

**MANAJEMEN PELAYANAN BIRO PERJALANAN HAJI DAN
UMRAH DI SULTAN AGUNG TOUR & TRAVEL SEMARANG**

Skripsi

Diajukan sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar (S 1)

Jurusan Manajemen Dakwah



Oleh:

Muhammad Anggit

1401036077

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

2021

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 5 (Lima) Eksemplar
Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Muhammad Anggit

NIM : 1401036077

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Jurusan/ Konsentrasi : Manajemen Dakwah/ Manajemen Haji Umrah dan Wisata
Religi

Judul : **Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah di
Sultan Agung Tour & Travel Semarang**

Dengan ini kami setuju, dan mohon agar segera diujikan.

Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 18 Desember 2021

Pembimbing

Drs. Jl. Fachrur Rozi, M.Ag.

NIP. 19690501 199403 1 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Prof. Dr. H. Hamka Semarang 50185
Telepon (024) 7606405, Faksimili (024) 7606405, Website : www.fakdakom.walisongo.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN
Skripsi

MANAJEMEN PELAYANAN BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMRAH DI SULTAN
AGUNG TOUR & TRAVEL SEMARANG

Disusun Oleh
Muhammad Anggit
1401036077

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 29 Desember 2021 dan dinyatakan LULUS memenuhi syarat guna
Memperoleh gelar Sarjana Sosial (S. Sos)

Susunan Dewan Penguji

Ketua Sidang,

Dedy Susanto, S.Sos.I., M.S.I
NIP.19810514 200710 1 001

Sekretaris Sidang

Drs. H. Fachrur Rozi, M.Ag
NIP./19690501199403 1 001

Penguji I,

Abdul Rozak, M.S.I.
NIP. 19801022 200901 1 009

Penguji II,

Ulin Nihayah, M.Pd.I
NIP. 198807022018012001

Mengetahui
Pembimbing

Drs. H. Fachrur Rozi, M.Ag
NIP. 19690501199403 1 001

Disahkan Oleh
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Pada tanggal 29 Januari 2022



Dr. H. Helias Supena, M.Ag
NIP. 19572011102001121003

PERNYATAAN

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan skripsi ini tidak berisi materi yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satu pun pemikiran-pemikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 18 Desember 2021



Muhammad Anggit

NIM : 1401036077

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, Berkah, Hidayah dan Ridhonya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“MANAJEMEN PELAYANAN BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMRAH DI SULTAN AGUNG TOUR & TRAVEL SEMARANG”**. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, semoga kelak kita semua mendapat syafaat di Yaumul Akhir.

Penulis menyadari bahwa tanpa doa, bantuan, motivasi dan bimbingan dari berbagai pihak, penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini, oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Prof. Dr. H. Imam Taufik, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Ilyas Supena, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
3. Dra. Siti Prihatiningtyas, M.Pd dan Dedy Susanto, S.Sos.I M.S.I selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah (MD) Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
4. Drs.H. Fachrur Rozi, M.Ag. yang selalu memberikan bimbingan serta motivasi dengan penuh kesabaran dan ketelitian.
5. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Staf Perpustakaan yang senantiasa membantu.
6. Seluruh pimpinan, pegawai, dan staf kantor Sultan Agung Tour & Travel Semarang, Khususnya semua pegawai di bidang Pelayanan Haji dan Umrah yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan kegiatan penelitian dan membantu dalam pengumpulan data, sehingga penulisan skripsi dapat terselesaikan.
7. Kedua orang tua tercinta, Bapak Warja dan Ibu Khoriyah yang telah memberikan segalanya kepada penulis, menjadi panutan hidup penulis, yang senantiasa mendoakan, memberi semangat, motivasi dan kekuatan. Serta Kakak tercinta Suritno yang selalu memberi doa, dukungan terbaik dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Keluarga besar Bapak Sutrisno yang sangat saya sayangi yang selalu memberikan motivasi dan dorongan semangat untuk cepat menyelesaikan skripsi dan lulus dengan hasil yang memuaskan.
9. Untuk keponakan saya (Dede Asya) yang sangat saya cintai, yang selalu mengingatkan omnya agar cepat menyelesaikan skripsi.
10. Keluarga besar Bapak paimin dan Ibu Dahlia sebagai bapak dan ibu kos saya yang telah memberikan dorongan motivasi, semangat dan do'a.

11. Sahabat-sahabat kost tercinta (M. Nafis Al faris, S.Sos, Haikal, Aziz, Jiki, Mufty Rizieq) yang selalu memberikan motivasi dan semangat.
12. Sahabat-sahabatku dari Dusun ciremai yang selalu memberikan motivasi dan semangat.
13. Sahabat-sahabatku dari Alumni SMA N 3 Pemalang yg selalu memberikan semangat dan motivasi.
14. Sahabat Santriwan dari PONPES SALAFIYAH PEMALANG yang selalu memberikan semangat , Motivasi dan do'a.
15. Keluarga besar MD 2014 khususnya kelas MD-C yang telah memberikan keluarga baru, semangat baru, serta warna baru dalam hidup ini.
16. Teman-teman POSKO 51 KKN MIT UIN Walisongo Semarang yang telah bersama-sama berproses dan melakukan pengabdian di masyarakat.
17. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah senantiasa memberikan keberkahan, rasa syukur, kesehatan dan kebahagiaan.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi masih perlu penyempurnaan baik dari isi maupun metodologi. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan guna perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca umumnya. Amin.

Semarang, 17 Desember 2021

Muhammad Anggit
NIM : 1401036077

PERSEMBAHAN

Dengan Penyusunan Skripsi ini, Penulis telah mendapat dorongan dan semangat dari keluarga dan sahabat sehingga dapat menyelesaikan tulisan ini tanpa bantuan moril tentunya akan mengalami banyak hambatan baik menyangkut teknis maupun waktu, atas dasar itu tulisan ini kupersembahkan kepada :

Ayahanda Warja, dan Ibunda Khoriyah yang sudah membesarkan saya dengan penuh kasih sayang, mendidik saya, mengarahkan saya tiada hentinya, selalu mendoakan yang terbaik buat saya, dan sebagai inspirasi dalam hidup ini, semoga Allah SWT selalu melimpahkan kasih sayang dan ridho-NYA pada beliau, serta Kakaku Suritno yang selalu memberikan semangat buat saya .

MOTTO

وَإِيَّاكَ نَسْتَعِينُ

“Dan hanya kepada Engkau lah kami meminta pertolongan.”

(Q.S Al-Fatihah: 5)

ABSTRAK

Nama: Muhammad Anggit, NIM: 1401036077. Judul Skripsi: Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah di Sultan Agung Tour & Travel Semarang. Skripsi ini fokus terhadap Bagaimana manajemen pelayanan Haji & Umrah di Biro Tour & Travel Sultan Agung Semarang dan faktor yang mendukung dan menghambat dalam pelayanan Haji dan umrah di Biro Tour & Travel Sultan Agung Semarang.

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui dua persoalan pokok. (1) untuk mengetahui bagaimana upaya Sultan Agung Tour & Travel dalam memberikan pelayanan haji dan umrah. (2), seperti apa faktor yang mendukung dan yang menghambat dalam melaksanakan pelayanan untuk ibadah haji dan umrah.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research) dengan mengambil lokasi penelitian di Sultan Agung Tour & Travel Semarang. Data-data dalam penelitian berupa data-data kualitatif yang berupa data primer dan sekunder. Data-data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data-data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis dengan metode analisis deskriptif kualitatif dengan teknik induktif untuk mengetahui jawaban atas pokok permasalahan yang telah dirumuskan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1).perusahaan merespon keinginan para pelanggannya dengan memberikan pelayanan yang baik dan profesional agar jama'ah haji bisa melaksanakan ibadah haji dengan lancar, tertib, aman, dan nyaman. Sultan Agung Tour & Travel Semarang mempunyai kemauan yang kuat dan terus menerus berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan peningkatan kinerja karyawan dengan pelatihan-pelatihan, menanyakan keluhan kepada jama'ahnya langsung, menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan pelanggan dan instansi terkait, adanya komunikasi antara pimpinan dan karyawan, serta perbaikan sarana prasarana yang ada di perusahaan Dengan adanya usaha –usaha tersebut diharapkan bisa memberikan pelayanan yang baik dan profesional serta bisa memenuhi kepuasan para pelanggannya.(2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan biro perjalanan haji dan umrah di sultan agung tour & travel semarang dilakukan dengan menggunakan empat fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan. Perencanaan pelayanan meliputi perencanaan jadwal/ program, lokasi, alokasi biaya, pembimbing, dan perencanaan materi haji dan umrah. Pengorganisasian pelayanan dilakukan berdasarkan struktur kerja SA Tour & Travel yang dilakukan secara koordinatif dan fasilitatif. Pengawasan pelayanan dilakukan dari awal kegiatan sampai selesai dengan Menggunakan teknik pengawasan secara langsung dan pengawasan tidak langsung (2) Respon jamaah Terhadap manajemen pelayanan haji dan umrah menyatakan sangat puas sebanyak 40%, puas sebanyak 42%, cukup puas 14%, kurang puas 4%, dalam kualitas pelayanan terdapat lima aspek pengukur kepuasan yaitu (*tangible*) kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas fisik, (*reliability*) Ketepatan waktu dalam pelaksanaan bimbingan manasik, (*responsiveness*) kualitas pelayanan yang berupa kemampuan SA Tour & Travel dalam memberikan pembimbingan masalah ibadah

haji dan umrah dan hal-hal yang terkait dengannya., (*assurance*) kualitas pelayanan yang mencakup kemampuan dan kesopanan dari pengurus dan pembimbing, (*Empathy*) kualitas pelayanan yang terkait dengan hubungan komunikasi yang baik antara pengurus SA Tour & Travel, pembimbing dan calon jamaah.

Kata Kunci: Pelayanan, Pengelolaan, Perjalanan Haji dan Umrah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN NOTA PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
D. Tinjauan Pustaka.....	4
E. Metode Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan Skripsi.....	10
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG MANAJEMEN PELAYANAN PADA JAMA'AH HAJI DAN UMRAH	
A. Manajemen Pelayanan	12
1. Pengertian Manajemen	12
a. Pengertian Manajemen.....	12
b. Unsur-unsur Manajemen.....	14
c. Tujuan Manajemen	14
d. Fungsi Manajemen	15
2. Pengertian Pelayanan dan Manajemen Pelayanan	18
3. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik.....	20
B. Haji dan Umrah	26
1. Pengertian Haji dan Umrah	26

	2. Macam-macam Haji dan Umrah	28
	3. Syarat, Rukun dan Wajib Haji dan Umrah	29
	C. Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah	30
	1. Pengertian	30
	2. Ruang Lingkup	31
	3. Kegiatan Pelayanan Haji dan Umrah.....	33
BAB III	GAMBARAN UMUM SULTAN AGUNG TOUR & TRAVEL SEMARANG	
	A. Sejarah Berdiri dan Perkembangannya.....	35
	B. Visi dan Misi Sultan Agung Tour & Travel	39
	C. Struktur Organisasi	39
	D. Produk-produk Yang di Tawarkan	41
	E. Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Sultan Agung Tour & Travel Pada Jama'ahnya	45
	1. Pelayanan	46
	2. Pembinaan.....	49
	3. Perlindungan	51
	F. Respon Jamaah Terhadap Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Sultan Agung Tour & Travel	53
BAB IV	ANALISIS PELAYANAN HAJI DAN UMRAH SULTAN AGUNG TOUR & TRAVEL SEMARANG	
	A. Analisis Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Sultan Agung Tour & Travel Semarang.....	56
	B. Analisis Respon Jamaah Dalam Pelayanan Haji dan Umrah di Sultan Agung Tour & Travel.....	65
BAB V PENUTUP		
	A. Kesimpulan	69
	B. Saran	70
	C. Penutup	71
	DAFTAR PUSTAKA	
	DRAFT WAWANCARA	

LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap umat muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah dengan menjalankan perintah-perintah Allah dan menjauhi segala larangan-Nya, al-Qur'an dan Al-Hadits adalah pegangan bagi umat muslim yang di dalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus dijalankan oleh umat muslim salah satunya adalah rukun islam dan rukun iman menjadi amalan yang harus dilaksanakan. Rukun islam ada lima, dan menunaikan ibadah haji adalah salah satu dari kelima rukun tersebut.

Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ONH ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik, (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan(Abdul Aziz: 2007).

Namun penyelenggaraan ibadah haji selama ini di nilai kurang efektif dan efisien hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan pada jamaah. Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka perlu adanya manajemen, baik manajemen dibidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga apa yang menjadi cita-cita jamaah dalam menunaikan ibadah haji dan umrah ini bisa di peroleh secara sempurna dan memuaskan(Abdul Aziz:2007).

Maka peluang inilah yang di lirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh biro-biro penyelenggaraan berkompetisi untuk menarik simpati

jamaah. Kesemuanya itu berlomba-lomba untuk menawarkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk sebuah popularitas. Disinilah kemudian lembaga- lembaga itu mengambil peran.

