalam SOP sendiri, unsur-unsur tidak selalu merupakan urutan-urutan yang harus dipenuhi, karena format penyusunan adalah hal yang sama sekali berbeda dengan rujukan dan control penyusunan. Peran unsur-unsur ini lebih kepada rujukan kontrol penyusunan. Maka dari itu, gerakan unsur-unsur ini sebagai acuan dalam melakukan observasi, menyusun, dan mengimplementasikan *standard operating procedures*.

Unsur-unsur *standard operating procedures* adalah :

a. Tujuan

Tujuan penyusunan SOP merupakan landasan setiap prosedur dan langkah-langkah kegiatan di dalam SOP. Tujuan merupakan unsur pertama yang dibutuhkan dalam pembuatan

SOP pada perusahaan, hal ini dikarenakan agar pembuatan SOP memiliki arah yang sama dengan organisasi. Pernyataan tujuan dalam pembuatan SOP tidak terlepas dari adanya kebijakan sebagai pedoman dan rujukan yang harus ditaati dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan. Maka dari itu, SOP perlu dilengkapi dengan pernyataan kebijakan-kebijakan yang terkait, yang mendukung pelaksanaan prosedur secara efektif dan efisien.

b. Petunjuk operasional

Pada unsur petunjuk operasional di dalam pembuatan SOP, ini bukan menjelaskan tentang SOP yang telah dibuat melainkan tata cara pengguna dalam membaca pedoman atau panduan prosedur operasional secara benar. Petunjuk operasional sangat penting untuk mengarahkan pengguna bagaimana membaca dan memahami dokumen SOP. Petunjuk operasional disajikan di halaman awal pedoman. Petunjuk ini harus dinyatakan dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami.

c. Pihak yang terlibat

Sebagai pihak yang menyusun, sebaiknya SOP disusun oleh satu tim. Hal ini bertujuan supaya perihal dalam perubahan SOP mudah dikomunikasikan. Suatu prosedur yang dibuat akan melibatkan orang-orang atau pihak-pihak sebagai pelaksanaannya dengan kapasitas dan tanggung jawab yang berbeda baik dalam hal dimensi keputusan, pelaksanaan, ataupun kedua-duanya. Maka penjelasan tentang pihak yang terlibat perlu dijelaskan secara rinci agar para pengguna memahami tentang siapa-siapa dan fungsi-fungsi yang terlibat dalam sebuah prosedur.

d. Formulir

Formulir di sini adalah bentuk standar dan dokumen-dokumen kosong yang sering juga disebut blanko atau dokumen. Di dalam SOP, blanko atau dokumen merupakan media validasi dan control prosedur. Jadi, formulir ini berfungsi sebagai control SOP serta pelaksanaan audit. Oleh karena itu, di dalam pedoman SOP harus dijelaskan dengan tepat bagaimana cara pengisian setiap formulir dalam prosedur yang bersangkutan.

e. Masukan

Kemudian media masukan disiapkan, sehingga kegiatan di dalam sistem dapat dilakukan, dengan asumsi bahwa kualitas data sudah memenuhi persyaratan sesuai yang dinyatakan dalam kebijakan ataupun syarat prosedur.

f. Proses

Tujuan proses disini adalah mengubah masukan menjadi keluaran. Proses dapat terdiri dari satu atau lebih subproses. Data dan informasi di dalam masukan diubah menjadi informasi dan *knowledge* yang dibutuhkan oleh organisasi untuk pengambilan keputusan dan melaksanakan kegiatan dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan, baik jangka pendek maupun jangka panjang.

g. Laporan

Laporan yang dimaksud dalam SOP harus dibedakan dengan formulir, blanko atau dokumen. Laporan dalam suatu prosedur, biasanya sangat spesifik dan tidak akan sama dengan laporan yang diproduksi di dalam prosedur lainnya.

h. Validasi

Validasi adalah bagian yang penting dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan di dalam organisasi. Tujuan melakukan validasi untuk memastikan bahwa semua

keputusan yang diambil dan kegiatan yang dilakukan telah sah (*valid*).

i. Kontrol.

Kontrol dibagi dengan berbagai cara. Ada yang menurut spesifikasinya, prosedurnya, kepatuhannya, dan sebagainya. Untuk dapat menerapkan SOP dan prosedur-prosedur, maka kontrol yang diterapkan harus mencakup semua bentuk kontrol tersebut.³

3. Tujuan *Standard Operating Procedures*

Tujuan dibentuknya *standard operating procedures* adalah untuk memberikan pengertian tentang parameter pekerjaan, pengoperasian pekerjaan secara aman, efektif, efisien, konsisten serta sistematis kepada operator atau pekerja yang terlibat dalam pengoperasian suatu pekerjaan.

Menurut Suryono, tujuan *standard operating procedures* adalah menyederhanakan pekerjaan yang berfokus pada hal yang inti, tetapi cepat dan tepat.⁴ Namun secara umum tujuan *standard operating procedures* adalah sebagai berikut :

- a. Menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja perusahaan untuk mewujudkan *good corporate governance*.
- b. Agar petugas/pegawai menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas/pegawai atau tim dalam organisasi atau unit kerja.
- c. Agar memudahkan proses pengontrolan pada setiap proses kerja.
- d. Agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.

³ Rudi M. Tambunan, *Panduan Penyusunan Standart Operating Prossedur (Your Best Guidance to Have Effective Standart Operating Procedures*, (Jakarta : MAIESTAS Publishing, 2008), hal. 120-121

⁴ Suryono Ekotama, *Cara Mudah Membuat Standart Operating Procedures*, (Jakarta : Media Presindo, 2011), hal. 10

- e. Memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas/pegawai terkait.
- f. Melindungi organisasi /unit kerja dan petugas/pegawai dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya.
- g. Untuk menghindari kegagalan/kesalahan, keraguan, duplikasi dan inefisiensi.
- h. Mengarahkan pegawai untuk disiplin dalam pekerjaannya.
- i. Sebagai pedoman dalam mengerjakan pekerjaan rutin.
- j. Untuk mengidentifikasi pola kerja secara tertulis, sistematis, dan konsisten agar mudah dipahami oleh seluruh pihak yang terlibat baik internal maupun eksternal.

4. Manfaat Teknis *Standard Operating Procedures*

Suatu organisasi harus menjalankan kegiatan-kegiatan tersebut secara efektif dan efisien, agar daya saing dan kualitas layanan meningkat. Cara paling tepat untuk mewujudkan efektifitas dan efisiensi kegiatan, salah satunya adalah dengan menerapkan secara menyeluruh prosedur-prosedur operasional atau SOP, dengan manfaat-manfaat teknis yang jelas.

Secara rinci, manfaat-manfaat yang diperoleh oleh organisasi dengan menyusun dan menerapkan *standard operating procedures* adalah sebagai berikut :

- a. Menjamin adanya standarisasi kebijakan.
- b. Menjamin adanya standarisasi pelaksanaan setiap *standard operating procedures*.
- c. Menjamin adanya standarisasi penggunaan dan distribusi formulir, blanko, dan dokumen dalam prosedur.
- d. Menjamin adanya standarisasi sistem administrasi (termasuk kegiatan penyimpanan arsip dan sistem dokumentasi).
- e. Menjamin adanya standarisasi validasi.
- f. Menjamin adanya standarisasi pelaporan.
- g. Menjamin adanya standarisasi kontrol.

- h. Menjamin adanya standarisasi pelaksanaan evaluasi dan penilaian kegiatan organisasi/perusahaan.
- i. Menjamin adanya standarisasi pelayanan dan tanggapan kepada pihak luar organisasi.
- j. Menjamin adanya standarisasi keterpaduan dan keterkaitan di antara satu prosedur dengan prosedur operasional lainnya dalam konteks dan kerangka tujuan organisasi.
- k. Memastikan adanya acuan formal bagi anggota organisasi untuk menjalankan kewajiban d dalam *standard operating procedures*.⁵

Standard operating procedures yang baik akan menjadi pedoman bagi pelaksana, menjadi alat komunikasi dan pengawasan dan menjadikan pekerjaan diselesaikan secara konsisten. Para pegawai akan lebih percaya diri dalam bekerja dan tahu apa yang harus dicapai dalam setiap pekerjaan. *Standard operating procedures* juga bisa digunakan sebagai salah satu alat *training* dan bisa digunakan untuk mengukur kinerja pegawai. Oleh karena itu diperlukan *standard operating procedures* sebagai acuan kerja yang sungguh-sungguh untuk menjad sumber daya manusia professional dan handal sehingga dapat mewujudkan visi dan misi perusahaan.

5. Prinsip Penyusunan *Standard Operating Procedures* Secara Umum

Beberapa hal yang sangat prinsip yang harus diperhatikan dalam penyusunan SOP, antara lain :

- a. Dapat menggambarkan alur kegiatan yang mudah ditelusuri jika terjadi hambatan.
- b. Dievaluasi secara periodic dan disesuaikan dengan kondisi terkini atau kebutuhan organisasi, dan perkembangan kebijakan yang berlaku.

⁵ Rudi M. Tambunan, *Panduan Penyusunan Standart Operating Prossedur (Your Best Guidance to Have Effective Standart Operating Procedures*, (Jakarta : MAIESTAS Publishing, 2008), hal. 153-154

- c. Dikomunikasikan secara sistematis kepada semua unit kerja.
- d. Disesuaikan dengan kebijakan perusahaan, standar yang menjadi acuan perusahaan, dan peraturan perundangan yang berlaku.
- e. Ditulis dengan jelas, sederhana, sistematis, dan tidak berbelit-belit sehingga mudah dimengerti dan diterapkan.
- f. Memberikan kejelasan kapan dan siapa yang harus melaksanakan kegiatan, berapa waktu yang dibutuhkan dan siapa yang bertanggung jawab masing-masing pegawai.
- g. Mendorong pelaksanaan rangkaian aktivitas untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien, serta
- h. Menjadi pedoman yang terukur mengenai waktu, hasil kerja, maupun rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran bila diperlukan adanya biaya pelayanan.⁶

B. UMRAH

1. Pengertian Umrah

Umrah berasal dari bahasa Arab yang berarti ziarah. Dalam istilah agama, umrah adalah berziarah atau berkunjung ke Baitullah Al-Haram (Ka'bah) untuk melaksanakan rangkaian amalan ibadah yang terdiri dari Thowaf, Sa'i, dan Tahallul (bercukur) demi mengharap ridha Allah Ta'ala. Sedang waktu pelaksanaannya sepanjang tahun.⁷

Menurut Abdurachman Rochimi, umrah adalah datang ke Baitullah untuk melaksanakan ibadah umrah dengan syarat-syarat yang telah ditentukan.⁸

Berdasarkan Hadits Nabi riwayat Ahmad dan Ibnu Majah dari Ibnu Abbas :

فَإِنَّ عُمْرَةَ فِيهِ تَعْدِلُ حَجَّةً

⁶ Arnina P. dkk, *Langkah-langkah Efektif Menyusun SOP*, (Depok : Huta Publisher, 2016), hal. 48

⁷ Djamaluddin Dimjati, *Panduan Ibadah Haji & Umrah Lengkap*, (Solo : Era Intermedia, 2006), hal.3

⁸ H. M Abdurachman Rochimi, *Segala Hal Tentang Haji dan Umrah*, (Yogyakarta : Erlangga, 2002), hal. 23

Artinya : “Umrah di bulan Ramadhan pahalanya seperti ibadah haji”

Maksud hadits ini, melakukan umrah pada bulan Ramadhan pahalanya sama dengan pahala melakukan haji yang bukan wajib, dan umrah ini tidak menggugurkan kewajiban haji bagi orang yang belum menunaikan haji.⁹

2. Hukum dan Keutamaan Umrah

Ibadah umrah diwajibkan bagi orang muslim yang mampu menunaikannya satu kali dalam seumur hidup. Bagi yang melaksanakannya lebih dari satu kali, hukumnya sunnah. Berikut adalah dalil tentang ibadah umrah, Allah Swt berfirman :

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ فَإِنْ أُحْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ وَلَا تَخْلِفُوا رُءُوسَكُمْ حَتَّىٰ يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحَلَّهُ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَّرِيضًا أَوْ بِهِ أَذًى مِنْ رَأْسِهِ فَفِدْيَةٌ مِنْ صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ فَإِذَا أَمِنْتُمْ فَمَنْ تَمَتَّعَ بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجِّ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ فَمَنْ لَمْ يَجِدْ فَصِيَامٌ ثَلَاثَةِ أَيَّامٍ فِي الْحَجِّ وَسَبْعَةٍ إِذَا رَجَعْتُمْ تِلْكَ عَشْرَةٌ كَامِلَةٌ ذَلِكَ لِمَنْ لَمْ يَكُنْ أَهْلَهُ حَاضِرِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya : Dan sempurnakanlah ibadah haji dan 'umrah karena Allah. Jika kamu terkepung, maka 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, maka wajiblah atasnya berfid-yah, yaitu: berpuasa atau bersedekah atau berkorban. Apabila kamu telah aman, maka bagi siapa yang ingin mengerjakan 'umrah sebelum haji, korban yang mudah didapat. Tetapi jika ia tidak menemukan, maka wajib berpuasa tiga hari dalam masa haji dan tujuh hari apabila kamu telah pulang kembali. Itulah sepuluh yang sempurna. Demikian itu bagi orang-orang yang keluarganya tidak berada Masjidil Haram. Dan bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah sangat keras siksaan-Nya.¹⁰

Dari Abu Hurairah, ia berkata, Rasulullah shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda,

الْعُمْرَةُ إِلَى الْعُمْرَةِ كَفَّارَةٌ لِمَا بَيْنَهُمَا ، وَالْحَجُّ الْمَبْرُورُ لَيْسَ لَهُ جَزَاءٌ إِلَّا الْجَنَّةُ

⁹ Drs. Masjfuk Zuhdi, *Studi Islam Jilid II : Ibadah*, (Jakarta : CV. Rajawali, 1998), hal. 90-91

¹⁰ Kementerian Agama Republik Indonesia, (Qur'an Surah Al-Baqarah ayat 196)

Artinya : *“Antara umrah yang satu dan umrah lainnya, itu akan menghapuskan dosa di antara keduanya. Dan haji mabrur tidak ada balasannya melainkan surga.”* (HR. Bukhari no. 1773 dan Muslim no. 1349)

3. Syarat dan Rukun Umrah

A. Syarat umrah

1. Beragama Islam

Ibadah umrah ini merupakan salah satu ibadah dalam agama Islam. Ibadah umrah bagi orang Islam yang mampu, sedangkan bagi orang non muslim tentu saja hal ini tidak disyariatkan

2. Baligh (dewasa)

Telah mencapai usia baligh adalah salah satu rukun ibadah umrah. Oleh karena itu anak kecil yang belum baligh tidak disyariatkan melaksanakan ibadah umrah.

3. Berakal Sehat

Ibadah umrah disyariatkan bagi muslim yang berakal sehat. Tidak diperintahkan umrah bagi orang gila dan tidak sah umroh yang dilakukan oleh orang gila.

4. Merdeka

Bukan dari salah seorang dari hamba sahaya (budak), karena ibadah umrah ini memerlukan waktu yang panjang yang dikhawatirkan kepentingan tuannya akan terbengkalai.

5. Istitho'ah

Istitho'ah artinya mempunyai kemampuan dari segi fisik, biaya maupun keamanan. yaitu mampu melaksanakan Ibadah Haji/Umrah ditinjau dari segi :

- a. Jasmani, artinya sehat dan kuat, agar tidak sulit melakukan Ibadah Haji/Umrah
- b. Rohani, artinya mengetahui dan memahami manasik Haji/Umrah, berakal sehat dan memiliki kesiapan mental

untuk melakukan Ibadah Haji/Umrah dengan perjalanan yang jauh

- c. Ekonomi, artinya mampu membayar Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH). BPIH bukan berasal dari penjualan satu-satunya sumber kehidupan yang apabila dijual menyebabkan kemudharatan bagi diri dan keluarganya kemudian memiliki biaya hidup bagi keluarga yang ditinggalkan.
- d. Keamanan, artinya aman dalam perjalanan dan pelaksanaan Ibadah Haji/Umrah, serta aman bagi keluarga dan harta benda serta tugas dan tanggung jawab yang ditinggalkan dan tidak terhalang/mendapat izin untuk perjalanan haji.

B. Rukun Umrah

1. Berihram dan Berniat

Niat ihram harus dilakukan di *miqat* yang telah ditentukan setelah memaka dua hela 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.

Miqat ialah tempat dimana ibadah umrah/haji di mula. Bagi jamaah gelombang I, *miqat* nya di Bir Ali (tempat di dekat Madinah). Bagi jamaah gelombang II, *miqat* nya di Jeddah (*Airport King Abdul Aziz*).¹¹

Bacaan niat umrah :

نَوَيْتُ الْعُمْرَةَ وَأَحْرَمْتُ بِهَالِهِ تَعَالَى

Artinya : “Aku berniat umrah dan ihram karena Allah Ta’ala”

Larangan bagi yang berihram :

a. Untuk pria :

- 1). Memakai pakaian yang dijahit.