Salah satunya adalah Sultan Agung Tour & Travel yang berlokasi di Gedung. Pumanisa Lt. 1 – Unissula. Jl. Raya Kaligawe Km. 4 Semarang 50112. Merupakan suatu lembaga usaha swasta yang bergerak pada bidang haji & umrah. Yang mencoba membantu melancarkan pelaksanaan ibadah haji dan umrah di Indonesia yang selama ini masih kurang dalam segi pelayanan. Dimana pelayanan tersebut juga harus sesuai standar pelayanan haji yang telah diatur oleh undang-undang tentang ibadah haji dan umrah.

Meskipun Sultan Agung Tour & Travel adalah biro perjalanan haji yang belum memperoleh izin resmi dari kementerian agama untuk memberangkatkan haji khusus namun tidak membuat Sultan Agung Tour & Travel tidak putus dalam membantu melancarkan perjalanan haji di Indonesia dengan bekerjasama dengan biro haji yang sudah resmi. Sultan Agung Tour & travel dan biro-biro yang lain telah Menjadi perantara bagi para calon jamaah haji dan umrah agar lebih mudah mengakses pendaftaran dan lebih mudah memilih paket perjalanan haji dan umrah yang lebih bervariasi. Dengan adanya Sultan Agung Tour & Travel hadir ditengah-tengah perbatasan kota ini sangat membantu bagi para calon jamaah haji maupun umrah yang berada disekitar wilayah tersebut.

Akan tetapi dengan maraknya haji non reguler atau sering disebut haji *furroda* yang berbasis abal-abal, sehingga mengakibatkan kurangnya kepercayaan dari para calon jamaah untuk menggunakan biro-biro yang ada. Untuk menghindari itu semua diperlukannya manajemen pelayanan yang baik dan benar pada biro-biro traveling yang menangani haji dan umrah. Agar para calon jamaah dapat merasakan kenyamanan untuk menggunakan jasa dari biro-biro tersebut.

Dengan adanya hal seperti itu Sultan Agung Tour & Travel perlu memperbaiki kegiatan pelayanannya secara terpadu agar para calon jamaah

dapat menggunakan biro traveling yang ditawarkan. Mengingat semakin banyak pesaing dalam hal biro perjalanan dan semakin banyak pula biro-biro yang menawarkan berbagai fasilitas pelayanan yang disediakan. Sehingga para calon jamaah haji dan umrah bisa memilah-milah biro mana yang terbaik dalam pelayanannya.

Selain itu, Sultan Agung Tour & Travel. Sebagai salah satu biro perjalanan yang mengkhususkan pada perjalanan haji dan umrah harus mampu bekerjasama dengan baik terhadap biro yang telah disepakati sehingga dapat menjalankan Manajemen Pelayanan Haji & Umrah yang meliputi pelayanan administrasi, akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan. Karena keberhasilan suatu lembaga tidak akan terlepas dari sistem manajerial yang baik. Tanpa adanya manajemen yang baik, sebuah organisasi berikut aktivitas di dalamnya tidak akan mungkin dapat berkembang secara baik pula.

Kaitannya dengan penelitian ini, penulis mengambil salah satu obyek penelitian yaitu Sultan Agung Tour & Travel Semarang. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, lebih tepatnya BAB XII Pasal 33 mengenai Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus yang berbunyi “penyelenggaraan ibadah haji khusus dilaksanakan untuk jama'ah haji yang memerlukan pelayanan khusus dibidang bimbingan ibadah, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan pelayanan kesehatan”(Depag RI: 2007).

Penulis menjadikan Sultan Agung Tour & Travel Semarang sebagai obyek penelitian karena perusahaan tersebut menerapkan manajemen yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan. Dikarenakan dengan maraknya biro haji yang belum resmi terdaftar di kementerian agama membuat pelayanan haji dan umrah di Indonesia kurang maksimal hanya karena adanya biro-biro yang tidak bertanggung jawab. Maka dari itu penulis ingin meneliti Sultan Agung Tour & Travel Semarang apakah sudah sesuai cara pelayanannya dengan pihak biro yang terkait.

Salah satu keunikan dari Sultan Agung Tour & Travel ini adalah tidak hanya melayani perjalanan wisata umum maupun haji & umrah saja, namun disitu juga melayani tiketing, rental mobil bahkan Sultan Agung Tour & Travel menjadi perwakilan dari PT. POS Indonesia untuk pengiriman surat maupun barang. Dengan banyaknya jasa yang ditawarkan oleh Sultan Agung Tour & Travel itu sendiri tidak menjadikan biro ini melalaikan pelayanan dari jasa-jasa yang ditawarkan tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti ingin mengetahui bagaimana Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Dan Umrah di Sultan Agung Tour & Travel Semarang) terhadap para calon jamaah dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana manajemen pelayanan Haji & Umrah di Biro Tour & Travel Sultan Agung Semarang?
2. Bagaimana Respon Jamaah Dalam pelayanan Haji dan umrah di Biro Tour & Travel Sultan Agung Semarang?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai beberapa tujuan yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan adapun tujuannya sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui Pengelolaan Pelayanan Haji & Umrah Sultan Agung Tour & Travel Pada Jamaah.
- b. Untuk mengetahui Bagaimana Respon Jamaah Dalam Pelayanan Haji & Umrah Sultan Agung Tour & Travel

D. Tinjauan Pustaka

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

1. *“Pelayanan Jamaah Haji Kota Semarang Tahun 2009 (Analisis Pelaksanaan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008)”*. Yang diteliti oleh Dimas Priyo Sembodo tahun 2010. Skripsi ini ditulis Peneliti ingin

menyampaikan apakah Kemenag Kota Semarang dalam pelaksanaan pelayanan jamaah haji sudah sesuai dengan UU No. 13 Tahun 2008 sebagai dasar acuan ataukah masih ada hal-hal yang menjadi hambatan dalam menerapkan UU tersebut.

2. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Haji Mandiri Terhadap Kepuasan Jama'ah Haji Tahun 2007 Kota Semarang”* yang telah diteliti oleh Lutfi Maharani pada tahun 2009. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan haji mandiri, untuk mengetahui kepuasan jama'ah haji tahun 2007 kota Semarang, dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan haji terhadap kepuasan jama'ah haji tahun 2007 kota Semarang. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif. Data-data yang dikumpulkan dari responden dengan menggunakan angket, teknik analisisnya dengan menggunakan analisis korelasi product moment, sedangkan untuk menguji hipotesisnya menggunakan rumus regresi satu predictor dengan skor kasar.
3. *“Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Dakwah dalam Meningkatkan Pelayanan Kebutuhan Spiritual Jama'ah di Masjid Agung Kendal”* yang telah diteliti oleh Yuni Indrawati pada tahun 2008. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk pelayanan kebutuhan spiritual jama'ah di Masjid Agung Kendal, dan untuk mengetahui penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam meningkatkan pelayanan kebutuhan spiritual jama'ah di Masjid Agung Kendal. Dalam penelitian ini menggambarkan secara detail mengenai manajemen dakwah yang dilakukan di Masjid Agung Kendal dalam upaya meningkatkan pelayanan kebutuhan spiritual jama'ah, dan mengupas pada kekurangan, kendala serta kelebihan yang bertujuan untuk mengungkapkan permasalahan yang kemudian dicari solusinya dengan mempertimbangkan realita yang ada di lingkungan Masjid Agung Kendal.
4. *“Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang”*. Skripsi yang telah disusun Adnin Mufattahah (2009). Skripsi ini menjelaskan tentang

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdatul Ulama Kota Semarang dalam menyelenggarakan bimbingan ibadah haji baik bimbingan selama di tanah air sampai di tanah suci hingga bimbingan pasca ibadah haji selalu menerapkan fungsi-fungsi manajemen di dalam pengelolaannya. Hal itu terbukti, KBIH NU Kota Semarang selalu membuat perencanaan di setiap kegiatan, baik bimbingan di tanah air maupun bimbingan di tanah suci.

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

Sedangkan penelitian yang akan peneliti ajukan adalah *“MANAJEMEN PELAYANAN BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMRAH DI SULTAN AGUNG TOUR & TRAVEL SEMARANG”*. Berbeda dengan skripsi-skripsi yang sudah ada karena peneliti ingin mengetahui bagaimana pelayanan yang lebih khusus pada standar ibadah haji dan umrah di tanah suci yang meliputi administrasi, transportasi, kesehatan, konsumsi dan akomodasi yang baik itu seperti apa. Maka dari itu Penelitian ini menyampaikan bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh Sultan Agung Tour & Travel Semarang dalam melayani

konsumen dengan baik terhadap para calon jamaah haji dan umrah yang akan menggunakan jasa biro traveling yang ditawarkan oleh Sultan Agung Tour & Travel Semarang. Serta bagaimana pula faktor pendukung dan penghambat untuk melakukan pelayanan terhadap konsumen dengan menggunakan manajemen pelayanan haji dan umrah yang baik (Lexy J Moleong: 2012).

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian kualitatif yang akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan bukan angka. Hal ini merujuk pendapat Bogdan dan Taylor mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan.

Ditinjau dari sifat penyajian datanya, penulis menggunakan metode deskriptif yang mana metode deskriptif merupakan penelitian yang tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau prediksi. Metode deskriptif digunakan sebagai cara yang praktis untuk menjelaskan dan menjabarkan pelayanan ibadah haji dan umrah.

2. Sumber Data

Sumber data ini merupakan sesuatu yang sangat penting untuk digunakan dalam penelitian guna menjelaskan valid atau tidaknya suatu penelitian. Dalam hal ini penulis menggunakan:

a. Data Primer, yaitu sumber data utama yang diperoleh melalui kata-kata atau tindakan orang-orang yang di amati dan diwawancarai Yang menjadi subyek penelitian, yang menjadi subjek. penelitian wawancara langsung kepada Kepala Direktur Bapak Khoirul Huda, Bapak Zaki Fahlevi yang menjabat sebagai Manajer, dan Bapak Darwo Sulaiman Staf pelayanan jamaah haji dan umrah dari Sultan Agung Tour & Travel Semarang. Serta wawancara dengan para jamaah yang sudah pernah menggunakan jasa dari SA Tour itu sendiri yaitu Bapak Ahmad Said dan Ibu Hamidah (Jalaludin Rahmat:2002).

b. Data Sekunder, adalah data yang diperoleh dari dokumen, publikasi yang sudah dalam bentuk jadi. Data hasil sensus adalah contoh data sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui bahan kepustakaan (Jusuf Soewadji: 2012).

Penelitian ini mengambil data dari berbagai sumber, seperti sumber secara langsung, dokumen-dokumen maupun karya tulis yang relevan dengan penelitian yaitu berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Biro Traveling Pada Jamaah Haji & Umrah di Sultan Agung Tour & Travel Semarang.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data yang paling umum digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumen, kadang-kadang dipergunakan secara bersama-sama dan kadang-kadang secara individual. Semua jenis data ini memiliki satu aspek kunci secara umum: analisisnya terutama tergantung pada keterampilan integratif dan interpretatif dari peneliti. Interpretasi diperlukan karena data yang dikumpulkan jarang berbentuk angka dan karena data kaya rincian dan panjang (Emzir:2012).

Penulis akan melakukan penelitian di Sultan Agung Tour & Travel Semarang untuk memperoleh data-data yang diperlukan, penulis menggunakan teknik sebagai berikut:

a. Metode Wawancara

Interview adalah pengumpulan data dengan proses tanya jawab secara lisan antara dua orang atau lebih yang berhadapan secara fisik, yang satu dapat melihat muka yang lain dan mendengar dengan telinga sendiri dari suaranya (Sukandarrumidi:2006).

Pada wawancara ini penulis mengadakan komunikasi langsung dan mengajukan beberapa pertanyaan ke beberapa pihak yang bersangkutan baik secara lisan dan mendengarkan langsung keterangan-keterangan atau informasi dari Kepala Direktur Bapak Choirul Huda, Bapak Zaki Fahlevi

yang menjabat sebagai Manager dan Bapak Darwo Sulaiman Staf pelayanan jamaah haji dan umrah pada Sultan Agung Tour & Travel Semarang. Serta wawancara dengan para jamaah yang sudah pernah menggunakan jasa dari SA Tour itu sendiri yaitu Bapak Ahmad Said dan Ibu Hamidah.

b. Metode Observasi

Observasi adalah pengamatan, perhatian, dan pengawasan untuk mengumpulkan data atau menjangkau data terhadap subyek atau obyek penelitian secara seksama (cermat dan teliti) dan sistematis (Supardi:2005).

Dalam observasi ini penulis melakukan pengamatan dan mencatat secara langsung terhadap objek penelitian yaitu proses pelayanan haji dan umrah di Sultan Agung Tour & Travel Semarang.

c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya (Suharsimi Arikunto:2002).

Dalam hal ini penulis mengumpulkan data-data yang sudah tersimpan berupa catatan, transkrip, buku, brosur, dan agenda yang berada di Sultan Agung Tour & Travel Semarang.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam suatu kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Beni Ahmad, 2008: 199).

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

objek penelitian adalah data tentang manajemen pelayanan, serta faktor pendukung dan penghambat dalam melayani haji dan umrah.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk mempermudah dalam memahami materi dalam penelitian ini, maka sebagai gambaran garis besar dari keseluruhan bab, perlu dikemukakan sistematika pembahasan sebagai berikut: Sistematika penulisan skripsi ini hal yang sangat penting karena mempunyai fungsi untuk mengatakan garis-garis besar masing-masing bab yang saling berkaitan dan berurutan. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi kekeliruan dalam penyusunannya sehingga terhindar dari kesalahan ketika penyajian pembahasan masalah.