¹¹ KH. Hadi Muhammad Mahfudz, *Panduan Manasik Haji Tamattu'*, (Semarang : Syiarmedia Publishing, 2014), hal. 4

- 2). Memakai alas kaki menutup mata kaki.
 - 3). Sengaja menutup kepala sampai menyentuh rambut (kecuali darurat).
- b. Untuk wanita :
- 1). Menutup muka.
 - 2). Menutup telapak tangan.
- c. Untuk semua :
- 1). Memakai wangi-wangian (kecuali sebelum berniat ihram).
 - 2). Memotong kuku, mencukur dan mencabut bulu atau rambut.
 - 3). Berburu atau membunuh binatang.
 - 4). Menikah atau menikahkan.
 - 5). Bercumbu atau bersetubuh.
 - 6). Bertengkar, memarahi, atau mengatakan yang tidak senonoh.
 - 7). Memotong atau mencabut pepohonan di tanah haram.

Jika ada larangan yang dilanggar, jamaah wajib membayar *dam* (denda), dari mula memberi makan fakir sampai menyembelih seekor kambing. Sebaiknya bertanya kepada pembimbing atau *muthawwif* tentang nominal *dam* yang harus dikeluarkan.

Berikut ini beberapa Sunnah dalam berihram :

- a. Mandi Sunnah dengan niat untuk ihram.
- b. Wudlu.
- c. Mengenakan ihram (hindari penggunaan wangi-wangian).
- d. Shalat sunnah ihram dua rakaat (bisa dilakukan di masjid Bir Ali tau di *miqat*. Bagi jamaah yang berangkat dari Madinah). Rakaat pertama dianjurkan membaca Surat Al-Kafirun dan rakaat kedua Al-Ikhlâs.

- e. Niat umrah.
- f. Membaca *talbiyah* sepanjang perjalanan menuju Makkah/Masjidil Haram.

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 thawaf. Akan tetapi, sebaiknya membaca panduan doa-doa atau sumber lainnya dari Jumhur Ulama.

Kewajiban-kewajiban thawaf :

- a. Menutup aurat.
- b. Suci dari dua hadas (besar dan kecil).
- c. Suci dari najis.
- d. Posisi *Ka'bah* di sebelah kiri.
- e. Memula dari sudut Hajar Aswad.
- f. Menjaga posisi badan agar tidak berubah (posisi *Ka'bah* harus sealalu sebelah kiri).
- g. Menyelesaikan tujuh putaran (walaupun tidak dalam satu waktu).
- h. Harus di dalam Masjidil Haram.
- i. Harus di luar *Ka'bah* termasuk di luar Hijir Ismail.
- j. Harus tidak disertai tujuan lain.

3. Sa'i

Sa'i adalah perjalanan melintasi antara Bukit Shafa dan Bukit Marwah sebanyak tujuh kali, dimula 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-kewajiban sa'i :

- a. Memulai setiap putaran ganjil dari Bukit Shafa.
- b. Memulai setiap putaran genap dari Bukit Marwah.

- c. Harus tujuh kali (dari Bukit Shafa ke Bukit Marwah dihitung satu kali atau sebaliknya).
 - d. Harus dilakukan setelah thawaf.
4. Tahallul (bercukur rambut)

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

5. Tertib

Tertib adalah melaksanakan rukun umrah secara berurutan. Rukun syariat sahnya menunukan ibadah yaitu dari tahap awal sampai akhir. Tertib umrah meliputi :

- a) Ihram (niat) dari miqot
- b) Menghindari dari perbuatan yang terlarang dalam keadaan ihram pelaksanaan umrah.
- c) Bersuci
- d) Berpakian ihram
- e) Shalat Sunnah 2 rakaat
- f) Niat umrah dari miqot
- g) Membaca talbiyah, shalawat, dan doa sejak setelah niat umrah sampai menjelang thawaf.
- h) Masuk kota Makkah dengan berdoa
- i) Masuk Masjidil Haram dengan berdoa
- j) Melaksanakan thawaf
- k) Melaksanakan sa'i
- l) Tahallul (bercukur rambut)¹²

¹² H. Mursid, *Pengertian Haji dan Umrah Kementerian Agama*, (Jakarta : 2009) hal.25

4. Regulasi Penyelenggaraan Umrah

A. Ketentuan Penyelenggaraan Umrah

Penyelenggaraan ibadah umrah dapat dilaksanakan oleh pemerintah atau biro penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah swasta. Pihak biro Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) harus memenuhi persyaratan yang telah ditentukan 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 di bidang pariwisata.
2. Telah beroperasi paling singkat selama 2 (dua) tahun sebagai biro perjalanan wisata.
3. Memiliki kemampuan teknis untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah yang meliputi kemampuan sumber daya manusia, manajemen, serta sarana dan prasarana.
4. Memiliki kemampuan finansial untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah yang dibuktikan dengan jaminan bank.
5. Memiliki mitra biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah di Arab Saudi yang memperoleh izin resmi dari pemerintah Kerajaan Arab Saudi.
6. Memiliki komitmen untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah sesuai dengan standar minimum pelayanan yang ditetapkan oleh menteri.¹³

¹³ Pasal 57 ayat (2) PP Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksana Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggara Ibadah Haji.

B. Pelayanan Biro Penyelenggara Umrah

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

1. Bimbingan ibadah umrah.
2. Transportasi jamaah 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.¹⁴

Pelayanan bimbingan jamaah umrah diberikan oleh penyelenggara sebelum keberangkatan, selama perjalanan, dan selama di Arab Saudi. Pelayanan transportasi jamaah umrah yang menjadi tanggung jawab penyelenggara meliputi transportasi dari dan ke Arab Saudi serta selama di Arab Saudi. Pelayanan akomodasi dan konsumsi jamaah ibadah umrah selama berada di Arab Saudi menjadi tanggung jawab penyelenggara perjalanan ibadah umrah dengan standar ketentuan yang telah diberikan oleh menteri. Begitu pula pelayanan kesehatan dan perlindungan jamaah ibadah umrah menjadi tanggung jawab penyelenggara dan jamaah ibadah umrah harus diikutkan pertanggungan asuransi jiwa, kesehatan dan kecelakaan.

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) memberikan pelayanan administrasi dan dokumen ibadah umrah yang meliputi :

- a. Melakukan pengurusan dokumen perjalanan ibadah umrah dan visa bagi jamaah umrah.
- b. Melaporkan keberangkatan jamaah umrah kepada Kementerian Agama.

¹⁴ Pasal 58 PP Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggara Ibadah Haji.

- c. Melaporkan kedatangan jamaah umrah dari dan ke Arab Saudi kepada kepala kantor misi haji Indonesia di Arab Saudi.
- d. Melaporkan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah umrah kepada Kementerian Agama.¹⁵

C. Persyaratan Administrasi Umrah

1. Mengisi formulir pendaftaran dan membayar DP biaya paket umrah.
2. Paspor (masih berlaku minimal 7 bulan lagi, nama paspor minimal 3 kata, contoh : Fatma Alifa Riyani).
3. Surat nikah asli (bagi suami istri).
4. Akta lahir asli (bagi anak yang belum dewasa dan berangkat dengan orang tuanya).
5. Fotokopi KTP bagi wanita di atas 45 tahun.
6. Menyerahkan kartu vaksin meningitis.
7. Pas foto berwarna 3x4 sebanyak 4 lembar dan 4x6 sebanyak 4 lembar dengan ketentuan :
 - a. Latar putih.
 - b. Ukuran muka 80%.
 - c. Berkerudung (wanita).
 - d. Tidak berkacamata.
 - e. Tidak berpeci/topi (pria).

D. Ketentuan Pembatalan Umrah

Setiap biro perjalanan memiliki kebijakan berbeda-beda mengenai pembatalan paket perjalanan umrah yang dilakukan oleh calon jamaah. Namun, secara umum adalah sebagai berikut :

¹⁵ Pasal 64 PP Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

1. Setiap pembatalan paket perjalanan umrah akan dikenakan biaya 10% dari harga paket setelah pendaftaran.
2. Apabila pembatalan dilakukan tiga minggu sebelum keberangkatan, dikenakan biaya 50% dari harga paket.
3. Apabila pembatalan dilakukan dua minggu sebelum keberangkatan, dikenakan biaya 75% dari harga paket.
4. Apabila pembatalan dilakukan seminggu sebelum keberangkatan, dikenakan biaya 100% dari harga paket.

5. Standar Pelayanan Umrah oleh Biro Perjalanan Swasta

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

A. Pelayanan

Pelayanan ialah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.¹⁶ Pelayanan pun diartikan sebagai setiap kegiatan/manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.¹⁷

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dan oranglain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan jamaah. Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, pelayanan dijelaskan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain dan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Kegiatan pelaksanaan pelayanan haji dan umrah meliputi :

1. Administrasi

¹⁶ Moenir, H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2002), hal. 17

¹⁷ Bilson, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2001), hal. 172

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

2. Bimbingan manasik

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

- a. 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 nanti.
- b. Bimbingan yang dilakukan ketika berada di Tanah Suci. Pembimbing mendampingi dan memberi pengarahan kepada jamaah agar pelaksanaan ibadah haji dan umrahnya sesuai dengan tata cara ibadah haji.
- c. Pascahaji. Bimbingan yang dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umrah, untuk mempertahankan kamabruran haji dan umrah.

3. Transportasi

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

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

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.

6. 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.

B. Pembinaan

Secara terminology, pembinaan diartikan sebagai membangun dan mengisi akal dengan ilmu yang berguna, mengarahkan hati dengan berbagai zikir, serta memompa dan menguatkan dengan berintropeksi diri.¹⁸

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

¹⁸ Majdi Hilali, *38 Sifat Generasi Unggulan*, (Jakarta : Gema Insani Press, 1996), hal.

atau peningkatan atas sesuatu. Dari pengertian tersebut, terdapat dua unsur : *Pertama*, pembinaan yang bisa berupa tindakan, proses, atau pernyataan dari suatu tujuan. *Kedua*, pembinaan yang bisa menunjukkan pada perbaikan 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.

C. Perlindungan

Pada saat menunaikan ibadah haji dan umrah, setiap jamaah memiliki hak perlindungan. Ketika jamaah berada di 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.

Perlindungan terhadap jamaah haji dan umrah meliputi :

- a. Jaminan keberangkatan untuk menunaikan ibadah haji dan umrah,
- b. Jaminan kesehatan, keselamatan, dan keamanan jamaah selama menunaikan ibadah di tanah suci,
- c. Perlindungan terhadap ancaman penyakit melalui vaksinasi meningitis.

D. Persiapan Umrah

Beberapa hal yang perlu mendapat perhatian bagi jamaah umrah adalah sebagai berikut :

1. Memilih waktu yang tepat untuk melaksanakan umrah

Berbeda dengan haji, umrah dapat dilakukan kapan saja. Hendaknya jamaah yang bermaksud melaksanakan umrah memperhitungkan waktu yang memungkinkan baginya untuk melakukan ibadah dengan lancar.
2. Melengkapi seluruh persyaratan pendaftaran dan mengikuti manasik

Persyaratan pendaftaran harus dilengkapi satu bulan sebelum pemberangkatan umrah. Selanjutnya, mengikuti manasik. Dengan manasik calon jamaah akan mendapatkan pemahaman tentang tata cara ibadah dan hukum fikihnya untuk kelancaran pelaksanaan di tanah suci.
3. Mempersiapkan perlengkapan yang di bawa
mempersiapkan diri secara psikologis untuk fokus beribadah selama umrah

Perlengkapan yang di bawa saat melaksanakan umrah lebih simpel dibandingkan perlengkapan yang dibawa pada saat berangkat haji.
4. Pastikan semua urusan di tanah air dapat ditinggalkan dengan baik

Pastikan urusan pengasuhan anak, rumah tangga, serta urusan pekerjaan sudah ada yang menangani. Meski berniat untuk ibadah dan ikhlas meninggalkan semua urusan duniawi selama umrah, bukan berarti meninggalkan begitu saja urusan di tanah air tanpa mendelegasikannya pada keluarga, kerabat, maupun oranglain.
5. Menjaga kondisi fisik

Mengatur pola makan dan menjaga kesehatan, minum madu dan vitamin sebelum dan selama proses ibadah umrah.¹⁹

¹⁹ Wita Juwita, *Panduan Perjalanan Haji untuk Perempuan*, (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2013), hal.267-268

BAB III

STANDARD OPERATING PROCEDURES PENYELENGGARAAN UMRAH PADA PT. MASY'ARIL HARAM TOUR DAN TRAVEL KOTA SEMARANG

A. Gambaran Umum PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang

1. Lokasi PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota 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 dan Travel Kota 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 (*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 kemekah dan madinah dengan rangkaian ibadah haji dan umroh.

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.”

Sebagai perusahaan yang telah berdiri lebih dari 10 tahun serta memiliki izin penyelenggaraan Ibadah Umrah dan Haji Khusus dari Kementerian Agama, Mastour Tour & Travel 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 :

1. Jakarta : Jl Otista Raya No. 64 Jakarta Timur- Phone (021) 85917171
2. Semarang : Jl. Gajah Mada A-19 Semarang -Phone (024) 8416444

3. Bangkalan : Jl. KH. Moh Khalil No. 92 – Phone (031) 3091144
4. Pasuruhan : Jl. Dr. Wahidin Sudiro Husodo 178. (0343) 420261
5. 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, penulis berfokus meneliti di salah satu cabang yang ada di Kota Semarang.

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 Pernmata 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	08122936262

	Kalibanteng Kulon Kec Semarang Barat Kota Semarang	
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 (*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.

Secara etimologi, visi berasal dari bahasa inggris yaitu *vision* yang berarti pengelihatian. Sedangkan secara terminologi, visi

merupakan cara pandang, tujuan, atau rencana jangka panjang yang akan dicapai oleh suatu perusahaan. Biasanya, visi berisi pernyataan singkat dan jelas tetapi mencakup semua tujuan jangka panjang dan cita-cita suatu perusahaan. Sehingga visi selalu berorientasi jauh ke depan dan tidak berdasarkan kondisi pada saat itu. Hal tersebutlah yang memberikan semangat tinggi bagi perusahaan untuk berusaha dengan berbagai upaya demi tercapainya cita-cita yang tertuang dalam visinya.

Berbeda dengan visi, misi adalah pernyataan tentang apa yang harus dikerjakan perusahaan untuk mencapai tujuan yang tertera dalam visi. Oleh karena itu, misi memberikan arah dan langkah kepada perusahaan sekaligus batasan proses pencapaian tujuan perusahaan, agar segala tujuan yang ada tidak hanya menjadi anangan belakng saja. Maka dari itu fungsi misi adalah memberikan arah usaha, menfokuskan langkah-langkah yang akan diambil dan membantu mencegah perusahaan agar tidak salah melangkah.

Jika visi adalah masa depan, maka misi adalah masa sekarang yang merupakan alasan eksistensi sebuah perusahaan. Jika visi adalah sebuah tujuan akhir dalam suatu perusahaan, maka misi adalah suatu strategi atau langkah untuk mewujudkan visi tersebut. Visi dan misi merupakan dua hal yang sangat penting untuk setiap perusahaan. Oleh karena itu, visi dan misi perusahaan biasanya dibuat ketika perusahaan akan dibuat. Visi dan misi setiap perusahaan tentu berbeda, karena setiap perusahaan mempunya target dan tujuan yang berbeda.¹

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.

¹ Arnina P, dkk, *Langkah-langkah Efektif Menyusun Standard Operating Procedures (SOP)*, (Depok : Huta Publisher, 2016), hal. 17

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.

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.

H. Jumadi Sastradihardja menambahkan gambaran kiat untuk meraih Haji atau Umrah yang mabrur adalah dengan :

- a). 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.
- b). Pendanaan Haji atau Umrah dan bekal dalam perjalanan harus halal. Artinya, dana tersebut diperoleh dengan cara yang halal.
- c). Adanya komitmen yang kuat di dalam hati untuk selalu taat dan patuh kepada Allah dimanapun berada, baik ketika berada di tanah suci atau setelah pulang ke tanah air.
- d). Menyelesaikan manasik haji atau umrah dengan benar dan sempurna.

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, baik 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.²

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.³

Suatu struktur organisasi sangat mempengaruhi perilaku dalam struktur tersebut, dimana struktur organisasi adalah tugas yang diterima oleh setiap personalia dengan siapa mereka bekerja sama, dengan siapa mereka menjadikan interaksi dan kepada siapa mereka melaporkan hasil kerjanya.⁴

Seluruh perusahaan menginginkan roda perusahaannya dapat berjalan efektif, efisien dan optimal, membutuhkan organisasi yang baik dan terstruktur. Oleh karena itu, maka sebuah perusahaan yang di dalamnya terdapat sejumlah tenaga kerja, tentu akan mengklasifikasikan sumber daya manusia tersebut ke dalam bagian-bagian sesuai dengan kemampuan dan keahliannya. Sehingga setiap tenaga kerja memiliki gambaran yang jelas tentang posisi, fungsi dan haknya, agar mereka dapat melakukan tugasnya dengan baik dan benar. Pengklasifikasian tersebut disebut dengan struktur organisasi.

Struktur organisasi perusahaan merupakan sebuah garis hierarki yang mendeskripsikan komponen-komponen yang menyusun perusahaan, dimana setiap individu pada perusahaan tersebut memiliki posisi dan fungsi masing-masing.

² Stephen P Robbins, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta : Gramedia, 2003), hal. 4

³ T. Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta : BPFE, 1998), hal. 169

⁴ Melayu S. Hasibuan, *Manajemen, Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2001), hal. 118

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 :

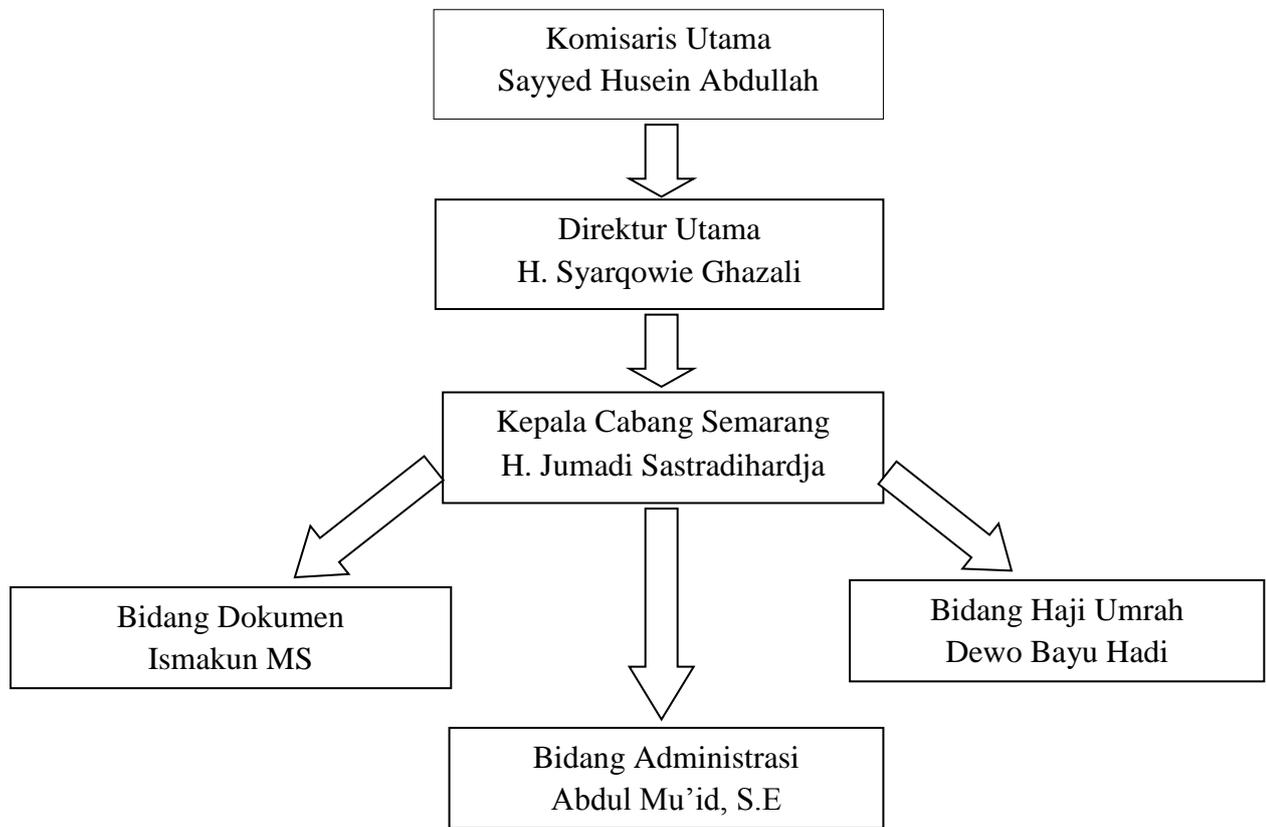
- a. Memprakarsai tindakan untuk mencegah ketidak sesuaian proses, produk, jasa pelayanan dan sistem mutu.
- b. Mengidentifikasi dan mencatat penyimpangan yang berkaitan dengan proses, produk, jasa pelayanan dan sistem mutu.
- c. Memberi alternative pemecahan melalui jalur media yang sesuai.
- d. Memverifikasi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



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

Tabel 2

a. Program Perjalanan Umrah

Paket Umrah	Berangkat	Penerbangan	Hotel Makkah	Hotel Madinah	Harga
Umrah Ekonomi 9 Hari	Setiap Bulan 4x Nov 2016-2017	By GA/SV/EK	Firdaus Umrah / Strf	Al Mukhtara Int/Strf	Rp. 25.312.500
Umrah Ekonomi 12 Hari	Setiap Bulan 4x Nov 2016 - Juni 2017	By GA / SV / EK	Firdaus Umrah / Strf	Al Mukhtara Int / Strf	Rp. 27.000.000,-
Umrah Executive	Setiap Bulan 2x Nov 2016 - Juni	By GA / SV / EK	Anjum Htl / Strf	Royal lin / Strf	Rp. 31.050.0

9 Hari	2017				00,-
Umrah Executive 12 Hari	Setiap Bulan 2x Nov 2016 - Juni 2017	By GA / SV / EK	Anjum Htl / Strf	Royal lin / Strf	Rp. 33.750.000,-
Umrah Milad 15TH Mastour - 12 Hari	Maret 2017 Tempat Terbatas	By GA / SV / EK	Anjum Htl / Strf	Al Mukhtara Int / Strf	Rp. 25.650.000,-
Umrah Arabain 17 Hari	Maret 2017 Tempat Terbatas	By GA / SV / EK	Firdaus Umrah / Strf	Al Mukhtara Int / Strf	Rp. 25.650.000
Umrah + Dubai + Turki 14 Hari	Setiap Bulan 1x Nov 2016 - Juni 2017	By SV / EK	Firdaus Umrah / Strf	Al Mukhtara Int / Strf	Rp. 35.775.000,-
Umrah Plus Aqsha 14 Hari	Maret / Mei 2017 Tempat Terbatas	By RJ / EK	Grand Zam-Zam*5	Royal lin / Strf	Rp. 47.250.000,-

Sumber : <http://www.mastour-travel.co.id/paketumrah.php>. Paket Umrah PT.

Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang pada tahun 2016-2017

Keterangan :

- a. Kurs Dollar Hari Ini USD 1 : Rp. 13.500,- (Berubah-ubah)
- b. Biaya sudah termasuk :
 1. Tiket pesawat kelas ekonomi sesuai paket yang dipilih JKT-Jed/Med pp
 2. Manasik Umroh di tanah air & di tanah suci (kondisional)
 3. Akomodasi / hotel sesuai harga paket
 4. Visa Umroh
 5. Transportasi antar kota & ziarah Bus Full AC
 6. Konsumsi 3 x sehari (Menu masakan Indonesia / disesuaikan)
 7. Pembimbing/Muthawwif/Guide
 8. Air Zam-zam 5 liter untuk per-jama'ah
- c. Biaya Belum Termasuk :
 1. Pembuatan paspor, Vaksin Meningitis, *Airport tax* dan *Handling* Rp 1.250.000,-
 2. Biaya vaksin meningitis/Buku kuning (ICV)

3. Pengeluaran pribadi diluar program.
 4. Biaya kelebihan bagasi.
- d. Harga & Program di atas dapat berubah sewaktu-waktu disesuaikan dengan penerbangan serta situasi / kondisi pada saat pelaksanaan & peraturan dari pemerintah Saudi Arabia
- e. Syarat-syarat Pendaftaran Umrah
1. Paspor yang masih berlaku minimal 7 bulan
 2. Nama di Paspor minimal terdiri dari 3 kata (Syarqowie Ghozali Amin)
- Surat Nikah Asli (apabila yang berangkat suami istri)
1. Surat Mahram bagi wanita usia < 45 tahun yang berangkat sendiri
 2. KTP Asli bagi wanita usia > 45 tahun yang berangkat sendiri
 3. Ijazah/Akte Lahir untuk wanita yang berangkat dengan orang tua/saudara kandung
 4. 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 / jilbab kontras dengan background
 - d. Tidak diperkenankan memakai pakaian dinas
 - e. Uang Muka Rp. 6.750.000.⁵

b. Program Perjalanan 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

⁵ <http://www.mastour-travel.co.id/paketumrah.php> diakses pada tanggal 27 Mei 2017, pukul 20.05

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 :

Tabel 3

Program Perjalanan Ibadah Haji BPIH Khusus

Hari Ke	Hari	Tanggal Hijriah	Tanggal Miladiyah	Keterangan
1	Selasa	02/12/1436 H	15/09/2015	SUB/SRG/PKU/PKN/PNK- JAKARTA
2	Rabu	03/12/1436 H	16/09/2015	Jakarta-Jeddah-Makkah (Apartemen Transit)
3	Kamis	04/12/1436 H	17/09/2015	Makkah (Apartemen Transit)
4	Jumat	05/12/1436 H	18/09/2015	Makkah (Apartemen Transit)
5	Sabtu	06/12/1436 H	19/09/2015	Makkah (Apartemen Transit)
6	Minggu	07/12/1436 H	20/09/2015	Makkah (Apartemen Transit)
7	Senin	08/12/1436 H	21/09/2015	Makkah (Apartemen Transit) – Mina (Tarwiyah)
8	Selasa	09/12/1436 H	22/09/2015	Mina - Arafah (Wukuf) - Muzdalifah
9	Rabu	10/12/1436 H	23/09/2015	Muzdalifah - Mina / Makkah
10	Kamis	11/12/1436 H	24/09/2015	Mina (Mabit)
11	Jumat	12/12/1436 H	25/09/2015	Mina (Mabit) – Makkah (Apartemen Transit)

12	Sabtu	13/12/1436 H	26/09/2015	Makkah (Apartemen Transit)
13	Minggu	14/12/1436 H	27/09/2015	Makkah (Apartemen Transit) - Makkah (Hotel)
14	Senin	15/12/1436 H	28/09/2015	Makkah (Hotel)
15	Selasa	16/12/1436 H	29/09/2015	Makkah (Hotel)
16	Rabu	17/12/1436 H	30/09/2015	Makkah (Hotel)
17	Kamis	18/12/1436 H	01/10/2015	Makkah (Hotel)
18	Jumat	19/12/1436 H	02/10/2015	Makkah (Hotel)
19	Sabtu	20/12/1436 H	03/10/2015	Makkah (Hotel) - Medinah
20	Minggu	21/12/1436 H	04/10/2015	Makkah (Hotel) - Medinah
21	Senin	22/12/1436 H	05/10/2015	Medinah (Arbain)
22	Selasa	23/12/1436 H	06/10/2015	Medinah (Arbain)
23	Rabu	24/12/1436 H	07/10/2015	Medinah (Arbain)
24	Kamis	25/12/1436 H	08/10/2015	Medinah (Arbain)
25	Jumat	26/12/1436 H	09/10/2015	Medinah (Arbain)
26	Sabtu	27/12/1436 H	10/10/2015	Medinah (Arbain)

27	Minggu	28/12/1436 H	11/10/2015	Medinah (Arbain)
28	Senin	29/12/1436 H	12/10/2015	Medinah - Jeddah
29	Selasa	30/12/1436 H	13/10/2015	Medinah (Arban) - Check out
30	Rabu	01/01/1437 H	14/10/2015	Medinah - Jakarta
31	Kamis	02/01/1437 H	15/10/2015	JAKARTA - SUB / SRG / PKU / PKN / PNK

Sumber : <http://www.mastour-travel.co.id/paketumrah.php>

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 US \$ 4.500, (untuk pendaftaran nomor porsi).
9. Melunasi sisa dari biaya keseluruhan (sesuai paket yang dipilih) satu minggu setelah penerimaan SPPH.⁶

⁶ Data (*Company Profile*) PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Semarang

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 2007⁷

B. *Standard Operating Procedures* Penyelenggaraan Umrah PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang

1. Prosedur Pelayanan Pendaftaran

Sebelum membahas lebih mendalam mengenai prosedur penyelenggaraan ibadah umrah, peneliti akan memaparkan prosedur pelayanan pelanggan calon jamaah umrah di dalam kantor PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Cabang Kota Semarang terlebih dahulu.

Teknis Penyelenggaraan Umrah di PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel cabang Kota Semarang pada dasarnya apabila customer secara langsung datang ke kantor ataupun menelepon ke kantor, maka

⁷ Data (*Company Profile*) PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Semarang

staf PT. Mastour akan menerimanya dan memula menawarkan serta menjelaskan tentang paket-paket umrah baik regular maupun plus. Setelah itu bila customer merasa cocok dengan paket yang ditawarkan maka akan terjadi persetujuan antara pihak PT. Mastour dengan customer (calon jamaah).

Gambar 4
Pelayanan Pelanggan di dalam Kantor



Sumber : Dokumentasi Mike

Berikut ini adalah SOP pelayanan pelanggan di dalam kantor :

Tabel 4

Bagan *Standard Operating Procedures* pelayanan pelanggan

No.	Perihal	Prosedur
1.	Penyambutan pelanggan di dalam kantor	Pelanggan disapa dengan ucapan salam Assalamu'alaikum, Selamat Datang, Selamat Pagi, Siang dan seterusnya. Dan disertai dengan Senyum Ramah kemudian

		mempersilahkan pelanggan duduk
2.	Pelanggan melakukan transaksi di dalam 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 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"> a. Pastikan jumlah pembayaran atau DP yang harus dibayar Pelanggan, b. Sales <i>Counter</i> menyiapkan menyiapkan <i>Invoice</i>/Kuitansi c. Sales <i>Counter</i> memberikan informasi lain d. Dan kembali menyampaikan promosi lain e. Kemudian Sales <i>Counter</i> meminta pelanggan untuk mengisi formulir identitas pribadi dan data yang sudah ada diinput ke Database Pelanggan.

3.	Pelanggan selesai 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 kantor 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 dari PT. Mastour memberikan spekulasi tanggal keberangkatannya karena masih bersifat tentative. Bagi customer yang membayar DP (*Down Payment*) maka ia berkewajiban melunasi pembayaran dalam kurun waktu satu bulan sebelum pemberangkatan. Kemudian dalam waktu satu minggu sebelum pemberangkatan customer akan diberikan manasik untuk persiapan perjalanan umrah.⁸

Dalam pelayanan terhadap pelanggan yang baru, H. Jumadi Sastradihardja memiliki strategi sendiri yaitu dengan memenuhi kebutuhan emosional jamaah. Karena walau seberat apapun fasilitasnya namun ada pembimbing yang selalu membimbing, membina, dan memberikan support kepada jamaah dan pelanggan merasa berat ketika ibadah itu akan menjadi pengalaman dan sesuatu yang akan selalu diingat jamaah dibandingkan dengan fasilitas. Pt. Mastour ini dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah

⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Ismakun MS, Pada tanggal 2 Mei 2017, pada pukul 10.20 WIB

menjadikan jamaah ini bukan hanya sebagai pelanggan melainkan bagian dari keluarga.⁹

Dengan menjadikan pelanggan sebagai keluarga baru bagi PT. Mastour, pelanggan akan saling berbagi informasi baik menjadi rekan bisnis setelah mereka pulang umrah, ataupun menjadi keluarga yang saling membantu. Dan secara tidak langsung jamaah yang menjadi keluarga baru akan menjadi promotor dan market bagi PT. Mastour dengan memberitahukan kepada masyarakat.

Kemudian untuk standard penyampaian salam kepada pelanggan, setelah mengucapkan salam, menyebutkan nama perusahaan PT. Mastour, dilanjut dengan pertanyaan awal “Ada yang bisa dibantu?” sudah selalu ramah benar-benar diterapkan di PT. Mastour bahkan penulis ikut merasakan dan melaksanakannya bahwa penyampaian salam itu selalu ramah. Ismakun MS menyampaikan kepada penulis bahwasanya untuk salam khusus belum ada di PT. Mastour.

Pada prosedur dan pelayanan pelanggan yang telah dijelaskan diatas memberikan kesimpulan bahwa pelayanan pelanggan haruslah dilakukan dengan ramah, baik pelanggan datang ke kantor maupun melalui telepon, pelanggan tetap dilayani dengan ramah. Namun beberapa bulan terakhir ini pelanggan lebih sering melalui telepon. Sedangkan untuk yang datang ke kantor merupakan kolektor-kolektor atau perwakilan-perwakilan yang telah bekerja sama dan memiliki kontrak dengan pihak PT. Mastour. Bukan berarti pelayanannya dibedakan, tetap pelayanan yang dilakukan sama karena menurut General Manager H. Jumadi Sastradihardja bahwasanya semua pelanggan itu sama dan perlu dilayani dengan sebaik mungkin. Karena kolektor-kolektor atau perwakilan-perwakilan yang dihimpun oleh PT.