BAB I PENDAHULUAN

Sebagai awal dari pembahasan skripsi ini terdiri dari: (1) latar belakang masalah, (2) rumusan masalah, (3) tujuan penelitian, (4) tinjauan pustaka, (5) metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KERANGKA TEORI

Tinjauan Umum Tentang Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Jama'ah Haji dan Umrah. Pada bab ini meliputi: (1) pengertian manajemen pelayanan, yang terdiri dari: a. definisi manajemen, b. unsur-unsur manajemen, c. Fungsi manajemen, d. definisi pelayanan dan manajemen pelayanan, e. ciri-ciri pelayanan yang baik. (2) haji dan umrah meliputi: a. pengertian haji dan umrah, b. macam-macam haji dan umrah, c. Syarat, Rukun dan wajib haji dan umrah. (3) manajemen pelayanan haji dan umrah meliputi: a. pengertian, b. ruang lingkup manajemen pelayanan, c. kegiatan pelayanannya.

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Gambaran Umum Sultan Agung Tour & Travel Semarang Dalam bab ini dibahas keadaan umum Sultan Agung Tour & Travel, tentang (1) sejarah berdiri dan perkembangan, (2) visi dan misi, (3) stuktur organisasi dan, (4) produk-produk yang ditawarkan Sultan Agung Tour & Travel, (5) Manajemen pelayanan haji dan umrah Sultan Agung Tour & Travel pada jamaahnya, (6) Respon jamaah dalam pelayanan Sultan Agung Tour & Travel.

BAB IV ANALIS DESKRIPTIF

Analisis Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Biro Tour & Travel Sultan Agung Semarang. Bab ini berisi tentang (1) analisis manajemen pelayanan haji dan umrah Sultan Agung Tour & Travel terhadap jamaahnya serta, (2) analisis respon jamaah dalam pelayanan haji dan umroh di Sultan Agung Tour & Travel.

BAB V RANGKAIAN TERAKHIR

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari rumusan masalah yang ada pada bab sebelumnya, serta saran dan penutup.

BAB II
TINJAUAN UMUM TENTANG MANAJEMEN PELAYANAN
PADA JAMAAH HAJI DAN UMRAH

A. Manajemen Pelayanan

1. Pengertian Manajemen

a. Pengertian Manajemen

Untuk mengetahui definisi manajemen pelayanan harus mengerti pengertiannya terlebih dahulu dari kata perkata. Oleh karena itu akan diuraikan terlebih dahulu tentang manajemen dan juga manajemen pelayanan. Seperti yang sudah di uraikan pada bab satu bahwa dalam kamus bahasa indonesia kata manajemen berarti pengelolaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran dan pemimpin bertanggung jawab atas jalannya perusahaan dan organisasi (Meity Taqdir: 2011).

Ada juga beberapa definisi manajemen sebagai berikut dalam buku manajemen Humas dan manajemen Komunikasi, Menjelaskan bahwa Manajemen adalah: Manajemen, pengurus, kepemimpinan, ketatalaksanaan, dan kepengurusan, pengelolaan dan sebagainya. Kata manajemen berasal dari kata “manage” atau “manus” yang berarti: memimpin, meangani, mengatur atau membimbing(Rosady Ruslan:1998).

Sedang secara istilah ada beberapa pengertian. Dalam penelitian ini akan penulis sampaikan beberapa pengertian manajemen yang diungkapkan oleh para tokoh dan ahli dalam bidang manajemen. Adapun pengertian manajemen menurut para ahli bidang manajemen di antaranya adalah sebagai berikut :

George R. Terry mendefinisikan manajemen sebagaimana dikutip oleh Rusadi Ruslan sebagai berikut: manajemen merupakan proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang dilakukan untuk

menentukan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya (Soekarno: 1986).

Menurut Sukarno, manajemen ialah: Proses dari memimpin, membimbing, dan memberikan fasilitas dari usaha orang-orang yang terorganisir formal guna mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Kemudian dipaparkan juga tentang manajemen adalah Proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan.

Menurut Munir dan Wahyu Ilaihi Ada tiga dimensi penting yang terdapat dari pengertian manajemen, yaitu: pertama, manajemen terjadi karena kegiatan yang dilakukan oleh seorang pengelola; kedua, kegiatan dilakukan secara bersama-sama melalui orang lain untuk mencapai tujuan; dan ketiga, manajemen itu dilaksanakan dalam organisasi sehingga tujuan yang ingin dicapai adalah tujuan organisasi (M Munir Dan Wahyu Ilahi: 2009).

Menurut Hasibuan, manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Malayu Hasibuan, 2005: 2).

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

b. Unsur Manajemen

Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan (organisasi), karyawan dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan. Adapun unsur-unsur manajemen itu terdiri dari: *man, money, methode, machines, materials*, dan *market*, disingkat 6 M.

1. *Man* (manusia, tenaga kerja) Dalam hal haji, yang disebut Man disini berarti sumber daya manusia berupa pembimbing haji.
2. *Money* (uang atau pembiayaan) Pembiayaan ini berarti dana haji yang akan dipergunakan untuk bimbingan manasik haji yang bersumber dari Kementerian Agama.
3. *Material* (bahan-bahan atau perlengkapan) Tanpa adanya material (bahan-bahan), manusia tidak dapat berbuat banyak dalam mencapai tujuannya tanpa adanya material yang akan diproses, tidak mungkin ada wujud dari hasil yang diproses.
4. *Machines* (mesin-mesin) Alat pelengkap guna memudahkan suatu proses. Selain itu, suatu kegiatan dapat dikatakan cepat dan mudah bila disertai adanya alat sebagai pelengkap.
5. *Method* (metode, cara, sistem kerja) Cara melaksanakan suatu pekerjaan guna pencapaian tujuan yang tertentu, maka penggunaan metode tertentu pula yang akan mengiringinya. Metode guna pencapaian sesuatu juga sebagai sarana kelancaran dalam merampungkan tugas.
6. *Market* (pasar) Peran pasar sangat penting, yakni sebagai tempat untuk memasarkan hasil produksi (barang) dari suatu kegiatan usaha. Oleh karena itu, baik buruknya suatu kualitas atau besar kecilnya suatu laba yang akan diperoleh suatu perusahaan dapat dikenal oleh masyarakat tergantung bagaimana metode penguasaan pangsa pasar itu sendiri (Abdul Aziz: 2007).

c. Tujuan Manajemen

Tujuan adalah sesuatu yang ingin di realisasikan oleh seseorang, tujuan merupakan objek atas suatu tindakan. Sedangkan tujuan manajemen adalah sesuatu yang ingin direalisasikan yang menggambarkan cakupan tertentu dan menyarankan pengarahannya kepada usaha seorang manajer. Berdasarkan pengertian di atas, minimum dapat diambil empat elemen pokok, yaitu: (1) Sesuatu yang ingin direalisasikan (goal), (2) cakupan, (3) Ketepatan, (4) pengarahannya. (Siswanto, 2005:11).

Tujuan pada umumnya menunjukkan hasil yang harus direalisasikan dan memisahkan hasilnya dari berbagai hal yang ingin direalisasikan yang mungkin ada. Dan juga dapat digolongkan menjadi tiga macam, yaitu: (1) Tujuan organisasi secara makro, (2) Tujuan manajer pada seluruh hierarki organisasi, (3) Tujuan individu. (Siswanto, 2005:12).

GR. Tarry (1975:40) Mengklasifikasikan tujuan menurut tingkatan yang ada dalam suatu organisasi puncak dan pemberi tujuan untuk seluruh aktivitas merupakan tujuan pokok, Di bawahnya, tetapi erat hubungannya dengan tujuan pokok adalah tujuan yang mendeskripsikan tujuan bagian atau kesatuan organisasi tertentu. Tujuan bagian tersebut memiliki tugas kelompok di bawahnya, yang dengan cara sama dideskripsikan dengan tujuan kesatuan, dan akhirnya dalam tujuan individu (Siswanto, 2005:12).

d. Fungsi Manajemen

Menurut Handoko untuk menentukan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dapat dilakukan dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan personalia atau kepegawaian (*staffing*), pengarahannya dan kepemimpinan (*leading*), dan pengawasan (*controlling*) (T.Hani Handoko: 2004).

Dalam hal ini pengertian untuk *staffing* disamakan pada *organizing* dan untuk *leading* dapat diartikan sebagai penggerakan (*actuating*). Berarti kelancaran proses kegiatan manajemen diperlukan

beberapa tahapan-tahapan yang dianggap penting. Tahapan-tahapan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Perencanaan (*planning*)

Fungsi perencanaan merupakan suatu pemilihan yang berhubungan dengan kenyataan-kenyataan, membuat dan menggunakan asumsi-asumsi yang berhubungan dengan waktu yang akan datang dalam menggambarkan dan merumuskan kegiatan- kegiatan yang diusulkan dengan keyakinan untuk tercapainya hasil yang dikehendaki.

Perencanaan yang matang dan strategis (*strategic planning*) serta pertimbangan masa depan (*fore casting*) secara tepat merupakan salah satu modal suatu organisasi atau lembaga. Perencanaan di sini dimaksudkan sebagai usaha untuk melakukan penyusunan rangkaian kegiatan atau program yang akan dilaksanakan, sekaligus menentukan time schedule dan hal-hal yang berkaitan dengan program atau kegiatan yang akan dilakukan.

Proses perencanaan menurut Abdul Rosyad Saleh dalam bukunya Manajemen Dakwah Islam, terdiri dari beberapa langkah, yaitu:

- a. Perkiraan dan penghitungan masa depan (*forecasting*).
- b. Penentuan dan perumusan sasaran dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- c. Penetapan tindakan-tindakan dan prioritas pelaksanaannya.
- d. Penetapan metode.
- e. Penetapan jadwal waktu dan lokasi.
- f. Penetapan biaya, fasilitas dan faktor lainnya yang di perlakukan (Abdul Rosyad Sholeh: 1993).

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Ahmad Fadli HS. Memberikan definisi pengorganisasian yaitu “keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, tanggung jawab dan wewenang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan (Ahmad fadil HS: 2002).

Pengorganisasian ini menjadi penting bagi proses kegiatan suatu organisasi sebab dengan adanya pengorganisasian maka rencana menjadi lebih mudah dalam pelaksanaannya. Setiap bidang yang ada dalam organisasi merupakan komponen yang membentuk satu sistem yang saling berhubungan baik secara vertikal maupun horizontal yang bermuara ke satu arah untuk mencapai suatu tujuan.

Kekuatan suatu organisasi terletak pada kemampuan untuk menyusun berbagai sumber dayanya, dalam mencapai suatu tujuan. Semakin terkoordinir dan terintegrasi kerja organisasi, semakin efektif pencapaian tujuan-tujuan organisasi. Adapun tujuan organisasi ialah untuk membimbing manusia-manusia bekerjasama secara efektif (Sarwoto: 1978).

3. Penggerakan (*Actualling*)

Menurut Ahmad Fadil HS penggerakan adalah keseluruhan proses pemberian motif bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dan ekonomis (Fadil HS: 2002).

Hal dasar bagi tindakan menggerakkan adalah manajemen yang berpandangan progresif maksudnya para manajer harus menunjukkan melalui kelakuan dan keputusan-keputusan mereka bahwa mereka mempunyai perhatian yang dalam untuk anggota- anggota organisasi mereka.

4. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan adalah penemuan dan penerapan cara dan peralatan untuk menjamin bahwa rencana- rencana telah dilaksanakan sesuai dengan yang ditetapkan (Handoko, 2005: 25).

Bila terjadi penyimpangan, maka manajer segera memberikan peringatan untuk meluruskan kembali langkah-langkah yang telah ditentukan oleh anggota organisasi agar sesuai dengan apa yang direncanakan (Zaini, 1996 :35).

Handoko juga berpendapat bahwa manajemen dibutuhkan oleh semua organisasi, karena tanpa manajemen semua usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih sulit. Ada tiga alasan utama diperlukannya manajemen:

1. Manajemen dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi dan pribadi.
2. Manajemen dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan antara tujuan-tujuan, sasaran-sasaran, dan kegiatan-kegiatan yang saling bertentangan dari pihak-pihak yang berkepentingan dalam organisasi.
3. Manajemen dibutuhkan untuk mencapai efisiensi dan produktifitas kerja organisasi atau perusahaan (T.Hani Handoko, 2004:7).

Oleh sebab itu, lembaga harus selalu memonitor dan mengawasi setiap kegiatan atau pelaksanaan program, sehingga masalah-masalah yang dapat mengganggu jalannya roda organisasi dapat sedini mungkin diketahui, agar dapat segera diambil langkah-langkah perbaikan untuk mencapai tujuan yang ada. Di samping itu, dengan tindakan-tindakan monitoring tersebut lembaga juga dapat segera mengadakan evaluasi terhadap seluruh kegiatan yang telah dilanjutkan sesuai dengan program kerja guna kepentingan pengembangan selanjutnya.

2. Pengertian Manajemen Pelayanan

Pengertian Pelayanan Menurut Gronroos adalah suatu / Serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan pelanggan dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang di maksudkan untuk memecahkan masalah konsumen atau pelanggan (Ruslan, 1990:27).