Mastour Semarang ini akan membangun ceruk pasar yang lebih luas lagi. Dengan kepercayaan yang dipegang oleh PT. Mastour, maka kolektor-kolektor atau perwakilan-perwakilan ini akan mencari pelanggan-pelanggan untuk PT. Mastour itu sendiri.

Karena mungkin saja hari ini pelanggan datang melalui kolektor, dikemudian harinya jamaah akan datang sendiri ke kantor PT. Mastour untuk informasi kelanjutan pemberangkatannya setelah menyepakati tanggal, harga dan lain sebagainya.¹⁰ Pada nantinya jamaah akan datang sendiri ke kantor dengan harapan bisa langsung dilayani oleh kantor pusatnya, dalam hal ini kantor pusat yang ada di Kota Semarang. Untuk menarik lebih banyak pelanggan maka PT. Mastour membuka legalitas kepada kolektor menjadi sebuah sub-agen PT. Mastour contohnya Kyai Amin Farih menjadi sub-agen PT. Mastour untuk daerah Semarang khususnya di daerah Bukit Permata Puri Ngaliyan Semarang.

2. **Prosedur Penjualan dan Promosi**

Salah satu produk PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel cabang Kota Semarang yang menjadi titik fokus pembahasan penulis adalah mengenai perjalanan ibadah umrah, dalam hal ini ibadah Umrah di bedakan menjadi dua yaitu :

a. Umrah Reguler

Yaitu berkunjung ke kota Haram dan Madinah di Mekah khususnya ke Baitullah di luar musim haji.

b. Umrah *Plus*,

Umrah *Plus* hampir sama halnya dengan umrah reguler namun cakupannya lebih luas "*plus*" maksudnya selain beribadah ke tanah suci jamaah juga berkesempatan mengunjungi berbagai tempat-tempat bersejarah islam yang ada di kota Makkah.

¹⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Ismakun MS, Pada tanggal 2 Mei 2017, Pukul 10.45 WIB

Tujuan dari adanya prosedur penjualan ini bertujuan memberikan pedoman dalam pelaksanaan penjualan. Pada ruang lingkupnya, prosedur ini diterapkan untuk penjualan baik melalui penjualan pembayaran tunai sekaligus (lunas), maupun melalui sistem pembayaran uang muka dan pelunasan.

Dalam buku panduan SOP PT. Mastour, tanggung jawab dan wewenang ini diberikan kepada :

- 1) Kepala divisi terkait (kepala divisi umrah dan haji dalam hal pemberangkatan umrah dan haji), bertanggung jawab atas aktivitas pemasaran, promosi, dan penjualan.
- 2) Kepala bagian penjualan (*sales section head*) bertanggung jawab dalam merealisasikan penjualan untuk mencapai target yang telah ditetapkan.
- 3). *Sales Executive* bertanggung jawab dalam menjual produk kepada pelanggan, membuat aplikasi order penjualan dan laporan kunjungan pelanggan.
- 4). Kurir bertanggung jawab dalam pelaksanaan pengiriman dokumen baik dokumen perjalanan maupun dokumen penagihan pelanggan.
- 5). Bagian keuangan bertanggung jawab dalam pembuatan Invoice, faktur penjualan, bukti penerimaan uang baik tunai maupun non tunai.
- 6). Bagian keuangan dan kasir bertanggung jawab dalam penerimaan pembayaran dari pelanggan baik melalui kolektor, transfer atau pembayaran langsung oleh pelanggan di kantor PT. Mastour.

Prosedur kerjanya :

- a). *Sales executive* mengisi aplikasi pelanggan setiap mendapat pelanggan baru.
- b). *Sales executive* menyiapkan laporan kunjungan pelanggan

c). pembuatan sales order.¹¹

Kemudian Abdul Mu'id menambahkan jenis penjualan produk PT. Mastour khususnya kantor cabang Kota Semarang ini juga melalui dua cara yaitu :

1. Perorangan

Perorangan bisa melalui perwakilan-perwakilan yang ada di kota semarang yang sudah di jelaskan pada pembahasan sebelumnya, atau melalui tokoh masyarakat, tokoh sosial, politik dan lain-lain.

2. Kelompok atau Lembaga

Kelompok atau lembaga dalam hal ini bisa melalui majelis ta'lim, pondok pesantren, dan lembaga-lembaga yang bermuara islam lainnya.¹²

Sedangkan pada promosi penjualan yang di lakukan dalam memasarkan produk PT. Mastour yaitu dengan : *Direct Marketing* dan Iklan.

a. *Direct Marketing*

1. Media cetak

Untuk media cetak, PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel melakukan promosi penjualan melalui brosur yang di berikan langsung kepada konsumen maupun di sebarakan ke lingkungan sekitar perusahaan PT. Mastour. Penyebaran brosur itu sendiri mempunyai beberapa kelebihan di banding menggunakan media lain seperti radio, majalah, dan televisi diantaranya :

- a. Dapat menjangkau sesuai segmen pasar yang diinginkan
- b. Harga lebih murah dibanding menggunakan media lain seperti media televise dan website.

¹¹ SOP Haji dan Umrah PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel

¹² Wawancara dengan Bapak H. Jumadi Sastradihardja. pada tanggal 2 Mei 2017, pukul

c. Tampilan visual yang menarik dan kreatif lebih mudah menarik hati pelanggan.

2. Internet

Seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi yang ada saat ini, media promosi pun ikut berkembang tidak hanya sebatas media cetak. Sekarang ini media telah berkembang dengan adanya media internet melalui *website* dan sosial media. PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel juga tidak ketinggalan untuk memanfaatkan promosi penjualan melalui media ini, website yang dimiliki oleh OT. Masy'aril Haram Tour dan Travel yaitu www.mastour-travel.co.id yang dapat diakses dengan mudah. Dengan adanya website ini konsumen dapat mengetahui harga-harga paket umrah.

b. Iklan

1. Media Luar Ruang

Media luar ruang yaitu bentuk iklan yang dipasang di luar ruang atau tempat-tempat keramaian. Media luar ruangan yang dipakai oleh PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel yaitu spanduk yang biasa dipasang di dua tempat yang pertama di depan perusahaan letaknya persis di depan kantor perusahaan dan yang kedua di persimpangan jalan raya Kota Semarang. Media promosi penjualan menggunakan spanduk mempunyai beberapa kelebihan antara lain :

- a). Harganya murah dibandingkan menggunakan media seperti majalah, televisi, dan radio
- b). Ukurannya yang besar akan mencolok sehingga menarik para jamaah ataupun calon jamaah.
- c). Penempatan yang strategis dapat membuat masyarakat yang lalu lalang tertarik untuk melihatnya.

3. **Prosedur *Handling Airport***

Prosedur *Handling Airport*, pekerjaannya adalah merumuskan strategi dan kebijakan kegiatan pembelian tiket pesawat, kegiatan handling di bandara baik pada waktu keberangkatan maupun kedatangan, berkoordinasi dengan perusahaan penerbangan, institusi dan pihak terkait di bandara, mengkoordinasi dan mengawasi kegiatan pelaksanaannya serta mengevaluasi hasil yang telah di capai serta mengambil keputusan yang penting sebatas wewenang yang diberikan.

Tugas utamanya adalah :

- a). Pembelian dan pengurusan perlengkapan peserta ibadah umrah dan haji.
- b). Mengurus pembelian tiket pesawat.
- c). *Handling* pemberangkatan jamaah
- d). *Handling* kedatangan jamaah
- e). Laporan perlengkapan jamaah per group.
- f). Mengadakan kerja sama dengan institusi bandara, perusahaan penerbangan pihak- pihak terkait di bandara.
- g). Melakukan check in
- h). Mengurus bagasi.
- i). Membayar fiskal, airport tax dan lain-lain
- j). Mempersiapkan itinerary group.
- k). Berkoordinasi dengan pihak yang terkait.¹³

4. **Prosedur *Muthowif* atau *Tours Leader***

Ruang lingkup pekerjaannya, merumuskan strategi dan kebijakan pemandu perjalanan wisata baik domestic maupun internasional. Tugas utamanya adalah :

- a. Merumuskan dan menjelaskan fungsi pemandu perjalanan baik nasional maupun internasional
- b. Merumuskan dan mengembas program pemandu perjalanan wisata baik nasional maupun internasional.
- c. Membuat tours leader tools.

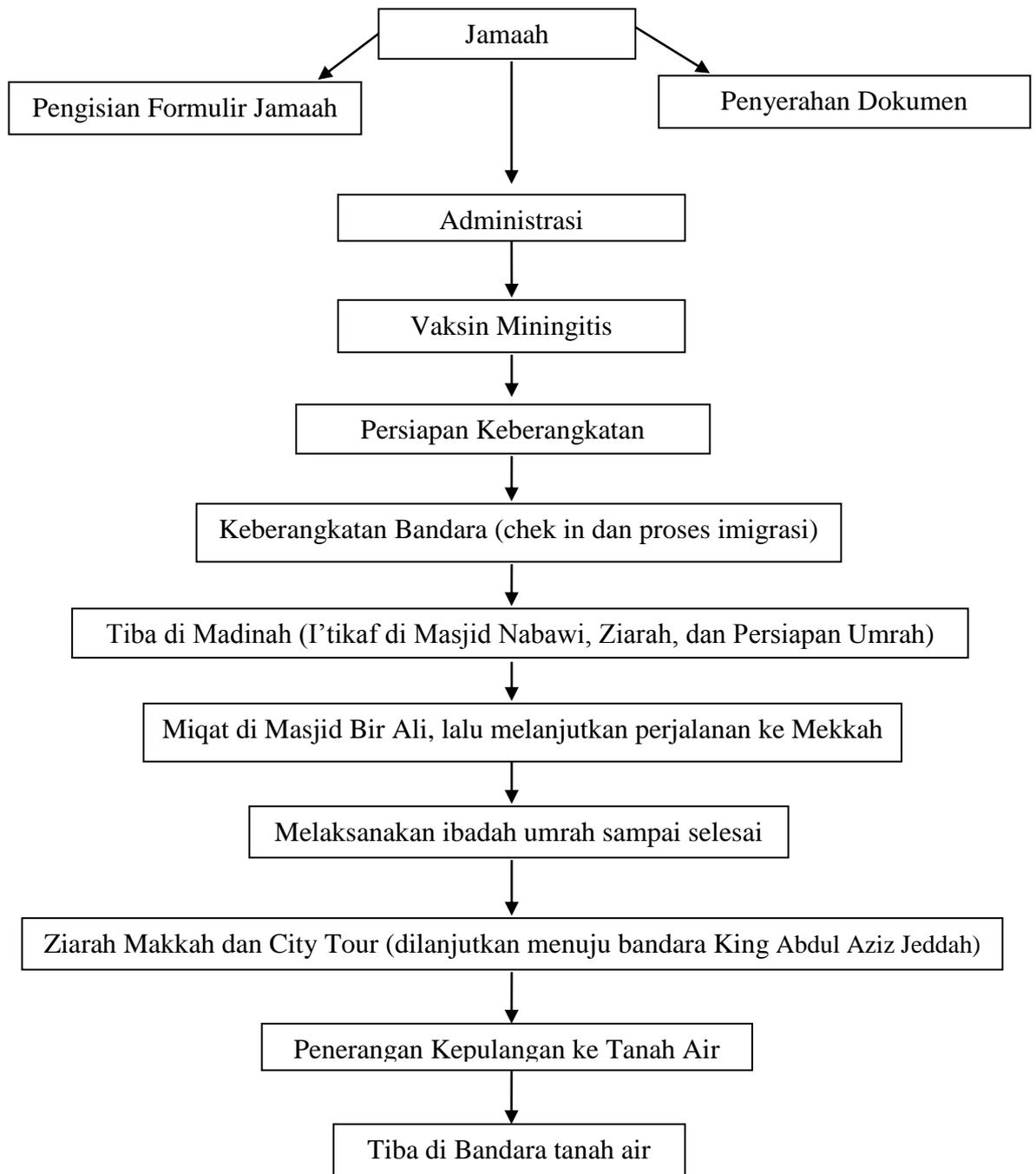
¹³ SOP Haji dan Umrah PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel

- d. Membuat rencana perjalanan wisata (travel plan)
- e. Melakukan estimasi leading dan guidance dalam perjalanan
- f. Mengatur jadwal perjalanan wisata
- g. Menerapkan initerary, trip file, dan supliesyang d perlukan.
- h. Melaporkan secara detail biaya perjalanan
- i. Menetapkan dan memonitor realisasi anggaran operasional do bagiannyadengan mempertimbangkan efektifitas dan efisiensi.
- j. Merumuskan dan mengkoordinasi strategi dan kebijakan *muthowif* atau *tour leader* yang dapat menunjang visi, misi dan strategi perusahaan dan memperkuat pemasaran.
- k. Mengambil keputusan penting sebatas wewenang yang berhubungan muthowif atau *tour leader*.
- l. Melaporkan secara periodik hasil pelaksanaan perjalanan wisata, masalah yang d hadapi dan penyelesaian yang d tempuh kepada atasannya.¹⁴

¹⁴ SOP Haji dan Umrah PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel

5. Prosedur Alur Umrah

Alur Proses Umrah



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

Dalam pembahasan ini, peneliti akan memaparkan *Standard Operating Procedures* (SOP) alur pelaksanaan jamaah Ibadah Umrah PT. MASTOUR.

a. Sebelum Pemberangkatan Jamaah Umrah

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

a. Travel bag : 1 buah

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

1. Kain ihrom
2. Pakaian ganti/gamis/koko
3. Pakaian tidur 2-3 stel
4. Sarung /celana 1-3 helai (laki-laki)
5. Sepatu/sandal (pilih yang ringan agar nyaman)
6. Kantung/tas sepatu/sandal
7. Masker/slayer
8. Minyak kayu putih, balsem, obat-obatan (obat2an boleh dimasukkan ke tas cabin asalkan bukan dalam bentuk cairan yang volumenya lebih dari 100-200ml)
9. Mukena (perempuan)
10. Handuk kecil, tissue basah (sesuai kebutuhan)
11. Kaos kaki (sesuai kebutuhan)
12. Sajadah kecil
13. Gunting kecil/alat cukur (untuk tahalul)
14. Perlengkapan kecantikan: sunblock, handbody, lipbalm, dll
15. Kantung kresek untuk pakaian kotor
16. Tas plastik yang bisa dilipat, ini kalo teman-teman berencana belanja oleh-oleh.
17. Botol/tempat minum (untuk air zam-zam, untuk dibawa ke hotel, atau buat dibawa saat sa'i)

18. Perlengkapan mandi: sabun, shampoo, sikat gigi, dll

b. Tas paspor : 1 buah

Adapun isi di dalam tas paspor (bisa dikurangi atau ditambahkan sesuai kebutuhan jamaah) :

1. Paspor
2. Tiket domestic dan internasional
3. Uang saku (real/dollar/rupee)
4. Obat-obatan pribadi
5. Hand phone
6. Kamera/handycam
7. Buku doa
8. Buku dan alat tulis
9. Nomor telephon penting
10. Kaca mata gelap/hitam
11. Buku doa
12. Tissue kecil, dll

c. Tas Cabin/Ransel : 1 buah

Adapun isi di dalam tas ransel (bisa dikurangi atau ditambahkan sesuai kebutuhan jamaah) :

1. AlQur'an yang biasa untuk tilawah harian
2. Jaket /baju hangat (untuk di dalam pesawat)
3. Gadget (HP, Laptop, Kamera, beserta chargernya, travel charger)
4. Alat shalat
5. Makanan ringan/snack
6. Obat-obatan (bukan obat dalam bentuk cairan)/vitamin
7. Sandal (yang ringan saja)
8. Sikat gigi + pasta gigi, facial wash
9. Beberapa helai pakaian dalam.
10. Pakaian ganti beberapa setel, dll

d. Buku panduan teknis pelaksanaan ibadah umrah : 1 buah

- e. Buku manasik doa umrah : 1 buah
- f. Buku tips-tips selama dalam perjalanan ibadah umrah : 1 buah
- g. Kain ihram dan sabuk bagi laki-laki / bergo bagi perempuan : 1 buah
- h. Poster tata cara thawaf, sa'I dan tahallul : 1 buah
- i. Tasbih : 1 buah
- j. Name tag : 1 buah
- k. ID card (biasanya dibagi di bandara) : 1 buah
- l. Stiker : 1 buah
- m. Slayer : 1 buah¹⁵

Paket perlengkapan tersebut diterima calon jamaah selambat-lambatnya 15 hari menjelang keberangkatan jika tidak ada keterlambatan kargo).¹⁶ 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 umrah via telepon, praktik manasik / simulasi & persiapan teknis ibadah umrah ; manasik umrah akan dilakukan di masing-masing daerah selambat-lambatnya 10 hari menjelang minimal 50 jamaah. Tiga hari menjelang keberangkatan akan ditelpon oleh petugas MASTOUR untuk konfirmasi kesiapan teknis keberangkatan masing-masing calon jamaah.

b. Hari Pemberangkatan Jamaah

Kemudian, pada hariha keberangkatan ibadah umrah, calon jamaah akan disambut petugas atau tim MASTOUR di pintu kedatangan bandara. Calon jamaah selanjutnya akan diantar petugas menuju tempat berkumpul yang sudah dipersiapkan. Di tempat berkumpul tersebut calon jamaah bisa bersantai sejenak melepas lelah sambil mendengarkan briefing petugas MASTOUR yang meliputi :

¹⁵ Data (*Profile*) PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel (MASTOUR) Semarang

¹⁶ Data (*Profile*) PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel (MASTOUR) Semarang

- a. Pembagian ID Card
 - b. Pembagian kembali paspor setelah dilakukan chek in oleh petugas
 - c. Penghitungan jumlah koper yang masuk bagasi
- c. Pemberitahuan teknis koordinasi jamaah selama di bandara, di pesawat dan di bandara Jeddah**

Calon jamaah umrah kemudian dengan tertib menuju pintu masuk x-ray khusus jamaah Mastour yang sudah dibooking, didepan pintu x-ray petugas Mastour akan membantu jamaah memasukkan barangnya ke mesin x-ray.