Sedangkan Pengertian Manajemen Pelayanan merupakan suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana,

mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan, dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Untuk dapat mengetahui definisi manajemen pelayanan sebelumnya harus memahami pengertiannya. Oleh karena itu dibawah ini akan diuraikan tentang definisi manajemen dan definisi manajemen pelayanan. Ada beberapa definisi manajemen sebagai berikut: dalam kamus manajemen, arti dari istilah manajemen adalah: manajemen, pengurusan, kepemimpinan, ketatalaksanaan, dan kepengurusan, pengelolaan dan sebagainya. Demikian pula halnya dalam mendefinisikan istilah manajemen secara etimologi mempunyai arti pimpinan, direksi dalam mengurus dan memerintah, memimpin atau dapat juga diartikan sebagai pengurusan (Abdul Sanie, 1992:1).

Dengan sangat bervariasi para ahli manajemen mendefinisikan manajemen dari sudut pandang mereka. Dapat dikemukakan mengenai batasan-batasan pengertian manajemen oleh George R Terry, yang dikutip oleh Rosadi Ruslan sebagai berikut: manajemen merupakan proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan sasaran- sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya (Rosyadi Ruslan, 1998:1).

Berdasarkan pengertian diatas pengertian manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dana dan menyelesaikan aktifitas-aktifitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Menurut A.S. Moenir, yang dimaksud dengan manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai

sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani (A.S Moenir : 186).

Untuk dapat menyelenggarakan manajemen pelayanan yang baik, ada prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang dapat dipakai sebagai acuan. Prinsip-prinsip tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

1. Identifikasikan kebutuhan jamaah yang sesungguhnya.
2. sediakan pelayanan yang terpadu (one-stop-shop)
3. Buat sistem dan mendukung pelayanan jamaah.
4. sahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan.
5. Layanilah keluhan jamaah secara baik.
6. Terus berinovasi
7. Karyawan adalah sama pentingnya dengan jamaah.
8. Bersikap tegas tapi ramah pada jamaah.
9. Menjalin komunikasi dan interaksi khusus dengan jamaah
10. selalu mengontrol kualitas.

3. Ciri-ciri Pelayan Yang Baik

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Banyak perusahaan yang ingin dianggap selalu yang terbaik dimata jamaah. Karena jamaah akan menjadi setia terhadap produk yang ditawarkan. Disamping itu, perusahaan juga berharap pelayanan yang diberikan kepada jamaah dapat ditularkan kepada calon jamaah lainnya. Hal ini merupakan promosi tersendiri bagi perusahaan yang berjalan terus secara berantai dari mulut kemulut. dengan kata lain, pelayanan yang baik akan meningkatkan image perusahaan dimata jamaahnya. Image ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan dapat selalu meningkat.

Dengan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sebuah kualitas pelayanan atau sebagai keunggulan-keunggulan yang diberikan perusahaan dalam rangka memenuhi keinginan pelanggan (Kasmir, 2005: 150)

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

Yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melayani jamaah harus memiliki kemampuan melayani jamaah secara tepat dan cepat. Disamping itu, karyawan harus memiliki kemampuan.

Pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lainnya (Kasmir, 2005:186).

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

1. Tersedianya Karyawan yang baik, Kenyamanan jamaah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu, karyawan harus tatap tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar, karyawan harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.

2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik Pada dasarnya jamaah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani jamaah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.
3. Bertanggung jawab kepada setiap jamaah sejak awal hingga selesaibertanggung jawab kepada setiap jamaah sejak awal hingga selesai. Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai. Jamaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, secara segera mengambil alih tanggung jawabnya.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat. Artinya dalam melayani jamaah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah.
5. Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada jamaah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jamaah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.
6. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani jamaah harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik

khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi masalah jamaah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

7. Berusaha memahami kebutuhan jamaah, Berusaha memahami kebutuhan jamaah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh jamaah. Karyawan yang lamban akan membuat jamaah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jamaah secara cepat.
8. Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah. Kepercayaan calon jamaah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jamaah mau menjadi jamaah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga jamaah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dari seluruh karyawan perusahaan itu sendiri.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sebagaimana di kutip oleh Philip Kotler menyusun faktor utama yang menjadi penentu dalam meningkatkan mutu pelayanan, antara lain : (Philip Kotler, 1995 : 107)

1. Akses

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

2. Komunikasi

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

3. Kompetensi

Pegawai atau karyawan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang di butuhkan.

4. Kesopanan

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

5. Kredibilitas

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

6. Reabilitas

Pelayanan harus dilaksanakan dengan konsisten dan cermat.

7. Cepat tanggap

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

8. Kepastian

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

9. Hal-hal yang berwujud

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

10. Memahami atau mengenali masyarakat

Pegawai harus memahami kebutuhan masyarakat atau jamaah dengan memberikan perhatian secara individu.

Kotler dan Keller yang dikutip oleh Fandy Tjiptono menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, yaitu perusahaan akan tetapi sudut pandang penilaian persepsi pelanggan. Dalam hal ini, konsumen adalah pihak yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan nilai menyeluruh atas keunggulan atau jasa (Fandy Tjiptono, 2001 : 14).

Dari beberapa faktor diatas kemudian oleh Parasuraman, Zaithmal, Dan Berry yang di kutip Fandy Tjiptono diidentifikasi

menjadi lima dimensi pokok yang menjadi penentu dalam meningkatkan mutu pelayanan, antara lain : (Fandy Tjiptono, 2001:2)

1. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang disajikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Responsive (*responsiveness*) yaitu keinginan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin.
3. Keyakinan (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopanan santunan para pegawai perusahaan serta kemampuan menumbuhkan rasa percaya diri konsumen terhadap perusahaan.
4. Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*) yaitu penampilan fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi.

Dengan adanya faktor pertimbangan dalam meningkatkan mutu pelayanan diharapkan jamaah dapat merasakan lebih seperti yang mereka inginkan.

Untuk merealisasikan pelayanan terbaik untuk para calon jamaah, Kartawijaya menyampaikan ada empat bentuk pelayanan itu sendiri yang biasa disebut dengan *In sales service*, *after sales service*, *before sales service*. Yaitu: pelayanan itu sendiri sebagai produk yang dijual, pelayanan yang diberikan pada waktu penjualan sedang berlangsung, pelayanan yang diberikan setelah penjualan berlangsung, lalu yang terakhir adalah pelayanan yang diberikan sebelum penjualan berlangsung.

Agar pelayanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas yang melayani harus memiliki empat kriteria pokok. Yaitu: Tingkah laku yang sopan, cara

penyampaian yang sesuai dan berkaitan dengan apa yang seharusnya di terima orang yang bersangkutan, waktu penyampaian yang tepat dan keramah-tamahan (Encep Suryana,2004:29).

Dengan demikian kepuasan atau ketidakpuasan jamaah adalah respon atas ketidaksesuaian antara harapan sebelumnya dengan kinerja actual yang dirasakan pemiliknya. Harapan jamaah memiliki peranan yang sangat besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi maupun kepuasan.

B. Haji dan Umrah

1. Pengertian Haji dan Umrah

Kata haji berasal dari akar kata حج - حج - حج yang artinya menuju tempat tertentu. Dalam Kamus Bahasa Indonesia haji adalah rukun islam yang kelima, kewajiban ibadah yang harus dilakukan oleh orang Islam yang mampu dengan mengunjungi ka'bah di Masjidil haram pada bulan haji dan mengamalkan amalan-amalan haji (seperti Ihram, Tawaf, Sa'i, dan wukuf). (Meity Taqdir, 2001:296).

Menurut Bahruddin HS. Pengertian haji adalah sengaja berkunjung menziarahi ka'bah yang terletak di masjidil haram di makkah, dengan niat menunaikan ibadah haji yaitu rukun Islam yang kelima memenuhi perintah Allah (Bahruddin HS, 1984: 107).

Menurut Sabiq. Haji adalah perjalanan menuju makkah dengan tujuan untuk melaksanakan thowaf, sa'i, wukuf (bermalam) di Arofah dan beberapa ibadah yang lain sebagai bentuk pemenuhan atas perintah Allah SWT (Sayyid Sabiq, 2008: 2).

Dari beberapa pendapat yang ada tentang pengertian haji, dapat dipahami bahwa, Ibadah haji adalah berkunjung ke Baitullah (ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan, antara lain: wukuf, tawaf, sa'i dan amalan lainnya pada masa tertentu, demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharapkan ridlo-Nya. Haji merupakan rukun Islam kelima yang pelaksanaannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu antara tanggal 8 sampai dengan 13 Dzulhijjah setiap tahunnya.

Ibadah haji mulai diperintahkan pada akhir tahun ke-9 hijriyah (setelah Nabi berada di Madinah). Dengan diturunkannya ayat yang berkaitan dengan kewajiban itu adalah Q.S Ali Imran ayat 97 :

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۚ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

“Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam “(Depag RI, 2005: 49).

Ibadah haji tidak dilakukan di sembarang tempat, di sembarang waktu, dan sembarang perbuatan. Apabila haji dilakukan dalam keadaan demikian, hal ini bukanlah haji, Dalam surah Al-Baqarah ayat 197 :

الْحَجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَاتٌ ۚ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ ۗ وَمَا تَفَعَّلُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمُهُ اللَّهُ ۗ وَتَرَوُودُوا فَإِنَّ خَيْرَ الزَّادِ التَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا يَا أُولِي الْأَلْبَابِ

“(Musim) haji adalah beberapa bulan yang dimaklumi, Barangsiapa yang menetapkan niatnya dalam bulan itu akan mengerjakan haji, Maka tidak boleh rafats, berbuat Fasik dan berbantah-bantahan di dalam masa mengerjakan haji. dan apa yang kamu kerjakan berupa kebaikan, niscaya Allah mengetahuinya. Berbekallah, dan Sesungguhnya Sebaik-baik bekal adalah takwa dan bertakwalah kepada-Ku Hai orang-orang yang berakal”.

Ibadah haji merupakan ibadah besar yang setiap saat orang dapat menunaikannya, karena ibadah haji membutuhkan kekuatan fisik, disamping kekuatan dana bagi muslim yang tinggal disana kurang lebih satu setengah bulan. Oleh karena itu Allah mewajibkan bagi orang-orang

yang sudah mampu dalam hal materi, fisik, maupun kesungguhan atau keikhlasan dalam menjalankannya.

Adapun pengertian umrah, kata umrah berasal dari bahasa Arab yaitu *العمر* yang bermakna (berpergian). Berasal dari kata *I'timar* yang berarti ziarah, yakni menziarahi ka'bah dan berthawaf disekelilingnya, kemudian bersa'i antara shafa dan marwa, serta mencukur rambut (tahallul) tanpa wukuf di arafah (M.Baqir,1999: 377).

Dalam buku Tuntunan Praktis Manasik Haji dan Umrah yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama RI, umrah ialah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan Tawaf, Sa'i dan bercukur demi mengharap ridha Allah SWT.

Hukum umrah itu sendiri adalah wajib sekali seumur hidup. Umrah dilakukan dengan niat berihram dari miqat, kemudian tawaf, sa'i dan diakhiri dengan memotong rambut (tahallul umrah) dan dilaksanakan dengan berurutan (tertib).

Umrah dapat dilaksanakan kapan saja, kecuali ada beberapa waktu yang dimakruhkan melaksanakan umrah bagi jamaah haji, yaitu pada saat jamaah haji wukuf di padang arafah pada hari arafah, hari nahar (10 dzulhijjah) dan hari-hari tasyriq (Kemenag RI, 89-90).

2. Macam-macam Haji dan Umrah

Ada 3 macam haji, yakni haji tamattu', haji ifrad, dan haji qiran:

a. Haji Tamattu

Mengerjakan umrah terlebih dahulu baru mengerjakan haji

b. Haji Ifrad

Mengerjakan haji terlebih dahulu baru mengerjakan umrah dan diselingi tahallul.

c. Haji Qiran

Mengerjakan haji dan umrah bersama-sama tanpa diselingi tahallul (Iwan Gayuh,1999: 29).

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

a. umrah wajib

umrah yang pertama kali dilaksanakan disebut juga umratul islam dan umrah sunat. Dan juga umrah yang dilaksanakan karena nazar.

b. umrah sunat

umrah yang dilaksanakan setelah umrah wajib baik yang kedua kali dan seterusnya dan bukan karena nazar.

3. Syarat, Rukun dan Wajib Haji Umrah

a. Syarat Haji dan Umrah

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

1. Islam
2. Baligh
3. Berakal
4. Orang merdeka
5. Mampu (istitha"ah)

b. Rukun Haji dan Umrah

Rukun haji dan umrah adalah amalan-amalan haji yang harus dilaksanakan dan apabila ditinggalkan salah satunya maka haji maupun umrahnya tidak sah. Adapun perbedaan antara rukun dalam berhaji dan berumrah. Rukun-rukunnya adalah sebagai berikut:

No	Haji	Umrah
1.	Ihram	Ihram
2.	Wukuf di Arafah	-----
3.	Thawaf Ifadhah	Thawaf Umrah
4.	Sa'i	Sa'i
5.	Bercukur untuk tahallul	Bercukur untuk tahallul
6.	Bermalam di Muzdalifah	-----
7.	Bermalam di Mina	-----
8.	Thawaf Wada"	-----

Keterangan :

No 1-5 merupakan rukun, sedangkan no 6-8 merupakan sebagian dari kewajiban dalam haji (H,Edi M,2013:16).

c. Wajib Haji dan Umrah

Menurut Ishak Farid Amalan yang dilakukan oleh seseorang yang melakukan ibadah haji. Para ulama yang mengelompokkan kepada rukun dan wajib haji yang di dalamnya terkandung perbuatan-perbuatan sunat. Yang dimaksud rukun haji adalah amaliyah yang harus dilakukan, dan jika ditinggal hajinya tidak sah dan tidak bisa diganti dengan benda. Sedangkan yang disebut wajib haji adalah amaliyah yang jika ditinggal bisa diganti dengan denda, dengan demikian hajinya sah.