Dibelakang mesin x-ray petugas Mastour telah siap mengumpulkan koper-koper yang masuk ke bagasi diatas trolli. Petugas Mastour juga membantu jamaah untuk mengambil barang-barang bawan no bagasi jamaah.

Setelah masuk pintu x-ray, jamaah dikumpulkan dahulu sampai semua jamaah dipastikan telah 100% masuk, lalu kemudian jamaah menuju pintu masuk imigrasi. Jika penumpang lain / jamaah umrah lain harus antri menunjukkan paspornya. Khusus jamaah Mastour diupayakan langsung tanpa antri masuk menuju ruang tunggu pesawat.

Setiap 40 jamaah akan dikawal oleh 2 petugas. 1 petugas akan mengawal sejak keberangkatan di bandara Soekarno Hatta, sedang 1 petugas lagi sudah siap menyambut di mulai di Jeddah to Jeddah.¹⁷

Ketika di Arab Saudi, akan ada petugas PT. Mastour yang menyambut, karena pihak PT. Mastour memiliki infrastruktur yang mendukung untuk pengurusan bis, reservasi hotel, handling airport sudah merupakan hal-hal yang harus dikerjakan ketika masih berada di Jakarta. Tour leader dan muthowif akan membimbing,

¹⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Dewo Bayu Hadi, Pada tanggal 5 Mei 2017, pukul 10.00

mendampingi, dan mengarahkan jamaah selama perjalanan umrah dan ziarah ke kota Mekkah dan Madinah.

d. Bandara International King Abdul Aziz Jeddah

Di dalam pesawat dan ketika landing di bandara king abdul aziz, seluruh jamaah diharap tenang dan tertib agar ikut instruksi petugas Mastour. Setelah turun dari pesawat, seluruh jamaah bersama petugas Mastour, menuju ruang pengambilan bagasi. Petugas Mastour dibantu jamaah untuk mengambil koper-kopernya masing-masing lalu kemudian dikumpulkan per rombongan yang telah ditentukan sebelumnya. Petugas Mastour menghitung ulang jumlah koper yang ada sesuai hitungan saat di bandara Jakarta.

Petugas trolli resmi bandara yang sudah di tunjuk akan membawa keluar pintu x-ray. Seluruh jamaah dikoordinir petugas kami keluar menuju pintu x-ray. Setelah keluar pintu x-ray, petugas kami di Jeddah sudah stand by menyambut kedatangan jamaah. Petugas Mastour di bandara memakai jas atau seragam Mastour. Beberapa menit setelah seluruh jamaah berkumpul, seluruh jamaah langsung diantar menuju bus bertanda stiker MASTOUR yang telah siap membawa jamaah ke Madinah. Kemudian, didalam bus, jamaah akan dipandu oleh Tour Guide Mastour.

Menurut Abdul Mu'id SE, standar menjadi *tour guide* atau *muthowif* adalah sebagai berikut :

- a. Bersikap santun kepada jamaah bagaimanapun keadaanya
- b. Berpenampilan Islami, sopan, menarik dan tidak berlebihan.
- c. Menguasai sejarah Mekkah & Madinah.
- d. Menguasai materi umrah
- e. Dapat berbahasa Indonesia, Inggris dan Arab.
- f. Mengumpulkan dan menyimpan pasport jamaah dengan baik.
- g. Berkoordinasi dengan petugas check_in sebelum sampai hotel.

- h. Membantu petugas Check_in dalam Mengawasi, mengecek, dan menghitung jumlah koper jamaah setiap Check_in dan check_out di hotel.
- i. Menemani dan mengantar jama'ah sholat fardlu, dan makan terutama di hari pertama.
- j. Menampung, responsible dan menyikapi kritikan jamaah dengan baik.
- k. Bersedia membantu jamaah jika membutuhkan bantuan.
- l. Menekankan kepada jama'ah untuk memperhatikan hal-hal sebagai berikut :
 - 1. Memakai kalung identitas Mastour setiap keluar dari hotel.
 - 2. Setiap kali keluar mengunci kamar dan menitipkan di reception.
 - 3. Waspada di tempat-tempat yang berdesak-desakan terutama pada para pengemis, untuk mengantisipasi karena mungkin saja di antara mereka adalah pencopet.
- m. Tanggap dengan semua permasalahan yang terjadi di lapangan.¹⁸

e. Di Madinah

Ketika bus jamaah tiba di madinah, jamaah langsung diarahkan menuju lobby hotel. Semua koper akan diturunkan petugas Mastour dan diletakan di depan kamar masing-masing jamaah sesuai room list yang telah di tentukan sebelumnya. Di lobby hotel jamaah akan dibagikan kunci kamar hotel kepada perwakilan jamaah perkamar sesuai data yang ada.

Ismakun MS memberikan pengetahuan atau hal-hal yang harus di ketahui pada saat di Madinah menjalankan ibadah umrah :

- 1). Penginapan atau hotel di Madinah, biasanya jaraknya dekat dengan Masjid Nabawi.

¹⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Abdul Mu'id SE, Pada tanggal 4 Mei 2017, pukul 10.30 WIB

- 2). Meskipun antara masjid dan hotel dekat, tetap memerlukan perlengkapan untuk melindungi tubuh dari sengitnya cuaca panas dan debu yang menerpa, diharapkan membawa kacamata, masker, topi atau payung.
- 3). Untuk jamaah umrah, disertai dengan paket *city tour* atau berziarah ke tempat-tempat penting dan bersejarah di Madinah seperti : Jabal Uhud, Masjid Qiblatain, Masjid Tujuh, Masjid Jum'at, Masjid Quba.
- 4). Pada saat mengikuti *city tour* diharuskan mengenakan pakaian yang sesuai syariat dan menutup aurat selama melakukan ziarah.

f. Di Mekkah

Selama berada mekkah, jamaah akan dibimbing untuk beribadah umrah. Jika jamaah ingin beribadah diluar jam tour, harus berombongan dan izin kepada petugas Mastour atau *muthowif*.

Di Mekkah, jamaah melakukan rangkaian ibadah umrah yaitu : berihram di *miqat*, *tawaf*, *sai*, dan di akhiri dengan *tahallul*. Berniat ihram di *miqat* akan di bimbing oleh *muthowif*. Untuk jamaah umrah yang disertai paket *city tour* atau berziarah ke tempat-tempat penting dan tempat-tempat bersejarah di Mekkah, antara lain : Jabal Tsur, Jabal Nur, Jabal Rahmah, Masjid Namirah dan lain-lainnya.

g. Kembali Ke Bandara Soekarno Hatta

Dewo Bayu Hadi sebagai kepala bidang Accessories Haji dan Umrah memaparkan beberapa hal yang perlu dipersiapkan dan menjadi perhatian sebelum kembali ke tanah air, antara lain :

1. Mengemasi seluruh barang bawaan kira-kira tiga hari sebelum kepulangan.
2. Memasukkan seluruh barang ke koper, minimalisir tas tambahan yang akan menambah tentengan ketika di bandara.

3. Menandai koper agar mempercepat proses pengambilan di Bandara Soekarno Hatta.
4. Menyarankan berat koper tidak melebihi 30 kg.
5. Jika menggunakan tas tambahan, kemas dengan rapid an aman. Gunakan kunci dan beri identitas lengkap.
6. Pastikan di dalam tas atau koper tidak ada barang pecah belah.

Kemudian ketika jamaah pulang dan sampai ke Indonesia akan dijemput oleh tim handling dari PT. Mastour, Jamaah akan disambut petugas Mastour di ruang pengambilan bagasi. Petugas Mastour akan membantu pengumpulan koper-koper jamaah dan dihitung kembali untuk dipastikan agar jangan sampai ada yang tertinggal kopernya, juga untuk memastikan jamaah akan mendapatkan air zam-zam 5-10 liter. Jamaah akan dibantu petugas mengenai teknis kepulangannya ke masing-masing daerah.¹⁹

C. Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan *standard operating procedures* penyelenggaraan umrah PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang terhadap pelaksanaan ibadah umrah

1. Faktor Pendukung

- a. Tempat kantor cabang yang strategis

Kantor cabang PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel memiliki tempat strategis berada di tengah kota tepatnya di Gajah Mada Plaza A-19, Block B.8 Simpang Lima Semarang.

- b. Memiliki jamaah yang banyak pada setiap tahunnya

PT Mastour sudah di percaya masyarakat sebagai biro perjalanan ibadah haji dan umrah, karena pada setiap tahunnya telah menyelenggarakan perjalanan ibadah haji dan umrah dengan jamaah yang tidak sedikit.

- c. Memiliki karyawan yang professional, berkinerja baik dan loyal

¹⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Ismakun MS, Pada tanggal 2 Mei 2017, pada pukul 10.45 WIB

Karyawan merupakan sumber daya manusia (SDM) yang sangat penting sebagai asset dalam perusahaan. Adanya sumber daya manusia yang berkualitas merupakan salah satu faktor pendukung penyelenggaraan umrah berjalan dengan baik sesuai dengan *standard operating procedures*.

- d. Menjamin kualitas perusahaan dan kegiatan perusahaan terbukti dengan berjalan secara lancar, khususnya dalam program perjalanan ibadah umrah.

Kegiatan dan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah umrah dilakukan searah dan sesuai dengan SOP yang sudah ada, sehingga pada pelaksanaannya dapat berjalan dengan lancar dan membawa keberhasilan tersendiri terhadap kualitas perusahaan.

2. Faktor Penghambat

- a. Luasnya wilayah perwakilan cabang

Daftar perwakilan cabang PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel telah tersebar banyak di beberapa daerah provinsi Jawa Tengah khususnya di Kota Semarang.

- b. Cenderung lebih menggunakan adat kebiasaan dalam prosedur pelayanan pendaftaran jamaah

Adat kebiasaan yang dilakukan pada sebuah perusahaan yang tidak sesuai dengan panduan prosedur menjadi penghambat terlaksananya *standard operating procedures* perusahaan, khususnya dalam pelaksanaan ibadah umrah.

- c. Sedikitnya staff di kantor cabang PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang

Kondisi sedikitnya staff atau karyawan yang berada di PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel kantor cabang Kota Semarang ini, terkadang menghambat proses pelaksanaan ibadah umrah.

BAB IV
ANALISIS *STANDARD OPERATING PROCEDURES*
PENYELENGGARAAN UMRAH PADA PT. MASY'ARIL HARAM TOUR
DAN TRAVEL KOTA SEMARANG

A. Analisis *Standard Operating Procedures* Penyelenggaraan Umrah pada PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang

Pada hakikatnya *standard operating procedures* merupakan serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, sebagaimana dan kapan harus diberlakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

Standard operating procedures merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan instansi perusahaan atau organisasi. SOP sebagai suatu dokumen atau instrument memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar baku.

Perumusan *standard operating procedures* menjadi tolak ukur relevan karena sebagai tolak ukur dalam menilai efektifitas dan efisiensi kinerja dalam melaksanakan program kerjanya. Secara konseptual prosedur diartikan sebagai langkah-langkah sebuah instruksi logis untuk menuju pada suatu proses yang dikehendaki. Proses yang dikehendaki tersebut berupa pengguna sistem proses kerja dalam bentuk aktivitas, alur data, dan alur kerja.

Dilihat dari fungsinya, SOP berfungsi membentuk sistem kerja dan alur kerja (*Flow Of Work*) yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggung jawabkan. Dalam hal tersebut dapat menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku, menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung, bagaimana sarana tata urutan dari pelaksanaan dan pengadministrasian

pekerjaan sehari-hari sebagaimana metode yang diterapkan, menjamin konsistensi dan proses kerja yang sistematis.

Tujuannya adalah untuk memberikan panduan bagi karyawan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing agar terkendali dan terarah sesuai dengan perencanaan, target dan mutu yang telah ditetapkan, yaitu : terkoordinasi dengan seluruh unsur yang terkait, tepat waktu sesuai jadwal yang telah ditentukan, mengurangi kesalahan, menghasilkan *output* secara efektif dan efisien.

Secara substansial, *standard operating procedures* telah membantu perusahaan menjadi lebih produktif. Dengan adanya *standard operating procedures*, perusahaan telah melakukan sebuah komitmen jangka panjang dalam rangka membangun sebuah organisasi bisnis menjadi lebih efektif.

Ismakun MS menambahkan, bahwa tidak selamanya sebuah *standard operating procedures* berlaku secara permanen, karena perubahan lingkungan perusahaan selalu membawa pengaruh pada SOP yang telah ada.

Penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan mengamati langsung proses penyelenggaraan ibadah umrah dan melakukan wawancara pribadi dengan pihak PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel kantor cabang Kota Semarang yaitu dengan Bapak H. Jumadi Sastradihardja, Bapak Ismakun MS, Bapak Dewo Bayu Hadi, dan Bapak Abdul Mu'id S.E.

Secara procedural, penyelenggaraan umrah telah dilakukan sesuai dengan SOP yang ada. Sedangkan dalam implementasinya belum sepenuhnya maksimal mengikuti *standard operational procedures*. Namun bukan berarti belum secara maksimal ini tidak mengikuti prosedur yang ada melainkan karena timbulnya masalah. Seperti dalam prosedur pengurusan dokumen, yang membutuhkan data jamaah yang lengkap, seringkali jamaah mengalami keterlambatan dalam mengirimkan dokumen sehingga manifest yang seharusnya di apply visa satu bulan sebelum keberangkatan harus ditunda menjadi tiga minggu sebelum keberangkatan.

Dalam hal ini penulis akan memaparkan analisis *standard operating procedures* terhadap pelaksanaan penyelenggaraan umrah :

1. Prosedur pendaftaran pelanggan

Setelah melakukan wawancara pribadi, penulis menemukan adanya prosedur yang tidak tepat waktu dan belum di terapkan secara maksimal. Seperti dalam pembayaran pelunasan paket Umrah, dimana pada prinsipnya pembayaran harus sudah di lakukan pelunasan satu bulan sebelum keberangkatan untuk pembayaran *apply* visa, tiket, reservasi hotel. Namun pada realitasnya yang terjadi di lapangan, PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel lebih menggunakan kepercayaan kepada para jamaah sehingga jamaah bisa membayar kapan saja dalam jangka waktu sebelum keberangkatan.

2. Prosedur penjualan dan promosi

Penjualan dan promosi yang di lakukan PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel sudah berjalan lama sesuai dengan standar sejak berdiri nya kantor cabang PT. Mastour di awali dengan pemasangan spanduk-spanduk di sekitar kantor cabang, jalan-jalan dan fasilitas umum. Hingga kini tercatat bekerja sama dengan media massa baik elektronik maupun cetak untuk memperluas jangkauan pasar produk PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel khususnya kantor cabang Kota Semarang.

3. Prosedur *Handling Airport*

Kegiatan *handling* di bandara baik pada waktu keberangkatan maupun kedatangan, tim PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel sudah berkoordinasi dengan perusahaan penerbangan, institusi dan pihak terkait di bandara. Dengan demikian, dalam prosedurnya sesuai dengan SOP yang ada.

4. Prosedur *Muthowif* atau *Tours Leader*

Muthowif atau *Tours Leaders* adalah seseorang yang di tugaskan untuk memandu dan mendampingi segala hal yang berkaitan dengan jamaah umrah dalam pelaksanaan perjalanan jamaah menuju ke Baitullah. Pada pelaksanaannya, dan karena keterbatasan peneliti tidak terjun langsung dalam mengamati sejauh mana *muthowif* dan *tours leader* dalam melaksanakan tugas nya, akan tetapi setelah melakukan

wawancara dengan staff yang berada di kantor cabang PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel bahwa hampir secara keseluruhan *muthowif* melaksanakan tugas dan tanggung jawab nya sesuai dengan *standard operating procedures* yang di tetapkan.

5. Prosedur Alur Umrah

Hasil wawancara yang peneliti lakukan, bahwa dalam aplikasi dan implementasi pelaksanaan alur umrah nya, sesuai dengan *standard operating procedures* yang sudah ditetapkan. Namun pada realitanya, apabila terjadi kondisi dan situasi yang tidak memungkinkan, pelaksanaan di lakukan secara kondisional. Kondisional dalam arti, menyesuaikan situasi dan kondisi pada saat itu.

Dari analisis di atas, peneliti memaparkan bahwa untuk mendapatkan *standard operational procedures*, suatu organisasi dalam hal ini PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang diharuskan terlebih dahulu mengetahui dan menerapkan salah satu unsur SOP sehingga menghasilkan suatu standar operasional dengan lebih baik lagi, yaitu sebagai berikut :

1. Tujuan

Tujuan penyusunan SOP PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel adalah untuk menjamin kelancaran terlaksananya setiap proses kegiatan Penyelenggara ibadah haji dan umrah.

2. Kebijakan

Kebijakan yang digunakan PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota dalam keikutsertaan penerapan *standard operating procedures* yakni Undang-undang UU Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji menimbang : a). bahwa Negara Republik Indonesia menjamin kemerdekaan warga negaranya untuk beribadah menurut agamanya masing-masing, b). bahwa ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh setiap orang Islam yang mampu menunaikannya, c). bahwa upaya penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji perlu terus dilakukan agar

pelaksanaan ibadah haji berjalan aman, tertib, dan lancar dengan menjunjung tinggi semangat keadilan, transparansi, dan akuntabilitas publik.

3. Petunjuk Operasional

Dalam menjalankan prosedur operasional, khususnya bidang Penyelenggara Ibadah Umrah PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel menggunakan suatu gambar yang disertai dengan penulisan urutan dan tata cara pelaksanaan ibadah umrah, yang tertera di buku panduan perjalanan ibadah haji dan umrah.

4. Pihak yang terlibat

PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang, dalam menjalankan suatu kegiatan penyelenggara khususnya dalam ruang lingkup bidang penyelenggara Ibadah Umrah yakni melibatkan seluruh seksi di bidang penyelenggaraan Ibadah Umrah. Pada kantor cabang PT. Mastour ini yang terlibat adalah H. Jumadi Sastradihardja selaku *branch manager*, Ismakun Ms sebagai bidang pengurusan dokumen, Administrasi Abdul Mu'id, dan Dewo Bayu Hadi bidang accessories haji dan umrah.

B. Analisis faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan *standard operating procedures* penyelenggaraan umrah PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang terhadap pelaksanaan umrah

Standard Operating Procedures bisa diartikan sebagai suatu petunjuk organisatoris yang menetapkan suatu tindakan baku. *standard operating procedures* ini berisi petunjuk yang menjelaskan cara yang diharapkan dan diperlukan oleh pekerja atau petugas dalam melakukan atau menyelenggarakan suatu pekerjaan.

Secara keseluruhan penyelenggaraan umrah pada PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel kantor cabang Kota Semarang berjalan searah sesuai dengan *standard operating procedures* yang telah di susun, baik itu kurang tepat atau belum di laksanakan, baik itu pada saat masih di Indonesia maupun ketika sudah berada di Arab Saudi. Searah yang di maksud oleh

penulis adalah untuk efisiensi waktu dan adanya masalah selama proses dalam penyelenggaraan umrah.

Dalam penulisan skripsi yang berjudul “Studi *Standard Operating Procedures* Penyelenggaraan Umrah pada PT. Masy’aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang”, penulis telah memperoleh data-data dan informasi-informasi melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Maka untuk mengetahui pembahasan di atas penulis menganalisis faktor pendukung dan penghambat *standard operating procedures* dalam keberlangsungan pelaksanaan umrah pada PT. Mastour Semarang, antara lain :

1. Analisis Faktor Pendukung

a) Tempat kantor cabang yang strategis

Kantor PT. Masy’aril Haram Tour dan Travel sudah tersebar di berbagai kota antara lain : Jakarta, Bangkalan, Pasuruhan, Bandung, dan Semarang, serta beberapa kantor perwakilan yang berada di beberapa wilayah daerah.. Sedangkan kantor pusatnya ada di Jl. Raya Kupang Jaya No. 51 Kav. 1-C Kota Surabaya.

Penulis melakukan penelitian pada salah satu kantor cabang yaitu yang berada di Kota Semarang yang memiliki tempat strategis berada di tengah kota tepatnya di Gajah Mada Plaza A-19, Block B.8 Simpang Lima Semarang. Area kantor cabang PT Mastour Semarang selalu ramai di lewati oleh kendaraan massa baik kendaraan umum maupun pribadi, banyaknya kendaraan umum yang lewat depan kantor cabang sangat memudahkan masyarakat mengetahui, mengenal dan melihat PT Mastour iklan yang di pasang di depan kantor.

Selain berada di tengah kota, tepatnya di persimpangan alun-alun kota semarang, PT Mastour juga berdekatan dengan beberapa mall, masjid agung kota semarang, maupun kantor lain yang memungkinkan calon jamaah menjangkau kantor cabang jika

sewaktu-waktu ada keperluan khususnya dalam hal penyelenggaraan ibadah umrah.

b) Memiliki jamaah yang banyak pada setiap tahunnya

PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel sudah di percaya masyarakat sebagai biro perjalanan ibadah haji dan umrah, karena mampu menyelenggarakan pemberangkatan jamaah ibadah haji dan umrah sejak tahun berdirinya PT Mastour yaitu pada tahun 2002.

Setelah melakukan wawancara, dan pengambilan data, peneliti mengamati bahwa pada setiap tahunnya PT. Mastour telah membawa jamaah yang terhitung tidak sedikit. Dalam hal ini penulis mengacu pada jumlah jamaah dua tahun ke belakang, bahwa pada tahun 2015 jamaah mencapai 1180, sedangkan pada tahun 2016 jamaah mencapai 1203, dan pada tahun 2017 masih dalam proses pendataan keseluruhan.

c) Memiliki karyawan yang professional, berkinerja baik dan loyal

Karyawan merupakan sumber daya manusia (SDM) yang sangat penting sebagai asset dalam perusahaan. Adanya sumber daya manusia yang berkualitas merupakan salah satu faktor pendukung penyelenggaraan umrah berjalan dengan baik sesuai dengan *standard operating procedures*.

PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel kantor cabang Kota Semarang memiliki karyawan yang professional dalam segala sektor. Dengan sikap keprofesionalan yang di miliki, PT Mastour cabang Kota Semarang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan jamaah umrah pada khususnya. Dan kelancaran kinerja pun menjadi hasil dari sikap professional yang di miliki oleh karyawan PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel cabang Kota Semarang. Serta sikap loyal yang di miliki karyawan sebagai suatu pengabdian mulia dalam memberangkatkan tamu Allah menuju Baitullah.

- d) Menjamin kualitas perusahaan dan kegiatan perusahaan terbukti dengan berjalan secara lancar, khususnya dalam program perjalanan ibadah umrah.

Selain sebagai panduan dan tolak ukur perusahaan, adanya *standard operating procedures* juga salah hal yang mempengaruhi kualitas perusahaan khususnya PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel cabang Kota Semarang. Karena dengan hal demikian, kegiatan dan pelaksanaan penyelenggaraannya dilakukan searah dan sesuai dengan SOP yang sudah ada, sehingga pada pelaksanaannya dapat berjalan dengan lancar dan membawa keberhasilan tersendiri pada perusahaan.

Dengan SOP yang telah dilaksanakan ini membuat jamaah merasa nyaman dan aman dalam melaksanakan ibadah umrah, karena jamaah telah di berikan kepastian keberangkatan, hotel, catering yang di berikan, pembinaan, pelayanan, dan segala sesuatunya yang dibutuhkan oleh jamaah sebisa mungkin PT. Mastour memberikan sesuai kepercayaan kepada jamaah.

2. Analisis Faktor Penghambat

- a) Luasnya wilayah perwakilan cabang

PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel memiliki daftar perwakilan cabang yang tersebar di provinsi Jawa Tengah khususnya di Kota Semarang. Dengan beberapa perwakilan yang ada, sehingga alurnya semakin lama, karena dari perwakilan cabang, di arahkan ke kantor cabang, kemudian dari kantor cabang baru ke kantor pusat. Walaupun demikian, dengan adanya teknologi yang semakin maju di era modern ini, keterlambatan tersebut bisa teratasi.

- b) Cenderung lebih menggunakan adat kebiasaan dalam prosedur pelayanan pendaftaran jamaah

Jamaah adalah raja dan keluarga. Hal tersebut adalah ungkapan para karyawan yang melayani dan mengurus segala hal

yang berkaitan dengan jamaah dari mulai pendaftaran, keberangkatan sampai kepulangan kembali ke tanah air. contohnya pada prosedur pelunasan pembayaran, sesuai dengan standarnya jamaah harus melunasi administrasi satu bulan sebelum keberangkatan ke tanah suci, namun PT. Mastour memberikan toleransi dan kepercayaan kepada jamaah minimal pelunasan satu minggu sebelum keberangkatan. Hal itu menjadi tidak terlaksananya prosedur sesuai dengan panduan SOP yang berlaku.

c) Sedikitnya staff di kantor cabang PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang

Dengan kondisi sedikitnya staff atau karyawan yang berada di PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel kantor cabang Kota Semarang ini, terkadang menghambat proses penyelenggaraan umrah, menghambat dalam hal ini bukan berarti tidak terlaksana, hanya sedikit kerepotan pada saat melayani jamaah yang banyak dalam satu waktu. Karena di dalam kantor terdapat empat pengurus, yang pertama Bapak H. Jumadi Sastradihardja selaku *Branch Manager*, Bapak Ismakun MS, Bapak Abdul Mu'id S.E, dan Bapak Dewo Bayu Hadi sebagai bawahannya. Walaupun demikian tetap dalam penyelenggaraan ibadah umrah nya secara maksimal sudah sesuai dengan permintaan pangsa pasar.

Dari beberapa faktor pendukung dan penghambat yang penulis analisa di atas, penulis kembali memaparkan dampak atau nilai-nilai positif yang di raih dari adanya penerapan *standard operating procedures* pada perusahaan PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel cabang Kota Semarang, yaitu :

1. Bagi Perusahaan, antara lain :
 - a. Peningkatan *credibility*, dan *defensibility* perusahaan, khususnya PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel cabang Kota Semarang sebagai biro perjalanan ibadah umrah yang di minati di kalangan masyarakat.

Credibility artinya sebuah kepercayaan. Dalam dunia bisnis maupun dalam hidup bermasyarakat dan berinteraksi, kepercayaan adalah suatu hal yang sangat mahal nilainya dan untuk mendapatkannya pun perlu perjuangan. Sedangkan *defensibility*, apabila suatu perusahaan sudah mendapatkan kepercayaan maka *defensibility* bermakna pertahanan, dimana maksudnya adalah mempertahankan kepercayaan tersebut yang ada pada sebuah perusahaan PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel khususnya cabang Kota Semarang. Sehingga para jamaah Umrah percaya menggunakan PT. Mastour sebagai biro perjalanan Ibadah Umrah pilihan yang diidamkan.

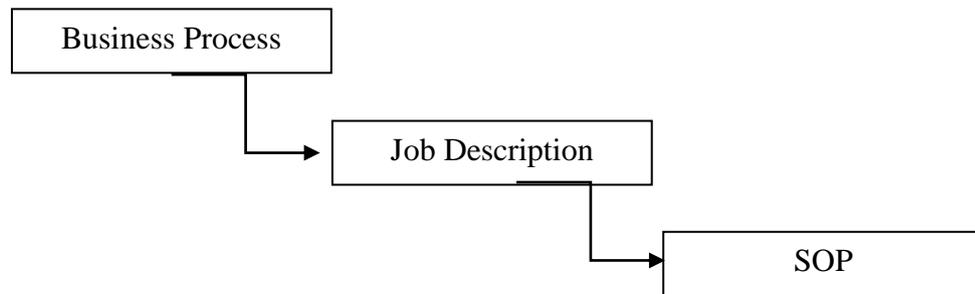
Penulis menambahkan, ada dua elemen atau faktor penting yang perlu dilakukan untuk membangun serta mempertahankan kepercayaan, diantaranya adalah :

- 1). Kredibilitas, yang merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Semakin bagus kualitas dan kapabilitas seseorang, atau bisnis yang sesuai dengan bidangnya akan semakin kredibel di mata konsumen. Dalam hal ini adalah calon jamaah Umrah, untuk mewujudkan kredibilitas perlu waktu yang tidak singkat dan butuh proses di dalamnya.
 - 2). Kedekatan, merupakan faktor kedua yang sangat penting dalam membangun kepercayaan, apabila seseorang memiliki kredibilitas tetapi tidak mempunyai kedekatan dan tidak mampu untuk berkomunikasi dengan baik, maka kepercayaan pun sulit diwujudkan. Pentingnya sebuah kedekatan antara pihak PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel dengan para jamaah Umrah akan menambah kepercayaan tersendiri. Karena PT. Mastour menganggap bahwa jamaah adalah keluarga.
- b. Memberikan gambaran jangka panjang dan target yang harus dicapai perusahaan.

Dalam hal ini, PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel cabang Kota Semarang mentarget perusahaan supaya *continue* dan dipercaya serta mencapai peningkatan baik dari segi kualitas maupun kuantitas sebagai perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang pemberangkatan ibadah haji dan umrah khususnya.

2. Bagi Karyawan, antara lain :
 - a. Meningkatkan kinerja karyawan. Sehingga karyawan sudah melakukan *job description* sesuai dengan tugasnya.

Job description di nilai sebagai suatu catatan yang sistematis tentang tugas, wewenang dan tanggung jawab suatu jabatan tertentu.



Keterangan : Dalam proses pelaksanaan penyelenggaraan umrah, karyawan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai *job description* yang ada pada SOP.

- b. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas karyawan serta pelaksanaan tugas-tugasnya dalam menyelenggarakan program ibadah umrah yang berlangsung dalam berbagai situasi.

Secara akuntabilitas PT Masy'aril Haram Tour dan Travel sebagai travel biro perjalanan ibadah haji dan umrah di salah satu cabang Kota Semarang yang berpusat di Kota Surabaya sudah baik dan terkenal di kalangan masyarakat.

- c. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin bisa terjadi dalam proses pelaksanaan ibadah umrah dari mulai pendaftaran calon jamaah, keberangkatannya hingga kepulangannya ke tanah air.

3. Bagi Jamaah Umrah, antara lain :

- a. Menumbuhkan rasa nyaman dan percaya calon jamaah umrah dalam pelaksanaan ibadah umrah menggunakan jasa biro perjalanan ibadah umrah PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel khususnya cabang Kota Semarang.

Dalam hal ini penulis melakukan wawancara pribadi dengan salahsatu jamaah yang sudah menggunakan jasa biro perjalanan umrah nya menggunakan PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel cabang Kota Semarang.

Menurut Sudi Ayyub Fudin, salah satu jamaah yang berasal dari Banyumanik, memberi anggapan bahwa “Selama ini saya percaya dengan PT. Mastour sebagai biro perjalanan ibadah umrah untuk diri saya dan keluarga saya”.¹

- b. Memberikan kepuasan tersendiri, sehingga jamaah umrah terus menggunakan jasa pemberangkatan ibadah umrah melalui PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel cabang Kota Semarang.

Adanya rasa nyaman dan percaya dari jamaah memberikan kepuasan tersendiri, pasalnya jamaah akan terus berlanjut menggunakan PT. Mastour sebagai biro perjalanan nya dalam pemberangkatan umrah, tanpa berpaling ke biro lain.