Ishak Farid juga menyebutkan bahwa menurut Abdurrahman Al Jazari dalam kitabnya Al Fiqhu „ala Al Mazhab Al Arba“ah amaliyah yang rukun ada 4 yaitu: Ihram, Thawaf Ifadhah, Sa‘i antara Sofa dan Marwa, dan Wukuf di Arafah. Sedangkan amaliyah yang wajib ada 3 yaitu: Melempar Jumrah, Mabit di Mina dan hadir di Muzdalifah.

Sedangkan menurut Abu Hamid Al Ghazali dalam buku karangan Ishak menyebutkan bahwa Rukun haji ada 5 yaitu empat rukun diatas dan bercukur. Sedangkan yang wajib ada 6 yaitu: Ihram di Miqot, Melempar Jumrah, meneruskan Wukuf di Arafah sampai matahari terbenam, menginap di Muzdalifah, menginap di Mina dan Tawaf Wada (Ishak Farid,1999:51).

C. Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah

1. Pengertian

Pelayanan haji yang dikelola oleh pemerintah melalui Departemen Agama Republik Indonesia dan diatur dalam UU No. 17 Tahun 1999, serta Keputusan Menteri Agama No. 244 tahun 1999 tentang penyelenggaraan haji dan umrah serta Keputusan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji Nomor D/296 tahun 1999 tentang Petunjuk Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah. Dalam hal ini Departemen Agama dalam menjalankan pelayanan jamaah haji adalah memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh jamaah haji mulai

dari proses pendaftaran sampai dengan proses pemberangkatan jamaah haji ke tanah suci Makkah, yang bekerjasama dengan instansi terkait yang ditunjuk oleh pemerintah (Ishak Farid,1999:51).

Dengan demikian manajemen pelayanan haji dan umrah adalah serangkaian aktifitas atau dikatakan sebuah manajemen proses, yaitu sisi manajemen mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani (A.S. Moenir,2000:184).

2. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup manajemen pelayanan haji dan umrah sebagaimana diatur dalam UU, meliputi:

a. Pelayanan

Adapun pengertian pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (A.S. Moenir,2000:184).

Dengan demikian pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan sesuatu yang benar-benar dibutuhkan oleh jamaah sehingga jamaah bisa terpuaskan dengan layanan yang diberikan tersebut. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

b. Pembinaan

Pembinaan adalah suatu tindakan, proses, hasil atau pernyataan menjadi lebih baik. Dalam hal ini menunjukkan adanya kemajuan, peningkatan, pertumbuhan, evolusi, atas berbagai kemungkinan, berkembang atau peningkatan itu sendiri bisa berupa tindakan, proses atau pernyataan dari suatu tujuan dan kedua pembinaan itu bisa menunjukkan kepada perbaikan atas sesuatu.

Berdasarkan pengertian diatas, bahwa pembinaan adalah membangun, mengusahakan, mengembangkan kemampuan secara

bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji demi terlaksananya cita-cita ibadah haji yang nyaman, aman, dan tentram untuk menjalankannya.

Dengan demikian pembinaan haji adalah mengkoordinasi, mengarahkan, dengan membangun kemampuan secara bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji demi terlaksananya cita-cita ibadah haji.

c. Perlindungan

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

Asuransi berasal dari kata insurance yang artinya pertanggungan. Asuransi merupakan suatu perjanjian antara tertanggung atau nasabah dengan penanggung atau perusahaan asuransi. Pihak penanggung bersedia menanggung sejumlah kerugian yang mungkin timbul dimasa yang akan datang setelah tertanggung menyepakati pembayaran uang yang disebut premi. Premi merupakan uang yang dikeluarkan oleh tertanggung sebagai imbalan kepada penanggung.

3. Kegiatan Pelayanan Haji dan Umrah

Upaya peningkatan pelayanan ibadah haji sebagaimana dirumuskan dalam kebijaksanaan teknis penyelenggaraan ibadah haji, yaitu kegiatan bimbingan ibadah haji secara intensif kepada calon jama'ah haji sejak mendaftar, selama di Arab Saudi sampai kembali di Tanah Air (Depag RI,2007:1).

Dalam melayani jama'ah haji pemerintah memberikan pelayanan dalam hal pelayanan umum, administrasi, ibadah, dan kesehatan. Pelayanan umum Antara lain mengenai pengasramaan jama'ah haji, transportasi, pelayanan ibadah antara lain bimbingan manasik haji, hal-hal yang berkaitan dengan ibadah (shalat di pesawat, tayammum di pesawat, shalat jama' dan qashar), pelayanan administrasi

menyangkut pendaftaran, paspor, panggilan masuk asrama, dan pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan kesehatan, biaya pemeriksaan kesehatan dan penyerahan kartu kesehatan (Imam Syaukani,2009:12).

Dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008, penyelenggara ibadah haji khusus dilaksanakan untuk jama"ah haji yang memerlukan pelayanan khusus dibidang bimbingan ibadah, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan pelayanan kesehatan.

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

a. Administrasi

Pada bagian Administrasi harus dilakukan sebaik mungkin agar tidak ada kesalahan dalam pendataan mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian dan sebagainya yang berhubungan dengan pendataan para calon jamaah haji.

b. Bimbingan Manasik Haji dan Umrah

Dalam hal manasik haji dapat dilakukan tiga bagian yaitu: pra haji, ketika berlangsung, dan paska haji.

c. Transportasi

Untuk masalah transportasi pastinya harus yang aman, nyaman dan lancar. Hal ini memegang peran yang cukup menentukan dalam melaksanakan haji.

d. Akomodasi

Salah satu unsur penting yang harus diberikan oleh para penyelenggara ibadah haji dan umrah adalah akomodasi. Karena akomodasi itu sendiri adalah wahana yang menggunakan pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makanan dan minuman serta jasa lainnya.

e. Konsumsi

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan service yang menjadikan para jamaah menjadi merasa nyaman, dan mereka akan merasakan biaya yang mereka

keluarkan untuk melaksanakan ibadah haji maupun umrah menjadi seimbang bila fasilitas yang mereka terima dan rasakan itu membuat mereka nyaman.

f. Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan calon jamaah haji untuk menjaga agar jamaah haji tetap dalam keadaan sehat, ketika sebelum berangkat dilakukan pengecekan, sesampainya di tanah suci, dan ketika sudah pulang di tanah air.

BAB III
GAMBARAN UMUM SULTAN AGUNG TOUR & TRAVEL
SEMARANG

A. Sejarah Berdiri dan Perkembangannya

Sultan Agung Tour & Travel bergerak dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah swasta yang berjenis ONH Plus, yang dimaksud disini yaitu berupa plus pelayanan dalam hal perlengkapan pelaksanaan haji, penginapan, transportasi dan konsumsi. Para jamaah haji dan umrah menginap di hotel bintang lima, makanan dengan menu masakan internasional, transportasi full AC yang selalu siap mengantar para jamaah baik waktu keberangkatan maupun ketika sudah berada di tanah suci yang bekerjasama dengan pihak Garuda Indonesia, dan para pembimbing ibadah yang dengan setia dan tekun membimbing para jamaah dalam melakukan ibadah.

Biro Perjalanan Sultan Agung Tour & Travel Semarang berdiri dibawah yayasan Sultan Agung, sebuah yayasan yang cukup besar di wilayah semarang yang mempunyai BAPEL (badan pelaksana) mulai dari bidang pendidikan seperti adanya TK, SD, SMP, SMA dan perguruan tinggi UNISULA ditambah pula dengan adanya Rumah Sakit yang mana untuk mendukung praktek untuk para mahasiswa yang mengambil studi kedokteran di Universitas tersebut. Ada pula badan usaha yang bekerja dalam bidang percetakan, lembaga zakat dan masih banyak lagi badan usaha yang dikelola oleh yayasan Sultan Agung itu sendiri.

Sultan Agung Tour & Travel dan usaha-usaha yang ada di Sultan Agung ini merupakan aset yang dimiliki oleh YBWSA (yayasan badan wakaf Sultan agung) dari situ menjadikan Sultan Agung mempunyai banyak kegiatan wisata, sedangkan yayasan tersebut adalah yayasan Islam jadi ketika setiap tahun ada karyawan yang naik haji ataupun umrah, ketika itu belum adanya biro traveling ini para karyawan menggunakan biro perjalanan dari luar.

Bermula dari wacana tersebut kemudian yayasan ingin mempunyai biro perjalanan sendiri, hingga akhirnya pada bulan maret tahun 2005 baru bisa terwujud keinginan tersebut untuk mempunyai biro perjalanan sendiri. Jadi melalui LPU (lembaga pengembangan usaha) yang didirikan oleh yayasan untuk menaungi unit-unit usaha atau bisnis yang berada pada yayasan yang bersifat *profit* dan *oriented* tersebut membangun usaha dalam biro perjalan ini bisa tercapai. Sebelum adanya lembaga- lembaga usaha yang lain yayasan Sultan Agung hanya mempunyai bidang usaha percetakan saja lalu dengan seiring waktu yang berjalan berkembanglah badan usaha-usaha tersebut hingga didirikanlah biro perjalanan pada bulan maret tahun 2005.

Awal berdirinya biro perjalanan ini ditujukan atau dikhususkan untuk biro perjalanan haji dan umrah saja namun untuk bisa berkembang dalam hal tersebut membutuhkan perizinan terlebih dahulu dari KEMENAG dan syaratnya harus mendapat izin untuk membentuk biro perjalanan umum terlebih dahulu, baru bisa mendapat izin melakukan biro haji dan umrah. Sebelum mendapatkan izin yang resmi dari KEMENAG biro yang baru berdiri ini harus bekerja sama dengan biro-biro yang sudah mempunyai izin agar bisa memberangkatkan para calon jamaah. Maka dari itu awal-awal berdirinya biro perjalanan Sultan Agung ini lebih dominan pada perjalanan wisata yang umum.

Keinginan yayasan yang besar untuk bisa memberangkatkan haji dan umrah, tercapai pada awal 2006 kerjasama dengan salah satu kursus haji dan umrah yaitu biro perjalanan Khafilah Sakinah, saat itu adalah pertama kalinya Sultan Agung Tour & Travel memberangkatkan calon jamaahnya. Dari wawancara saya dengan bapak Sulaiman beliau berkata, saat itu ada 1 jamaah yang mendaftar sebagai haji reguler di KEMENAG namun jamaah tersebut ingin beralih pada haji yang plus jadi dari Sultan Agung Tour & Travel membantu pembatalan proses haji tersebut sehingga beralih pada Sultan Agung Tour & Travel dalam melakukan ibadah haji. Jamaah tersebut adalah pelanggan pertama untuk pemberangkatan haji Sultan Agung Tour

& Travel yang saat itu bekerja sama dengan Khafilah Sakinah beliau adalah ibu Siti Aminah yang berasal dari Pemalang.

Sejak beroperasi sebagai biro perjalanan haji dan umrah pada tahun 2006 tersebut Sultan Agung Tour & Travel mengalami perkembangan meskipun terkadang adanya pasang surut dalam hal usaha, seperti yang dikemukakan oleh bapak sulaiman ketika sedang wawancara beliau mengatakan data yang menunjukkan pada tahun 2017 sampai 2018 mengalami peningkatan untuk jamaah umrahnya, Namun untuk tahun 2019 sampai 2021 ini dengan adanya masa pandemi SA tour sendiri mengalami penurunan yang sangat drastis dari tahun 2017,2018 lalu, Tapi SA tour tidak pernah menyerah ataupun putus asa dalam masa seperti ini untuk segera mungkin mengatur strategi manajemen pelayanannya (Wawancara Manajer SA tour & travel Semarang).

Dilihat dari Manajemen Sultan Agung Tour & Travel, pertumbuhan, kemajuan dan dapat bersaing dengan biro-biro perjalanan yang ada di Semarang sehingga masih berjalan dengan eksis karena hal ini didukung oleh sistem pelayanan yang baik dari karyawan-karyawan yang bekerja di dalamnya. Semua itu karena hasil kerja yang cukup profesional di sektor pelayanan dan didukung oleh ilmu pengetahuan serta pengalaman yang banyak dibidang haji dan umrah. Semua itu tidak terlepas karena adanya motivasi dari atasan yang selalu memberikan statement “mampu karena adanya pelatihan dan praktek yang nyata bukan hanya adanya materi saja namun pengalaman dan kesungguhan untuk menjadi profesional itu lebih penting dalam bekerja (Wawancara Direktur SA Tour & Travel Semarang).

Dengan adanya motivasi seperti itu dari atasan menjadikan sebuah semangat untuk para karyawan. Hal ini merupakan acuan semangat dan kinerja karyawan menjadi terbentuk secara tidak langsung sebagai orang-orang profesional untuk kemajuan Sultan Agung Tour & Travel, aspirasi karyawan sangat didengarkan untuk dijadikan sebuah pertimbangan demi kemajuan perusahaan. Bahkan dalam lembaga tersebut para karyawan juga

menganggap atau merasa dunia kerja yang dijalani ini adalah seperti keluarga kedua bagi mereka.

Untuk menjaga kekompakan tersebut setiap tahun pasti diadakan pergi wisata bersama dengan mengajak keluarganya masing-masing untuk mengikuti rekreasi. Dan belum lama ini sebisa mungkin setiap tahun salah satu penyemangat bagi karyawan untuk bekerja lebih giat adalah suatu penghargaan yang diberikan oleh atasan berupa keberangkatan umrah untuk setiap karyawannya dan diusahakan bisa melaksanakan ibadah tersebut.

Untuk mendukung kinerja para karyawan menjadi lebih baik, para karyawan juga sering mengikuti pelatihan yang diadakan oleh pihak Dinas Pariwisata seperti workshop-workshop yang ada, Saat ini karyawan Sultan Agung Tour & Travel berjumlah 10 orang, yang terdiri dari laki-laki yang berjumlah 8 orang dan wanita berjumlah 2 orang. Dengan pendidikan lulusan dari berbagai universitas dan pengalaman-pengalaman yang dimiliki oleh karyawan ditambah dengan mengikuti pelatihan-pelatihan membuat Sultan Agung Tour & Travel bisa memberikan pelayanan yang profesional pada para konsumennya.

Pada saat awal beroperasi membantu memberangkatkan dengan lembaga yang terkait, perjalanan haji dan umrah Sultan Agung Tour & Travel telah melakukan sosialisasi dan publikasi kepada masyarakat luas dengan pemasarannya ke berbagai media informasi seperti surat kabar, radio dan juga cerita dari mulut ke mulut. Karena tanpa disadari para jamaah yang sudah pernah menggunakan jasa yang membuat rasa puas akan pelayanannya secara tidak langsung akan menjadi bagian marketing dalam lembaga tersebut, dengan mengajak orang lain untuk memakai jasa yang sama juga (Wawancara Manajer SA Tour & Travel Semarang).

Untuk memperoleh sasaran yang tepat diperlukan keterbukaan antara sesama pekerja dan hal tersebut dibuktikan dengan adanya rapat rutinannya adanya perencanaan rapat bulanan bahkan mingguan, untuk membahas strategi-strategi dalam pelayanan ibadah haji dan umrah serta evaluasi seluruh aktivitas kerja dengan pengevaluasian terhadap pelayanan

yang diberikan serta perencanaan-perencanaan program kerja untuk 1 tahun ke depan.

B. Visi dan Misi Sultan Agung Tour & Travel

1. Visi

- a. Menjadi salah satu biro perjalanan haji dan umrah serta tour terbaik dan menjadi generasi *khaira ummrah*.
- b. Berkontribusi dalam bidang industri pariwisata atau perjalanan di Indonesia.

2. Misi

- a. Memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pelanggan.
- b. Menghadirkan produk-produk perjalanan wisata yang mengandung unsur dakwah islam (Data dari SA Tour & Travel Semarang).

C. Struktur Organisasi

Struktur organisasi sangat penting dan sangat berperan demi suksesnya kegiatan-kegiatan pada suatu perusahaan. Hal ini agar satu kegiatan dengan kegiatan yang lainnya lebih terarah dan tidak saling berbenturan.

Struktur mempunyai arti cara bagaimana sesuatu disusun atau dibangun, dan struktur dirancang untuk alokasi dan koordinasi yang efisien dari semua kegiatan-kegiatan, posisi dan tugas-tugas dalam organisasi atau lembaga. Sebagaimana telah kita ketahui bahwa organisasi merupakan suatu susunan atau aturan dari berbagai bagian sehingga merupakan suatu kesatuan yang teratur.

Adapun struktur organisasi Sultan Agung Tour & Travel adalah sebagai berikut :

Owner	: YBWSA
Direktur	: Choirul Huda
Manajer	: Zaki Pahlevi
Devisi Haji & Umrah	: Darno
Devisi Tour	: Ridho + Alin

Tiketing + Paspor	: Putri
Rentcar	: Nizar
Accounting + Keuangan	: Laili Marfila
Supporting Staff	: Ahmad Syaifudin

Secara terperinci tugas-tugas atau fungsi-fungsi dari struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Owner

Berfungsi sebagai pemilik proyek atau instansi yang memiliki proyek atau pekerjaan dan memberikannya kepada pihak lain yang mampu melaksanakannya sesuai perjanjian kontrak kerja untuk merealisasikan proyek.

2. Direktur

Berfungsi sebagai pengawas dan penasihat di perusahaan, serta membantu perusahaan dalam pengelolaan dan pengawasan terhadap kinerja karyawan.

3. Manajer

Berfungsi sebagai penanggung jawab untuk seluruh bagian pada perusahaan.

4. Divisi Haji & Umrah

Berfungsi dalam mengatur dan mengelola jama"ah yang ingin Berangkat haji dan umroh mulai dari pemberangkatan sampai pemulangan.

5. Divisi Tour

Berfungsi dalam mengatur dan mengelola para konsumen yang ingin melakukan perjalanan wisata maupun ziarah dan sebagainya yang berhubungan dengan wisata umum.

6. Tiketing + Paspor

Berfungsi dalam mengatur dan mengelola konsumen yang ingin memesan pembelian tiket pesawat dan juga bertanggung jawab atas pembuatan paspor bagi para konsumen ataupun jama"ah.

7. Rentcar

Bertanggung jawab atas pelayanan pemesanan rental mobil yang di tawarkan oleh perusahaan.

8. Accounting + Keuangan

Berfungsi sebagai pengelola uang dalam perusahaan, dari pengurusan uang tersebut masuk sampai uang tersebut keluar untuk perusahaan.

9. Supporting Staf

Berfungsi membantu segala kegiatan administrasi dan mendukung operasional untuk sebuah divisi tertentu, diantaranya membuat surat (memo masuk atau memo keluar).

D. Produk-produk yang Ditawarkan Sultan Agung Tour & Travel

Semarang

Dalam melaksanakan kegiatannya Sultan Agung Tour & Travel mempunyai produk-produk perjalanan haji dan umrah yang ditawarkan. Dalam setiap paket dibedakan atas waktu pemberangkatan dan harga, harga sewaktu-waktu dapat berubah sesuai dengan kebijakan pemerintah. Adapun paket perjalan haji dan umrah yang ditawarkan Sultan Agung Tour & Travel antara lain:

1. Program Haji

Untuk masalah haji plus di Sultan Agung Tour & Travel diambil data pada tahun 2010 yang bekerjasama dengan Fatimah Zahra, Program haji plus yang ditawarkan adalah sebagai berikut:

PROGRA M	SILVER 22 Hari	GOLD 22 Hari	MULTAZA M 22 Hari	MAKKAH 22 Hari
Harga	US\$ 7990	US\$ 8990	US\$ 9750	US\$ 13000
Makkah	Grand Zam Zam 1 Kamar 4 orang Dekat Masjidil Haram	Grand Zam Zam 1 kamar 2 orang Dekat Masjidil Haram	Hilton Hotel 1 kamar2 orang Dekat Masjidil Haram	Hilton Hotel 1 kamar 2 orang Dekat Masjidil Haram

Madinah	Movenpick (Setaraf) 1 kamar 4 orang Dekat Masjid Nabawi	Movenpick (Setaraf) 1 kamar 2 orang Dekat Masjid Nabawi	Movenpick (Setaraf) 1 kamar 2 orang Dekat Masjid Nabawi	Hilton Hotel 1 kamar 2 orang Dekat Masjid Nabawi
Jeddah	Le Meredien/Ramada (Setaraf) 1 kamar 2 orang	Le Meredien/Ramada (Setaraf) 1 kamar 2 orang	Le Meredien/Ramada (Setaraf) 1 kamar 2 orang	Hilton Hotel 1 kamar 2 orang
Arafah	Tenda	Tenda	Tenda Khusus	Tenda
	Khusus ber AC	Khusus ber AC	ber AC	Khusus ber AC
Mina	Tenda Khusus ber AC	Tenda Khusus ber AC	Tenda Khusus ber AC	Tenda Khusus ber AC
Shisa	Apartemen 1 kamar 4-6 orang	Apartemen 1 kamar 4-6 orang	Apartemen 1 kamar 4-6 orang	Apartemen 1 kamar 2 orang
Makanan	Masakan Indonesia	Masakan Indonesia	Masakan Indonesia	Masakan Indonesia

Paket sebagaimana yang ada dalam tabel 4 di atas merupakan paket Arba'in dan paket Nafar Tsani. Paket Arba'in yaitu dimana jama'ah haji bisa melaksanakan ibadah sholat lima waktu selama delapan hari. Sedangkan paket Nafar Tsani yaitu sampai jama'ah haji melakukan lontar jumroh yang ke dua pada tanggal 13 Dzulhijjah.

Adapun perincian biaya dari paket di atas adalah sebagai berikut:

- a. Tiket pesawat economy class SMG-JKT-JEDDAH PP
- b. Manasik haji 4 kali
- c. Visa & Pasport haji
- d. Dokter pendamping
- e. Akomodasi sesuai dengan daftar
- f. Transportasi Jeddah – Madinah – Makkah
- g. City Tour / Ziarah kota Makkah, Madinah, Jeddah
- h. Makan 3 kali sehari

- i. Perlengkapan komplit & exclusive
- j. Zam-Zam + 5 liter
- k. Bagasi sebesar 25 kg
- l. Muthowif / Pembimbing haji berpengalaman (1 Muthowif untuk 12-15 jama'ah) program Multazam & Makkah (1 Muthowif untuk 20-24 jama'ah) program Silver & Gold

Namun demikian, perincian biaya paket di atas belum termasuk biaya yang berhubungan dengan :

- a. Dam haji dan qurban
- b. Tour tambahan diluar program
- c. Kelebihan berat bagasi
- d. Biaya pengeluaran pribadi antara lain laundry, mini bar di kamar hotel dan lain-lain.

2. Program Umrah

Dari data yang diambil dari Sultan Agung Tour & Travel Semarang harga umrah akhir tahun 2015 menyebutkan bahwa ada beberapa paket umrah yang ditawarkan seperti.

a. Program Umrah Reguler yaitu kegiatan umrah yang dilakukan dengan tujuan (Semarang-Jakarta-Jeddah), dan ada juga dengan paket Umrah VIP*5, adapun pelaksanaannya dilakukan 9 hari. dengan biaya sebagai berikut:

PAKET	JADWAL	HARGA (USD)	HOTEL	PESAWAT
HEMAT (9 Hari)	23, 24, 25 Nov 2015	1.850	-Madinah: Royal Andalus/Setaraf -Mekkah: Wadi Ibrahim/Setaraf	Fly Nas
HEMAT (9 Hari)	15, 16, 17 Des 2015	1.850	-Madinah: Royal Andalus/Setaraf -Mekkah: Wadi Ibrahim/Setaraf	Lion Air
UMRAH VIP*5 (9 Hari)	18 Des 2015	2.650	-Madinah: Al- Aqeq/Setaraf -Makkah:	Qatar Direct Madinah

			Grand Zam-Zam/Setaraf	
--	--	--	-----------------------	--

b. Program Umrah plus yaitu kegiatan ibadah umrah yang dilakukan dengan tujuan Semarang-Jakarta- Jeddah. Kemudian setelah itu kesatu negara yang mempunyai latar belakang sejarah islam seperti Malaysia, Colombo, Dubai, Turki.

PAKET	JADWAL	HARGA (USD)	HOTEL	PESAWAT
UMRAH PLUS DUBAI (11 Hari)	23 dan 26 Des 2015	2.600	Madinah: Mukhtara Madinah/ Setaraf Makkah: Final Rehab/Setar a	Emirates
UMRAH PLUS TURKI (12 Hari)	24 Des 2015	3.050	Madinah: Mukhtara Madinah/ Setaraf Makkah: Final Rehab/Setar a	Turkys Air

Dari harga-harga di atas belum termasuk:

1. Handling, Perlengkapan, dan lain lain Rp. 950.000
2. Pengurus Paspor.
3. Suntik Meningitis.
4. Biaya pengeluaran pribadi (Telepon, laundry, kelebihan bagasi, dan lain lain)
5. Pengurusan surat mahrom Rp. 350.000 bagi wanita yang berumur kurang dari 45 tahun yang tidak di dampingi mahromnya (Wawancara dengan Staf Pelayan Haji dan Umrah SA Tour & Travel Semarang).

Selain melayani Haji dan Umrah seperti pemaparan diatas bahwasanya Sultan Agung Tour & Travel juga melayani:

1. Online tiket pesawat
2. Wisata umum & rohani
3. Persewaan mobil & bus pariwisata
4. Reservasi hotel
5. Travel antar kota
6. Paket kirim kilat (Dokumen & Barang).

E. Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Sultan Agung Tour & Travel Pada Jamaahnya

1. Pengertian Manajemen Pelayanan

Pengertian Pelayanan Menurut Gronroos adalah suatu / Serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan pelanggan dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang di maksudkan untuk memecahkan masalah konsumen atau pelanggan (Ruslan, 1990:27).