Keberhasilan pelaksanaan yang telah dicapai diatas merupakan bukti keseriusan PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel cabang Kota Semarang dalam proses pelaksanaan kegiatan perusahaannya yaitu dalam proses pelaksanaan penyelenggaraan umrah secara baik dan lancar sesuai dengan prosedur yang di tetapkan. Dengan jargon nya “Melayani Tamu Allah SWT adalah Kehormatan bagi Kami” masyarakat semakin percaya dengan produk yang ada pada PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel

¹ Sudi Ayyub Fudin, jamaah Umrah, wawancara pada tanggal 2 Oktober 2017, via *whastapp mesenger*

khususnya pemberangkatan ibadah umrah yang menjadi titik fokus pembahasan penulis.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Setelah penulis melakukan penelitian ini, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *standard operating procedures* membantu perusahaan menjadi lebih produktif. PT Masy'aril Haram Tour Dan Travel menyadari betapa pentingnya *standard operating procedures* sebagai tolak ukur dan panduan pelaksanaan kegiatan yang ada di dalam perusahaan khususnya dalam program kegiatan pemberangkatan jamaah umrah. *Standard operating procedures* penyelenggaraan umrah PT. Mastour secara umum telah di praktikkan dalam lapangan dan telah menjadi pedoman staff atau karyawan PT Mastour. Dengan adanya *standard operating procedures*, PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel khususnya cabang Kota Semarang telah melakukan sebuah komitmen jangka panjang dalam rangka membangun sebuah biro perjalanan ibadah haji dan umrah yang amanah dan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan dalam memberangkatkan tamu Allah menuju Baitullah.
2. Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan *standard operating procedures* PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang terhadap pelaksanaan ibadah umrah antara lain :
 - a. Faktor Pendukung
 1. Tempat kantor cabang yang strategis
 2. Memiliki jamaah yang banyak pada setiap tahunnya
 3. Memiliki karyawan yang professional, berkinerja baik dan loyal
 4. Menjamin kualitas perusahaan dan kegiatan perusahaan terbukti dengan berjalan secara lancar, khususnya dalam program perjalanan ibadah umrah.

b. Faktor Penghambat

1. Luasnya wilayah perwakilan cabang
2. Cenderung lebih menggunakan adat kebiasaan dalam prosedur pelayanan pendaftaran jamaah
3. Sedikitnya staff di kantor cabang PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang

B. SARAN-SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis terhadap *standard operating procedures* penyelenggaraan Umrah, ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan dalam penelitian ini, antara lain :

1. Pelaksanaan penyelenggaraan umrah PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel khususnya kantor cabang Kota Semarang, di upayakan selalu menggunakan *standard operating procedures* pada penyelenggaraan umrah sesuai dengan SOP yang sudah ada secara tertulis dan tersusun resmi yang ditandatangani pihak yang berkaitan. Sehingga pada proses pelaksanaan kegiatannya dapat berjalan dengan lancar dan membawa banyak dampak atau nilai-nilai positif yang akan di raih oleh masyarakat dan akan terus dipercaya sebagai biro perjalanan ibadah umrah pilihan.
2. Memperluas kerjasama dengan pihak perwakilan cabang yang ada di kota semarang, sehingga dapat meningkatkan kuantitas jamaah umrah dari masa ke masa.
3. Meningkatkan pelayanan dan memaksimalkan komunikasi dengan membangun kedekatan emosional antara karyawan atau pihak terkait yang ada di dalam perusahaan dengan calon jamaah, sehingga calon jamaah selalu nyaman dan terus-menerus menggunakan jasa biro perjalanan PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel tanpa berpaling kepada biro perjalanan yang lain.
4. Meningkatkan kemajuan perusahaan dalam penilaian *brand* perusahaan di mata masyarakat, sehingga dapat merekrut jamaah dan

pelanggan lebih banyak lagi, dengan pelayanan, bimbingan, serta perlindungan yang berkualitas.

C. PENUTUP

Puji syukur kepada Allah SWT, karena telah dan masih memberikan limpahan rahmat, hidayah serta karunia-Nya dalam hidup ini, akhirnya penulisan dan penelitian skripsi ini dapat penulis selesaikan tepat pada waktunya. Namun penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, kelemahan serta kekhilafan dalam penulisannya dikarenakan keterbatasan kemampuan sang penulis. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati pembaca, penulis mengharapkan saran yang konstruktif dan kompleks dari semua pihak guna perbaikan tulisan untuk mencapai penulisan skripsi yang maksimal dan sempurna.

Akhirnya penulis mohon maaf atas segala kekurangan. Kelemahan dan kekhilafan ini, semoga Allah SWT meridhoi hasil penelitian ini sehingga membawa manfaat yang besar bagi *civitas academica* dan pembaca lain dalam memperluas ilmu pengetahuan, juga bagi penulis pada khususnya.

CURRICULUM VITAE

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mike Masitoh
NIM : 131311005
Fakultas/Jurusan : FDK/MD
Tempat/Tgl. Lahir : Banyumas, 26 Mei 1995
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat Asal : Jl. Martal Beji Gambarsari Rt.03 Rw.04 Kec. Kebasen, Kab. Banyumas,
Purwokerto, Jawa-Tengah
Alamat Tinggal : Jl. Wismasari Raya No. 7 Ngaliyan, Semarang
E-mail : mikemasyithoh818989@gmail.com
Pendidikan
Formal : PAUD Diponegoro Bentul Kebasen lulus tahun 1999
TK Diponegoro 118 Bentul, Kebasen lulus tahun 2001
MI Ma'ari NU 1 Kebasen lulus tahun 2007
MTs Ma'arif NU 1 Kebasen lulus tahun 2010
MAN Purwokerto 2 lulus tahun 2013
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang (Proses S1)
Non Formal : TPA Baitussalam Kebasen lulus tahun 2005
PP Attaujieh Al-Islamy Leler, Randegan, Purwokerto lulus tahun 2010
Desainer Tata Busana *Life Skill* lulus tahun 2012
Ma'had MANDA Purwokerto, lulus tahun 2013
TOEFL *Private Course* WLC Semarang tahun 2017
IMKA *Arabic Course* WLC Semarang tahun 2017
Pengalaman
Organisasi : Pramuka SIAGA MI Ma'arif Nu 1 Kebasen tahun 2006-2007
Bendahara OSIS MTs Ma'arif NU 1 Kebasen tahun 2008-2009
IPPNU Baitussu'ada Gambarsari Kebasen tahun 2010-2013
Ketua Ma'had (Asrama Putri) MAN Purwokerto 2 tahun 2010-2012



Bendahara Pramuka AMBALAN “Sunan Kalijaga dan Dewi Masyitoh”
MAN Purwokerto 2 tahun 2012-2013
Anggota Khitobah Korp Da’i Islam (KORDAIS) di UIN Walisongo
Semarang tahun 2013-2014
Staff Keagamaan dan Kemasyarakatan Pergerakan Mahasiswa Islam
Indonesia 2014-2015
Anggota Departemen Bisnis Islam HMJ MD tahun 2013
Koordinator Bisnis Islam HMJ MD tahun 2014-2015
Ketua Ar-Rahmah (Rumah Amal Manajemen Dakwah) tahun 2014-2015
Bendahara HMJ MD periode tahun 2015-2016
Coordinator Private Course TOEFL dan IMKA WLC Semarang tahun
2017
Anggota BADKO TPQ (Badan Koordinasi Taman Pendidikan Al-
Qur’an) Kota Semarang
Guru TPQ Asy-Syuhada Bukit Silayur Permai

Pengalaman

Kerja : Menjahit Busana di CV. Jaya Abadi Conveksi dan Souvenir Purwokerto
Pekerja *packing* Wingko Babat oleh-oleh khas Kota Semarang
Wirausaha jualan Pulsa, Jilbab, Stiker, Es Buah, Makanan, Alat Tulis

Demikian *curriculum vitae* ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan harap maklum adanya.

Semarang, 19 Januari 2018

Hormat Penulis,

Mike Masitoh

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1). Legalitas ijin Umrah Kantor Cabang PT. Mastour Semarang



**KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TENGAH
NOMOR 1116 TAHUN 2016**

TENTANG

**PENGESAHAN KANTOR CABANG
PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH
PT. MASY'ARIL HARAM TOURS & TRAVEL WILAYAH JAWA TENGAH**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TENGAH,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 8 ayat (2) Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2015, dipandang perlu mengesahkan Pendirian Kantor Cabang untuk wilayah Jawa Tengah;
 - b. bahwa setelah dilakukan penelitian administrasi terhadap kelengkapan dokumen dan observasi lapangan, PT. Masy'aril Haram Tours & Travel cabang wilayah Jawa Tengah telah memenuhi syarat dan layak diberikan pengesahan pendirian kantor cabang di Jawa Tengah;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menerbitkan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah tentang Pengesahan Kantor Cabang Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah PT. Masy'aril Haram Tours & Travel.
- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4845) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5061);
 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 186, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5345);
 3. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
 4. Peraturan

KEENAM : Pimpinan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah wajib
melaporkan kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji
dan Umrah.

KETUJUH : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Semarang
Pada tanggal 6 April 2016

**KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TENGAH,**



AHMADI

2). Legaitas ijin Umrah Kemenag Pusat



KEPUTUSAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 33 TAHUN 2016
TENTANG
PERPANJANGAN IZIN PT. MASY'ARIL HARAM TOURS&TRAVEL
SEBAGAI PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah biro perjalanan wisata perlu memperpanjang izin operasional yang telah berakhir masa berlakunya;
 - b. bahwa PT. Masy'Aril Haram Tours&Travel telah memenuhi persyaratan untuk memperpanjang izin operasional sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Menteri Agama tentang Perpanjangan Izin PT. Masy'Aril Haram Tours&Travel sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4845) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menjadi Undang-Undang;
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 186, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5345);
 3. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
 4. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 168);

5. Peraturan Menteri Agama Nomor 10 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 16 Tahun 2015 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 10 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 348);

6. Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 366);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI AGAMA TENTANG PERPANJANGAN IZIN PT. MASY'ARIL HARAM TOURS& TRAVEL SEBAGAI PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH.

KESATU : Menetapkan perpanjangan izin operasional sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah:

Nama Perusahaan : PT. Masy'Aril Haram Tours& Travel
Direktur Utama : Syarqowie Ghozali Amin
Alamat : Jl. Raya Menganti No. 29 Kedurus,
Kel. Kedurus, Kec. Karang Pilang,
Kota Surabaya, Jawa Timur
Telepon : (031) 7669944
Fax : (031) 7673232
Email : mastour@mastour-travel.co.id

KEDUA :- Izin operasional sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU berlaku untuk jangka waktu 3 (tiga) tahun dan dapat diperpanjang dengan mengajukan permohonan kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum jangka waktu izin operasional berakhir.

KETIGA : PT. Masy'Aril Haram Tours&Travel sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

KEEMPAT : Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah memberikan pembinaan, pelayanan, dan pengendalian pelaksanaan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA.

2
Aly

KELIMA : Dengan ditetapkannya keputusan ini, Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah D/ 835 Tahun 2012 tanggal 28 Desember 2012 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 10 Februari 2016

a.n. MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA
DIREKTUR JENDERAL
PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH,



2

3). Formulir Pendaftaran Umrah



MASTOUR

PT. MASY'ARIL HARAM TOURS & TRAVEL

FORMULIR PENDAFTARAN HAJI BPIH KHUSUS / UMRAH

Nama lengkap :

Alamat :

Telp. : Rumah :
Kantor :

Tempat & Tanggal Lahir :

No. KTP / Paspor :

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Status Nikah : Kawin Belum Kawin
 Janda /Duda

Pekerjaan :

Warga Negara :

Berat / Tinggi Badan : Kg, Cm.

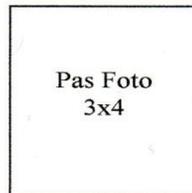
Golongan Darah :

Pernah Melaksanakan Ibadah Haji / Umroh ? Belum Sudah

Mohon didaftar sebagai Jama'ah Haji BPIH Khusus / Umroh PT. Masy'aril Haram Tours & Travel (MASTOUR), sebagaimana data diatas.

Pilihan Paket :

1.,20.....
2.



(.....)
Nama & tanda tangan

**Catatan: Dengan menandatangani formulir ini, saya menyatakan patuh atas segala persyaratan dan ketentuan yang berlaku dalam proses pendaftaran hingga selesainya program perjalanan ibadah.*

4). Brosur Umrah



Umroh

BERSAMA KH. MUSLIMIN AL ASY'ARI

Pengasuh Pondok Pesantren Sunan Giri Salatiga



KH. Muslimin Al'Asyari

NO	PROGRAM	WAKTU	PESAWAT	HOTEL		HARGA
				MEKAH	MEDINAH	
1	12 HARI	14-25 NOV 2017	SV / JT / GA	AREEJ AL FALAH	ODST	Rp24,500,000
2	17 HARI	6-22 FEB 2018	SV / JT / GA	AREEJ AL FALAH	ODST	Rp29,700,000
3	13 HARI	13-25 MARET 2018	EK / QW / EY	ANJUM	ODST	Rp28,500,000
4	12 HARI	10-21 APRIL 2018	SV / JT / GA	AREEJ AL FALAH	ODST	Rp24,500,000
5	12 HARI	2-13 JUNI 2018	SV / JT / GA	FAJR AL BADEE	ODST	Rp42,500,000

Biaya Sudah Termasuk :
 Tiket Pesawat PP , Akomodasi hotel , Manasik Umroh , Transportasi antar kota , ziarah dengan bus full AC, Konsumsi prasmanan masakan Indonesia 3x sehari, Pengurusan Visa Umroh, Pembimbing / guide berpengalaman , Air Zamzam 5 ltr per jamaah, Perlengkapan an. travel bag , tas sedang, tas paspor, kain ikrom, ikat pinggang, peci untuk putra , bergo dan kerudung untuk putri , kain seragam, buku manasik dll.

*Harga belum termasuk :
 Pembuatan paspor & vaksin manginitis
 *Program sewaktu - waktu bisa berubah , menyesuaikan situasi dan kondisi setempat serta peraturan dari Pemerintah Arab Saudi

Sucikan Hati Menuju Tanah Suci

Informasi & Pendaftaran :
 KH. Muslimin Al Asy'ari
 - Pondok Pesantren Sunan Giri
 Jl. Argowilis No.15-16 Krasak Ledok Argomulyo Salatiga
 Telp. 0857 4109 1113









Umroh Bersama KH. ALI MAKHSUN, M.S.I



KH. Ali Makhsun

Pengasuh Pondok Pesantren Al Amin Mranggen
Berangkat tanggal 27 Desember 2017 - 7 Januari 2018 (12 hari)

Rp 30,5 Jt All in

Hotel

Makkah : Anjum / strf

Madinah : Royal Inn / strf

Biaya Sudah Termasuk :

1. Tiket pesawat Semarang - Jakarta - Jeddah/ Madinah PP
2. Akomodasi Hotel (sesuai paket)
3. Manasik Umroh di Indonesia & Arab Saudi (kondisional)
4. Transportasi antar kota , ziarah dengan bus full AC
5. Konsumsi prasmanan masakan Indonesia 3x sehari
6. Pengurusan Visa Umroh
7. Perlengkapan : travel bag, tas sedang, tas paspor, kain ihrom, ikat pinggang & peci untuk putra , bergo dan kerudung untuk putri, kain seragam , buku manasik dll.
8. Pembimbing / guide berpengalaman
9. Air Zamzam 5 liter

*Harga belum termasuk :
-Pembuatan paspor & vaksin manginitis

*Program sewaktu - waktu bisa berubah , menyesuaikan situasi dan kondisi setempat serta peraturan dari Pemerintah Arab Saudi

" Suciikan Hati Menuju Tanah Suci "



Informasi & Pendaftaran :

KH. Ali Makhsun

- Pondok Pesantren Al-Amin

Jl. Suburan No. 126 Rt 7 / Rw 2 Mranggen Demak

Telp. 024 6710092 , 081 325 014968



UMROH MILAD MASTOUR KE 16 TH



Rp 28,5 Jt All in

Bersama :

Umi Hj. Azizah Masruchan

Ketua Majelis Ta'lim Mar'ah Sholehah Jawa Tengah
Pengasuh Ponpes Putra Putri AL - MAGHFUR Mranggen



Umi Hj. Azizah Masruchan



**Program 13 Hari
(13-25 Maret 2018)**

Hotel

Mekah : Hotel Anjum

Madinah : Hotel ODST

Sucikan Hati Menuju Tanah Suci



Informasi & Pendaftaran :

Umi Hj. Azizah Masruchan
Ponpes Putra Putri Al - Maghfur Mranggen

Jl. Raya No.195/219A Rt.8 Rw.1

Mranggen , Kec. Mranggen , Kab. Demak

Telp. (024) 6710 082 , 0812 2804 4807 , 0858 7620 2633

LEPRID



"Melayani Tamu Allah SWT Kehormatan Bagi Kami"

4). Dokumentasi penelitian



Wawancara dengan Bapak H. Jumadi Sastradihardja



Wawancara dengan Bapak Ismakun MS



Wawancara dengan Bapak Dewo Bayu Hadi



Wawancara dengan Bapak Abdul Mu'id S.E



Kantor Cabang PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel tampak depan



Tempat dokumen dan brosur di dalam kantor PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Semarang



Proses pengurusan dokumen jamaah di dalam kantor PT. Mastour Semarang



Proses pelayanan jamaah via telephone



Kondisi di meja kantor PT. Mastour dengan beberapa berkas persyaratan jamaah umrah



Persiapan koper untuk jamaah umrah PT. Mastour



Proses pelayanan jamaah di dalam kantor PT. Mastour terkait pendaftaran umrah



Gambar Logo PT. Mastour, Masjid dan Ka'bah yang ada pada dinding kantor cabang PT. Mastour Semarang



Silaturrahim dan Manasik Umrah PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang



Proses pemberangkatan jamaah umrah PT. Mastour Semarang



Dokumentasi jamaah PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel



Rombongan jamaah PT. Masy'aril Haram Tour an Travel

5). Surat ijin melakukan riset



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Prof. Dr. Hamka Km.2 (Kampus III) Ngaliyan Telp. (024) 7606405 Semarang 50185

Nomor : B-112/Un.10.4/K/pp.00.9/4 /2017

Semarang, 27 April 2017

Lamp. : 1 (satu) bendel

Hal : **Permohonan Ijin Riset**

Kepada Yth.
Direktur PT. MASTOUR
Di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang menerangkan bahwa dalam rangka penyusunan skripsi, mahasiswa berikut, mahasiswa berikut:

N a m a : Mike Masitoh
NIM : 131311005
Jurusan : Manajemen Dakwah
Lokasi Penelitian : Kantor PT. MASTOUR Semarang
Judul Skripsi : Studi *Standard Operating Procedures* (SOP) Penyelenggaraan Umrah pada PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang

Bermaksud melakukan riset penggalan data di PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang. Sehubungan dengan itu kami mohonkan ijin bagi yang bersangkutan untuk melakukan kegiatan dimaksud.