Sedangkan Pengertian Manajemen Pelayanan merupakan suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan, dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Dalam masalah pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan tidak akan terlepas dari namanya pelayanan ketika di dalam perusahaan tersebut ataupun ketika sudah akan diberangkatkan, adapun manajemen pelayanan haji dan umrah yang ada pada Sultan Agung Tour & Travel adalah :

1. Pelayanan

Pelayanan yang diberikan Sultan Agung Tour & Travel Semarang meliputi pendaftaran. Prosedur pendaftaran di Sultan Agung Tour & Travel:

- a. Ketentuan pendaftaran haji
 1. Mengisi formulir
 2. Menyerahkan fotocopy KTP 5 lembar
 3. Menyerahkan fotocopy KK 5 lembar

2. Tambahan biaya karena peraturan di Arab Saudi.
3. Tour tambahan di luar program
4. Kelebihan bagasi
5. Pengurusan pasport dan tambahan nama.

Ketentuan Pembatalan Paket Haji Plus bila karena sesuatu hal peserta membatalkan keikutsertaannya dalam program Paket Haji Plus, maka akan dikenakan denda mengikuti ketentuan berikut:

1. Setelah pendaftaran ke Departemen Agama dikenakan 10% dari harga Paket Haji Plusnya.
2. Dalam bulan Ramadhan dikenakan 30% dari harga paket.
3. Setelah bulan Ramadhan akan dikenakan denda sebesar 40% dari harga paket.
4. Setelah 15 hari sebelum keberangkatan akan dikenakan denda sebesar 75% dari harga paket Haji Plus.

b. Ketentuan Pendaftaran Umrah

1. Mengisi formulir pendaftaran
2. Membayar DP sebesar USD 1.000 (pelunasan 1 bulan sebelum keberangkatan).
3. Paspor asli, dengan nama minimal 3 kata yang masih berlaku. Minimal 8 (delapan) bulan sebelum tanggal keberangkatan.
CONTOH: MUHAMMAD CHOIRUL HADI
4. Menyerahkan dokumen-dokumen paling lambat 1 ½ bulan sebelum berangkat, sebagai berikut:

Jamaah	Dokumen
Suami+istri	Paspor Asli, Buku Nikah Asli KK Asli, Fotocopy KTP, Buku Kuning Meningitis

Suami+istri+anak	Paspor Asli, Buku Nikah Asli KK Asli, Fotocopy KTP, Akte Kelahiran Anak Asli, Buku Kuning Meningitis
Wanita sendiri usia di bawah 45 tahun	Paspor Asli, KK Asli, Fotocopy KTP, Akte Kelahiran Asli, Buku Kuning Meningitis
Wanita sendiri usia di atas 45 tahun	Paspor Asli, KK Asli, Fotocopy KTP, Buku Kuning Meningitis
Laki-laki sendiri	Paspor Asli, KK Asli, Fotocopy KTP, Akte Kelahiran Asli, Buku Kuning Meningitis

5. Pas photo berwarna: dengan latar belakang putih & posisi kepala/muka 80% (wanita mengenakan jilbab selain putih & tidak memakai seragam dinas)
 - Ukuran 4x6: 8 lembar /
 - Ukuran 3x4: 8 lembar
6. Bila yang berangkat usianya kurang dari 45 tahun tanpa didampingi suami/muhrim (syarat dan ketentuan berlaku).
7. Pembatalan umrah dikenakan potongan, sebagai berikut:
 - a. Terhitung 1 bulan sebelum keberangkatan dikenakan biaya 25% dari harga paket
 - b. Terhitung 14 hari sebelum keberangkatan dikenakan biaya 50% dari harga paket
 - c. Terhitung 9 s/d hari keberangkatan dikenakan biaya 90% dari harga paket.

Cara Pembayaran, Pembayaran di anggap sah apabila :

1. Pembayaran dilakukan langsung di kantor Sultan Agung

Tour (SA-tour), beralamat: Gdg. Pumanisa Lt. 1 (komplek kampus UNISSULA), Jl. Raya Kaligawe Km. 4 Semarang, 50112, Telp. 6595106, 6583584 ext. 308, fax. (024) 6595106.

2. Pembayaran melalui transfer ke Rekening Bank yang ditunjuk:

- Bank Mandiri: No.Rek.136-00-1181623-5 an. Choirul Huda
- Bank Syariah Mandiri (Rp): No.Rek.0500215114 an. Choirul Huda QQ Satour
- Bank Mandiri dollar: No. Rek. 135-00- 1296867-1 an. Choirul Huda M AG
- Bukti setoran/transfer, mohon dikirim fax ke (24) 6595106 atau dikirim email ke hudachoi99@gmail.com atau diserahkan langsung di kantor SA tour.

2. Pembinaan

Meningkatkan bimbingan jemaah haji yang berorientasi pada penguasaan manasik haji dan akhlakul karimah melalui penyempurnaan buku paket manasik, mengintensifkan bimbingan manasik haji dengan melibatkan tokoh-tokoh agama dan melengkapi alat peraga.

Agar pelaksanaan ibadah haji bisa berjalan dengan tertib, lancar, aman, dan nyaman maka dibutuhkan seorang pembimbing yang kompeten dalam bidang haji.

Maka dari itu Sultan Agung Tour & Travel Semarang melakukan manasik haji mengikuti dari pihak biro yang di ajak kerjasama.

Sedangkan dari peraturan pemerintah Bimbingan terhadap calon/jemaah haji dilaksanakan oleh pemerintah dan masyarakat dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Dilaksanakan selama 3 kali bimbingan massal yang dilaksanakan oleh Kankemenag Kab/Kota dan 7 kali bimbingan kelompok yang dilaksanakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan domisili jemaah.

- b. Untuk pelaksanaannya dibentuk tim yang di SK-kan oleh Kepala Kankemenag Kab/Kota, baik untuk bimbingan masal maupun bimbingan kelompok di KUA Kecamatan.
- c. Untuk Kecamatan yang kurang dari 1 kelompok (kurang dari 45 orang) dapat digabung dengan kecamatan lain.
- d. Materi bimbingan mengacu pada buku pedoman pembinaan yang dikeluarkan Kementerian Agama.
- e. Biaya bimbingan dibebankan kepada pemerintah (Kementerian Agama).
- f. Penataran Karu dan Karom di Kankemenag Kabu/Kota.
- g. Bimbingan secara simultan dan berkelanjutan sampai di Tanah Suci pada setiap kloter, disertakan beberapa petugas haji yang meliputi TPHI, TPIHI dan TKHI dengan fungsinya bertugas memberikan bimbingan dan pembinaan selama dalam perjalanan dan pelaksanaan ibadah haji di tanah suci.
- h. bimbingan diberikan pula di Asrama Haji sebelum keberangkatan ke tanah suci.
- i. Kurikulum bimbingan manasik yang dilaksanakan di KUA Kecamatan dan Kankemenag Kab/Kota.

3. Perlindungan

Dalam aturan perlindungan terhadap jemaah haji sejak mulai pendaftaran dan tercatat dalam Siskohat (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) Kementerian Agama (Kemenag), yang meliputi :

- a. Kepastian keberangkatan untuk menunaikan ibadah haji.
- b. Jaminan kesehatan, keselamatan dan keamanan jemaah haji selama menunaikan ibadah haji.
- c. Perlindungan terhadap ancaman penyakit melalui vaksinasi meningitis.
- d. Jaminan asuransi jiwa bagi jemaah haji yang mengalami kecelakaan atau kematian.

Jemaah haji yang telah melunasi BPIH tahun berjalan diberikan pertanggung jawaban asuransi yang besaran preminya merupakan satuan komponen BPIH yang ditetapkan oleh Presiden. Masa berlaku asuransi jiwa adalah dimulai sejak calon jemaah haji keluar dari rumah domisili untuk menunaikan ibadah haji sampai kembali lagi ke Tanah Air sebelum tiba di rumah. Pengajuan klaim selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari setelah tanggal kedatangan kloter terakhir di Tanah Air.

Sedangkan pelayanan ibadah haji dan umrah yang telah diatur oleh UU dalam suatu lembaga/yang akan memberangkatkan haji adalah sebagai berikut.

Adapun pelayanan yang di berikan Sultan Agung Tour & Travel adalah :

1. Bimbingan Jamaah
Manasik 3-4 kali mengikuti ketentuan yang berlaku.
2. Transportasi
Transportasi dengan bus full AC, serta didampingi oleh Guide (Muthowif) berpengalaman yang melakukan bimbingan sejak jama'ah di Semarang.
3. Akomodasi
Hotel berbintang empat & lima sesuai dengan harga paket, dengan lokasi dekat Masjid.
4. Konsumsi
Makanan dengan jenis masakan Indonesia yang disajikan secara prasmanan 3x sehari.
5. Kesehatan
Didampingi oleh dokter / yang ahli dalam kesehatan

Sedangkan semua hal tersebut pasti didasari adanya dalam lembaga juga harus di dukung dengan adanya sarana prasarana dan dan perlengkapan yang memadai pula, Sultan Agung Tour & Travel mempunyai sarana prasarana.

Untuk bisa menjalankan tugasnya dengan baik dan lancar maka harus didukung dengan adanya sarana dan prasarana yang baik pula. Adapun sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Sultan Agung Tour & Travel Semarang yaitu: Sarana prasarana Sultan Agung Tour & Travel Semarang.

No.	Jenis	Jumlah
1.	Komputer	7 buah
2.	Printer	3 buah
3.	Meja kerja dan Tamu	10 buah
4.	Kursi kerja dan Tamu	20 buah
5.	Almari Dokumen	3 buah
6.	AC	2 buah
7.	Telfon	4 buah
8.	Televisi	1 buah

Perlengkapan

Agar jamaah haji bisa melaksanakan ibadah haji dengan lancar, maka Sultan Agung Tour & travel sudah mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan perlengkapannya adalah Sebagai berikut:

No	Perlengkapan	Pria	Wanita
1.	Kain Ihrom	2	2
2.	Mukena Atas	-	2
3.	Bargo	1	2
4.	Koper Besar	1	1
5.	Koper Dorong	1	1
6.	Tas Pinggang	1	1
7.	Baju Koko	3	-
8.	Kopyah	1	-
9.	Sajadah	1	1
10.	Sandal	1	-
11.	Sabuk Ihrom	2	1
12.	Sarung Tangan	1	2
13.	Masker	2	1
14.	Sabun Hijau	1	1
15.	Tempat Sabun	1	1

16.	Dompet	1	1
17.	Weker	1	1
18.	Buku Manasik	1	1

Sedangkan untuk perlengkapan bagi para calon jamaah umrah yang diberikan meliputi: Traveling bag/Tas Bepergian, Tas Dokumen, Tas Sandal, Ihram (Pria), Sabuk Ihram (Pria), Mukena (Wanita), Bergo (Wanita), Sal, Buku Doa, Bahan Seragam Batik SA Tour (Data dari Sultan Agung Tour & Travel Semarang).

F. Respon Jamaah terhadap manajemen pelayanan haji dan umrah di Sultan Agung Tour & Travel Semarang

Respon merupakan istilah yang digunakan untuk menamakan reaksi terhadap rangsang yang diterima oleh panca indra. Respons biasanya diwujudkan dalam bentuk perilaku yang dimunculkan setelah dilakukan perangsangan. Respon dalam penelitian sebagaimana telah di jelaskan di bab 2 dimaksudkan sebagai tanggapan (kepuasan dan ketidakpuasan) jamaah atas pelayanan haji dan umrah yang diberikan oleh Sultan Agung Tour & Travel Semarang. Mengacu pada teori Lewis and Booms (1983) dan Alford dan Sherrell tentang service quality, dijelaskan bahwa ukuran kepuasan layanan meliputi lima hal yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*.

Tangibles adalah kemampuan dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan dan Artinya, kualitas tersebut dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan seperti bangunan fisik hotel, fasilitasnya, hingga sumber daya yang melayani. Selain itu juga dapat diwujudkan dalam pemberian voucher hadiah atau fasilitas promosi kepada pelanggan sebagai ucapan terima kasih, dan pelanggan bisa mendapatkan hadiah yang diinginkan dan dibutuhkan.

Dimensi kepuasan pelanggan berikutnya adalah *reliability*. *Reability* adalah kemampuan dalam memberikan layanan bagi pelanggan namun bersifat lebih abstrak. Ini karena *reliability* bersinggungan langsung dengan harapan konsumen. Sebagai contoh *reliability* adalah hal-hal yang berkaitan

dengan harapan seperti ketepatan waktu (*punctuality*) saat pemberangkatan ibadah haji/ umrah, hingga keramahan yang diberikan oleh karyawan, staf dan pembimbing.

Ketiga, adalah *responsiveness* berkaitan langsung dengan ketanggapan. *responsiveness* adalah tentang bagaimana perusahaan memberikan layanan yang responsif terhadap semua keinginan dan kebutuhan pelanggan. *Responsiveness* ini diikuti dengan penyampaian yang runtut tentang prosedur pelayanan, materi dan doa-doa dalam ibadah haji dan umrah, namun tetap mudah dimengerti.