Demikian atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Tembusan :

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo (sebagai laporan)

6). Surat bukti telah melakukan riset



MASTOUR

PT. MASY'ARIL HARAM TOUR & TRAVEL

SURAT KETERANGAN

NO. 112/MASTOUR-SMG/XI/2017

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 Plasa A-19 Semarang

Bersama ini menerangkan bahwa :

Nama : MIKE MASITOH
NIM : 131311005
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang

Terhitung sejak tanggal 1 Mei - 27 November 2017 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, 29 November 2017
Hormat kami,
PT. Masy'aril Haram Tour



H. JUMADI SASTRADIHARDJA
Kepala Cabang.

7). Lembar Pengesahan Ujian Komprehensif



**KEMENTERIAN AGAMA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO**

Prof. Dr. Hamka Km.02 (Kampus III) Telp. 7606405 Ngaliyan Semarang 50185

PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF

Proposal Skripsi yang Berjudul :

*STUDI STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP) PENYELENGGARAAN UMRAH
PT. MASY'ARIL HARAM TOUR DAN TRAVEL (MASTOUR) KOTA SEMARANG*

Disusun Oleh :

Mike Masitoh

131311005

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 10 Mei 2017 dan dinyatakan LULUS
Ujian Komprehensif

Susunan Dewan Penguji

Penguji I

Saerozi, S.Ag, M.Pd

NIP : 19710605 199803 1 004

Penguji II

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

NIP : 19810514 200710 1 001

Penguji III

Ariana Suryorini, S.E, M.MSI

NIP : 19770930 200501 2 002

Penguji IV

Hatta Abdul Malik, S. Sos.I, M.S.I

NIP : 19800311 200710 1 001

HASIL WAWANCARA

Wawancara dengan Bapak H. Jumadi Sastradihardja (*Branch Manager* PT. Mastour Cabang Kota Semarang) :

1. Bagaimana sejarah berdirinya PT. Mastour kantor cabang Semarang Bapak ?

Jawab :

Berdirinya PT. Mastour ini pada tahun 2002 mba, sudah lama, pusatnya di Kota Surabaya tepatnya di Jl. Kupang Jaya No. 51 Kav. 1C Surabaya, kalau untuk cabangnya di Kota Semarang itu pada tahun 2005 sampai sekarang. Untuk sejarah berdirinya bisa buka di website saja ya mba, disitu sudah dijelaskan.

2. Siapa *Brand Manager* PT. Mastour kantor cabang Semarang sejak berdiri, hingga kini pak ?

Jawab :

Dari awal berdirinya PT. Mastour kantor cabang Kota Semarang sampai dengan sekarang ini masih dipegang oleh saya sendiri mba, Alhamdulillah wewenang dan tanggungjawab telah diberikan kepada saya, karena kebetulan memang di kantor cabang kota semarang ini hanya dipegang oleh empat orang saja, termasuk saya, yang dipercaya sebagai *Brand Manager*.

3. Bagaimana struktur organisasi PT. Mastour kantor cabang Kota Semarang pak ?

Jawab :

Kalau untuk struktur organisasinya, PT. Mastour kantor cabang Kota Semarang ini dikepalai oleh saya sendiri, tadi sudah dijelaskan sebelumnya ya mba, kemudian untuk pengurusan bidang dokumen oleh Bapak Ismakun MS, bagian Divisi Haji dan Umrah terkait accessories atau segala kelengkapan jamaah dipegang oleh Bapak Dewo Bayu Hadi, dan untuk pengurusan bidang administrasi dipegang oleh Mas Abdul Mu'id S.E, namun dalam pelaksanaan tugasnya kita terkadang tidak mantok sesuai bidang mba, bisa kondisional, intinya kita saling bekerja sama, begitu.

4. Apa saja produk yang ada di PT. Mastour, pak ?

Jawab :

PT. Mastour adalah sebuah perusahaan jasa yang mempunyai produk pemberangkatan Ibadah Haji Khusus dan Umrah mba, untuk lebih lengkapnya bisa dilihat di brosur PT.

Mastour yang ada di meja depan ya mba, boleh di ambil untuk sample dan di bawa pulang, silahkan.

5. Bagaimana proses *advertising* produk PT. Mastour kantor cabang Semarang kepada masyarakat, pak ?

Jawab :

Proses iklan kami itu sudah lama bergulir seperti brosur, spanduk dll, sama seperti perusahaan pada umumnya.

6. Bagaimana pemasarannya pak ?

Jawab :

Untuk pemasarannya, kami bagi menjadi perorangan dan kelompok. Perorangan bisa tokoh masyarakat sosial, politik, dll, sedangkan kelompok bisa dari Majelis ta'lim, kelompok organisasi, dan lain-lain.

7. Apakah ada panduan SOP perusahaan PT. Mastour kantor cabang Semarang ini, pak ?

Jawab :

Ada mba, buku panduan SOP nya yang telah dibukukan ada di kantor pusat di Kota Surabaya, dalam proses pelaksanaan dan kegiatan yang berlangsung kita tetap menggunakan SOP yang ada. Nanti saya telfon ke kantor pusat supaya dikirimkan buku SOP nya, jika sudah sampai nanti saya kabari ya mba.

8. Bagaimana alur perjalanan umrah, bapak ?

Jawab :

Dari mulai keberangkatan ya, dari bandara Ahmad Yani atau bandara domestik, semisal yang dari solo ya solo, kalau yang dari jogja ya dari jogja, kemudian ke yang internasional di Jakarta, langsung menuju ke Madinah, Nah..umrah itu ada 2 mba, ada yang dari Madinah dulu dan ada yang Mekkah dulu, tetapi rata-rata prioritas hampir 80% orang jamaah rute nya dari Madinah, Mekkah, Jeddah. 20% nya Jeddah, Mekkah, umrah dulu baru pulang. Lama perjalanan hari mulai dari 9 hari, 10, 11, 12, 13, 14-17 hari.

9. Apa ciri khas PT. Mastour yang membedakan dengan biro atau travel yang lain pak ?

Jawab :

PT. Mastour itu cara marketingnya berbeda dengan yang lain mba, kita di besarkan atau di kembangkan melalui bisnis jaringan di pondok pesantren, majlis ta'lim, kemudian jamaah PT. Mastour telah kita anggap seperti keluarga, kemudian bimbingan yang d

lakukan di PT. Mastour itu hampir semua di berikan atau di bimbing oleh Kyai atau Hafidz yang mumpuni secara keilmuwan dan diakui oleh masyarakat. Selain itu, dengan fasilitas yang sama, alhamdulillah harga nya pun lebih kompetitif.

Wawancara dengan Bapak Ismakun MS (Bagian dokumen PT. Mastour Cabang Semarang) :

1. Kapan paspor jamaah harus di persiapkan pak ?

Jawab :

Untuk paspor, jika belum mempunyai paspor maka dua bulan sebelum pemberangkatan dipersiapkan, namun jika yang sudah mempunyai paspor, satu bulan sebelum pemberangkatan harus disiapkan.

2. Apakah ada kerja sama antara PT. Mastour dengan pihak imigrasi dalam pengurusan dan pembuatan paspor, pak ?

Jawab :

Tidak ada kerjasama khusus si mba, tetapi jika jamaah ada yang meminta untuk pembuatan dan pengurusan paspor, kami dari PT. Mastour siap membantu demi kenyamanan dan mempermudah jamaah.

3. Kapan terakhir pengumpulan berkas dokumen jamaah, pak ?

Jawab :

Saya selalu mengatakan kepada jamaah untuk pengumpulan seluruh berkas dokumen diserahkan satu bulan sebelum pemberangkatan , dan alhamdulillah selama ini jamaah selalu mengumpulkan berkas jauh-jauh hari, karena untuk mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan seperti kekurangan dokumen, karena ada orang-orang tua yang tidak , mempunyai akta dan harus diurus di kantor kelurahan terlebih dahulu yang agak ribet, begitu mba.

4. Bagaimana bila jamaah telat memberikan dokumen sedangkan standar pengurusan dokumen tersebut satu bulan sebelum keberangkatan pak ?

Jawab :

Nah itu mba, kita harus kejar terus jamaah supaya dapat mengumpulkan dokumen tepat waktu, amannya dalah visa sudah menempel di passport satu minggu sebelum keberangkatan. Karena apabila ada kesalahan dalam visa entah itu dari nama ataupun

nomor passport kita bisa merevisi dari jauh-jauh hari. Yang dikhawatirkan, apabila minimnya waktu kita tidak bisa merevisi karena keberangkatan tinggal menghitung beberapa hari saja.

Wawancara dengan Bapak Dewo Bayu Hadi (Bagian accessories Haji dan Umrah PT. Mastour Cabang Semarang) :

1. Apa saja yang fasilitas barang yang diberikan oleh PT. Mastour kepada jamaah, pak ?

Jawab :

Jamaah yang sudah membayar lunas, akan mendapatkan travel bag satu buah, kain ihrom, tas paspor, co card, buku panduan teknis pelaksanaan ibadah haji dan umrah, buku manasik doa umrah, kain batik khusus seragam jamaah PT. Mastour, dan lain-lain mba.

2. Bagaimana jamaah mendapatkan air zam-zam pak ?

Jawab :

Air zam-zam nanti sudah ada bagiannya sendiri mba, perorang mendapatkan 5 liter dan dibagikan pada saat di bandara.

3. Di dalam standar *handling* disebutkan bahwa 4 jam sebelum keberangkatan harus sudah berada di airport, mengapa harus 4 jam sebelum keberangkatan ?

Jawab :

Begini mba, sebenarnya *airlines* sendiri standarnya *passenger* harus ada di bandara 3 jam sebelum keberangkatan. Karena prosesnya kan harus *check in*, bagasi, boarding pass barulah jamaah bisa masuk ke dalam (menunggu masuk pesawat di dalam bandara). Kalau seandainya kita amepet-mepet waktunya, dikhawatirkan kita bisa ketinggalan pesawat ataupun tiketnya hangus gara-gara kita telat untuk *check in*.

Wawancara dengan Bapak Abdul Mu'id S.E (Bagian Administrasi PT. Mastour Cabang Semarang) :

1. Berapa DP awal pendaftaran umrah pak ?

Jawab :

Untuk DP awal, 5 juta mba, selebihnya boleh di angsur selama satu bulan sebelum pemberangkatan jamaah ke tanah suci.

2. Apakah ada manasik untuk jamaah pak ? jika ada, kapan manasik di laksanakan pak ? dan dimana biasanya jamaah melaksanakan manasik ?

Jawab :

Semua biro atau travel haji dan umrah pasti ada manasik mba, manasik biasanya dilaksanakan satu minggu sebelum keberangkatan jamaah ke tanah suci, kemarin jamaah PT. Mastour sendiri manasik dilakukan di Hotel Pesona mba.

3. Siapa pangsa pasar PT. Mastour pak ?

Jawab :

Pangsa pasarnya sendiri untuk semua kalangan, intinya untuk ibadah.

PT. Mastour menyediakan paket A,B, dan C, dimana paket A atau paket VIP (*Very Important People*) bintang lima plus, paket B atau biasanya disebut Eksekutif bintang lima, dan paket C atau paket regular biasa, bintang 4-3.

Wawancara dengan jamaah PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang (Sudi Ayyub Fudin, dari Banyumanik)

1. Mengapa bapak memilih PT. Mastour usebagai biro perjalanan umrah bapak ?

Jawab :

Karena saya percaya dengan pelayanan yang ada di PT. Mastour, selain itu keluarga saya juga hampir sama menggunakan PT. Mastour ini.

2. Apa keunggulan PT. Mastour dibanding dengan yang lain bapak ?

Jawab :

Keunggulannya ya, dari segi pelayanan kepada jamaah sangat bagus, PT. Mastour lebih mengedepankan kedekatan emosional dan menganggap bahwa kita adalah seperti keluarga mba.

3. Berapa kali bapak umrah bersama PT. Mastour pak ?

Jawab :

Saya alhamdulillah, sudah dua kali ini ikut umrah bersama PT. Mastour.

4. Apakah dalam pelaksanaan kegiatan umrah nya, PT Mastour sudah menerapkan standar seperti yang ada di Kemenag pak ?

Jawab :

Ya mba, tentu.. buktinya saya dan beberapa jamaah yang lain banyak yang menggunakan PT. Mastour sebagai biro perjalanan kami.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Muhammad. *Strategi Penelitian Pendidikan*. Bandung : Angkasa 1933
- Ahmadi, Rulam. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media. 2016
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta. 2002
- Arnina. *Langkah-langkah Efektif Menyusun SOP*. Depok : Huta Publisher. 2
- Atmoko, Tjipto. *Standart Operational Prosedur dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarta : PemDa Jakarta. 2003.
- Azwar, Saefuddin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar. 2001.
- Bilson. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama. 2001
- Dimjati Djamaluddin. *Panduan Ibadah Haji & Umrah Lengkap*. Solo : Era Intermedia, 2006
- Ekotama, Suryono. *Cara Mudah Membuat Standart Operating Procedures*. Jakarta : Media Presindo. 2011.
- Handoko Hani T. *Manajemen*. Yogyakarta : BPF. 1998.
- Hasibuan S Melayu. *Manajemen, Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta : Bumi Aksara. 2001
- Hilali Majdi. *38 Sifat Generasi Unggulan*. Jakarta : Gema Insani Press. 1996
- <http://www.mastour-travel.co.id/paketumrah.php> diakses pada tanggal 27 Mei 2017, pukul 20.05
- Juwita Wita. *Panduan Perjalanan Haji untuk Perempuan*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo. 2013
- Kartono, kartini. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: Penerbit Mandar Maju, 1990
- Kementerian Agama Provinsi Riau, <http://riau.kemenag.go.id/index.php?a=artikel&id=10142> diakses pada tanggal 26 Mei 2017, pukul : 09.45
- Kementerian Agama Republik Indonesia Qur'an Surah Al-Baqarah ayat 196

- Mahfudz, Muhammad Hadi. *Panduan Manasik Haji Tamattu'*. Semarang : Syiarmedia Publishing,. 2014.
- Moleong Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya. 1997.
- Moehadjir Noeng. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Rake Serasin. 2002
- Mursid. *Pengertian Haji dan Umrah Kementerian Agama*. Jakarta : 2009
- Pasal 1 angka 8 PP Nomor 79 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.
- Pasal 64 PP Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.
- Pasal 57 ayat (2) PP Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksana Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggara Ibadah Haji.
- Pasal 58 PP Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggara Ibadah Haji.
- Raya Ahmad Thib, Mulia Siti Musdah. *Menyelami Seluk Beluk Dalam Islam*. Jakarta : Prenada Media. 2003
- Ram Idjal Masrura. *Umrah Menggapai Berkah di Tanah Suci*. Bandung : PT. Cendekia Visitama. 2005
- Robbin Stepen. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Gramedia. 2003
- Rochimi Abdurrachman. *Segala Hal Tentang Haji dan Umrah*. Jakarta : PT Gelora Aksara Pratama. 2010
- Sarwono, Jonathan. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu, 2006
- Saebeni Ahmad Beni, Afifuddin. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Pustaka Setia. 2012.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta. 2016
- Tambunan, Rudi. *Panduan Penyusunan Standart Operating Prossedur (Your Best Guidance to Have Effective Standart Operating Procedures*. Jakarta : MAIESTAS Publishing. 2008
- Zuhdi Madfuk. *Studi Islam Jilid II : Ibadah*. Jakarta : CV. Rajawali. 1998