Dimensi berikutnya adalah *assurance*. *Assurance* berkaitan dengan kepastian, yang didapatkan pelanggan dari perilaku pelaku usaha. *Assurance* ini bisa didapat, misalnya, kapan jadwal pemberangkatan haji atau umrah, akomodasi yang didapat, komunikasi yang baik, pengetahuan yang luas, hingga sikap sopan dan santun kepada pelanggan. Dengan adanya *assurance* maka kepercayaan pelanggan terhadap produk jasa pun akan meningkat.

Dimensi terakhir dari 5 dimensi kepuasan pelanggan adalah *empathy*. *Empathy* yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan erat kaitannya dengan perhatian yang tulus dan dekat kepada masing-masing pelanggan. *Empathy* akan membantu untuk mengetahui kebutuhan serta keinginan dari pelanggan dengan spesifik. Contoh dalam kegiatan empati adalah bagaimana para pembimbing jamaah haji dan umrah benar-benar memahami kondisi jamaah, sehingga ada kedekatan, ikut merasakan kondisi jamaah.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data bahwa sebagian besar jamaah memiliki respon kepuasan yang tinggi kepada layanan Sultan Agung Tour & Travel Semarang.

Respon tingkat kepuasan jamaah terhadap layanan Haji dan Umrah

No	Kategori jamaah berdasarkan usia	Sangat puas	puas	Cukup puas	Kurang puas	Tidak puas
----	----------------------------------	-------------	------	------------	-------------	------------

1	Laki-laki dewasa (20-55 th)	22	21	6	1	0
2	Wanita dewasa (20-55 th)	32	35	8	2	0
3	Laki-laki manula (56-75 th)	8	9	4	2	0
4	Wanita manula (56-75 th)	6	6	5	2	0
5	Jml jamaah (169)	68	71	23	7	0
	Persentase	= 40%	= 42%	=14%	=4%	0

Berdasarkan data tersebut dapat penulis ambil kesimpulan bahwa respon jamaah terhadap layanan Haji dan Umrah di Sultan Agung Tour & Travel Semarang menyatakan sangat puas (40%) Dan kepuasan layanan yang paling tinggi dirasakan oleh jamaah wanita usia 20-55 th, responden yang menyatakan sangat puas menjelaskan bahwa dengan fasilitas yang memadai membuat para jamaah merasa nyaman ketika melaksanakan ibadah haji dan umrah meskipun kadang terdapat kendala yang timbul tiba tiba.

BAB IV
ANALISIS PELAYANAN HAJI DAN UMRAH SULTAN
AGUNG TOUR & TRAVEL SEMARANG

A. Analisis Pelayanan Haji dan Umrah Sultan Agung Tour & Travel Terhadap Jamaahnya

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada Bab 1, dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, lebih tepatnya BAB XII Pasal 33 mengenai Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus yang berbunyi “penyelenggaraan ibadah haji khusus dilaksanakan untuk jama’ah haji yang memerlukan pelayanan khusus dibidang bimbingan ibadah, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan pelayanan kesehatan” tentang penyelenggaraan ibadah haji yang harus diupayakan secara konsisten dan terus-menerus dalam penyelenggaraan ibadah haji, yaitu pembinaan yang mencakup pelayanan manasik, penyuluhan dan penerangan. Kedua: pembiayaan yang terdiri dan pelayanan administrasi, transportasi, akomodasi, kesehatan dan konsumsi. Ketiga: perlindungan yang meliputi keselamatan keamanan serta perlindungan(Undang-undang no.13,2008).

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

1. Administrasi

Proses administrasi adalah langkah awal yang dilakukan untuk pendaftaran bagi calon jamaah haji maupun umrah. Pendaftaran jama’ah haji maupun umrah bisa dilakukan kapan saja baik melalui on line ataupun datang langsung ke kantor Sultan

Agung Tour & Travel Semarang pada jam kerja yaitu 08.00–16.00 WIB. Dalam melakukan pendaftaran, jama"ah haji harus memenuhi prosedur-prosedur yang telah ditetapkan Sultan Agung Tour & Travel.

Adapun ketentuan pendaftarannya adalah sebagai berikut :

1. Mengisi formulir
2. Menyerahkan fotocopy KTP 5 lembar
3. Menyerahkan fotocopy KK 5 lembar
4. Menyerahkan fotocopy pasport 5 lembar (nama minimal 3 kata)
5. Menyerahkan fotocopy buku nikah 3 lembar bagi suami istri
6. Surat Keterangan Sehat dari Puskesmas / Dokter
7. Menyerahkan pas foto :2 x 3 = 8 lembar
3 x 4 = 36 lembar
4 x 6 = 12 lembar

Dengan ketentuan :

- a. Berwarna
- b. Fokus Wajah 80%
- c. Background / Latar belakang putih
- d. Wanita berjilbab
- e. Tidak berkacamata
- f. Tidak berpakaian dinas

Sedangkan bagi jama"ah yang tidak bisa datang langsung ke kantor Sultan Agung Tour & Travel juga bisa mendaftarkan diri melalui telepon bahkan bisa juga pihak dari SA Tour mendatangi rumah calon jamaahnya, atau bisa lewat fax dengan mengirim fotocopy KTP dan fotocopy paspor serta menyerahkan bukti pembayaran dari bank. Bukti pembayaran dan surat-surat lain yang dibutuhkan bisa dikirim lewat travel atau pos. Hal ini dilakukan agar tidak memberatkan bagi jama"ah yang berdomisili di tempat jauh dari semarang.

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh manajer perusahaan yaitu:

“Untuk pendaftaran biasanya jama’ah datang langsung kesini atau bisa juga dengan telepon. Kalau telepon, jama’ah bisa mengirim surat-surat pelengkapannya melalui travel ataupun pos, dan bisa juga dari pihak kami mendatangi rumah-rumah para calon jamaah, karena sistem kita adalah menjemput bola bukan menunggu bola” (Wawancara Manajer Sultan Agung Tour & Travel Semarang).

2. Transportasi

Tidak diragukan lagi rasa kenyamanan pertama yang dirasakan oleh para calon jama’ah yaitu ketika menggunakan transportasi yang membawanya untuk beribadah itu lancar, nyaman, dan bersih.

Transportasi merupakan pengangkutan jama’ah haji mulai dari tempat embarkasi, selama berada di Arab Saudi, dan pemulangan kembali ke tempat debarkasi asal Indonesia. Transportasi dari Indonesia sampai Arab Saudi dengan menggunakan transportasi udara karena jarak Indonesia – Arab Saudi sangat jauh dan lebih cepat.

Armada penerbangan yang dipilih oleh Sultan Agung Tour & Travel Semarang adalah Garuda Indonesia Air Line karena keramahan para pramugarinya kepada para penumpang, mudah berkomunikasi dan tidak melakukan transit. Sedangkan untuk ibadah umrah yang disediakan oleh SA Tour itu sendiri dalam hal transportasi udaranya bekerjasama dengan bermacam-macam penerbangan yang digunakan seperti Emirates, Flynas, Jordan Air, Qatar Air, Air Asia.

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Bapak Zaki Pahlevi selaku Manager di perusahaan yaitu:

“Untuk ibadah haji pesawat kita selalu memakai Garuda Indonesia Air line karena tidak melakukan transit dan keramahan pramugarinya. Kalau kita memakai pesawat yang lain itu jama’ah sulit untuk berkomunikasi, sedangkan untuk umrah sendiri sering berganti-ganti selain menggunakan Garuda Indonesia juga menggunakan seperti Emirates, Flynas, Jordan Air, Qatar Air.

Perjalanan dari Indonesia sampai Arab Saudi memakan waktu yang cukup lama yaitu kurang lebih 11 jam. Oleh karena itu, jalur yang dipilih oleh Sultan Agung Tour & Travel adalah jalur dengan dua penerbangan yaitu penerbangan domestik dan internasional. Penerbangan domestik dimulai dari bandara A. Yani Semarang. Jama'ah terlebih dahulu berkumpul untuk berangkat bersama-sama menuju bandara Soekarno-Hatta Jakarta. Setelah tiba di bandara, jama'ah tetap menunggu di bandara untuk penerbangan selanjutnya yaitu penerbangan internasional menuju Jeddah.

Untuk masalah transportasi selama di Arab Saudi Sultan Agung Tour & Travel bekerja sama dengan provider- provider yang berada di sana serta *mukhasasah-mukhasasah* yang bertanggung jawab menangani transportasi bis maupun darat lainnya. Perjalanan dimulai dari bandara King Abdul Aziz Jeddah menuju hotel di Madinah untuk beristirahat sejenak sebelum memulai aktivitas ibadah haji. Dari Madinah menuju Makkah jama'ah juga diangkut dengan bus yang sama. Begitu juga dari Makkah menuju Jeddah untuk pemulangan jama'ah ke Indonesia.

Setelah semua kegiatan selama ibadah haji dilaksanakan, maka jama'ah mulai bersiap-siap untuk pemulangan ke tanah air. Jama'ah berkumpul di bandara King Abdul Aziz Jeddah untuk penerbangan ke Jakarta dengan menggunakan Garuda Indonesia Air Line. Begitu pula untuk penerbangan dari Jakarta menuju Semarang dengan menggunakan maskapai yang sama.

Hal ini berbeda dengan jama'ah yang berangkat secara reguler. Untuk jama'ah yang berasal dari Jawa Tengah, jama'ah harus berkumpul terlebih dahulu di Donohudan Solo dan bermalam selama satu hari. Untuk kelancaran proses pemberangkatan, jama'ah haji tidak diperkenankan keluar asrama haji. Jama'ah menuju aula untuk upacara penyambutan dan menyerahkan Surat

Panggilan Masuk Asrama (SPMA) dan bukti pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) berwarna biru untuk menerima kartu makanan, mendapatkan pemeriksaan kesehatan, pembagian dokumen, paspor, gelang identitas, dan living kost. Sebelum menuju bandara, para jama'ah terlebih dahulu menuju ruang steril untuk pemberangkatan kloter dan masuk bus menuju ke bandara Adi Sumarmo Solo untuk pemberangkatan menuju bandara King Abdul Aziz Jeddah.

3. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan kesehatan jama'ah haji. Perbedaan cuaca antara Indonesia dengan Arab Saudi mengakibatkan banyak jama'ah yang terserang penyakit. Arab Saudi dikenal memiliki suhu yang sangat dingin pada malam hari dan panas pada siang hari. Apabila hal tersebut tidak diantisipasi oleh perusahaan, maka banyak jama'ah haji yang gampang terkena penyakit seperti flu, batuk, demam, dan lain sebagainya.

Pembinaan kesehatan calon jamaah haji dan umrah dilakukan secara terus menerus sejak di tanah air sampai pada saat pelaksanaannya yang meliputi berbagai aspek, yaitu kesehatan umum, gizi, keluarga berencana, dan menstruasi yang dikaitkan dengan ibadah haji.

Untuk itu Sultan Agung Tour & Travel memperhatikan kesehatan para jama'ahnya dengan memberikan pemeriksaan dan memberi vaxsin Meningitis dengan harapan para jamaah dapat meningkatkan daya tahan tubuh dan terantisipasi oleh penyakit pada saat di tanah suci, sehingga merekapun lebih maksimal dalam menjalankan ibadah, dan pemeriksaan tes kehamilan bagi calon jamaah haji wanita Pasangan Usia Subur (PUS), tes kehamilan bagi calon jamaah haji Pasangan Usia Subur (PUS), bila wanita tersebut hamil, tidak boleh disuntik vaxsin Meningitis.

Dari pihak Sultan Agung Tour & Travel sendiri ketika sudah berada di tanah suci untuk melakukan ibadah haji di berikan pendamping dokter beserta perawat kesehatan. Sedangkan untuk ibadah umrah dari lembaga hanya mengawasi dan ketika ada jamaah yang menderita sakit akan di bawa ke rumah sakit yang berada di tanah suci tersebut dan ketika benar-benar ada yang butuh perawatan akan di rawat dan dijaga oleh dokter yang bertugas di sana.

Sebagaimana yang telah dinyatakan oleh komisaris perusahaan yaitu:

“Pelayanan kesehatan untuk jamaah haji kita menggunakan dokter dan perawat agar bisa mendampingi jamaah yang memerlukan obat-obatan. Sedangkan untuk ibadah umrah hanya pengawasan dan ketika sakit akan di bawa ke rumah sakit dan di rawat oleh dokter yang bertugas. Untuk pemilihannya itu atas dasar rekan bisnis”(Wawancara Staf Pelayanan Haji dan Umrah Sultan Agung Tour & Travel Semarang).

4. Konsumsi

Kebutuhan makanan dan minuman sudah disediakan oleh pihak hotel dimana jamaah menginap sehingga jamaah tidak perlu repot-repot lagi memikirkan konsumsi. Makanan disajikan dengan cara prasmanan yang telah dimasak oleh koki-koki hotel dengan jenis masakan Indonesia. Makanan yang disajikan dengan cara prasmanan cenderung lebih segar atau fresh dan jamaah tinggal memilih menu-menu makanan yang mereka suka. Jamaah mendapatkan jatah makan 3x dalam sehari yaitu pada waktu pagi, siang, dan malam hari waktu Arab Saudi.

Sebagaimana yang telah dinyatakan oleh manajer Sultan Agung Tour & Travel yaitu:

“Makanan sudah disiapkan oleh pihak hotel dengan jenis masakan Indonesia yang disajikan secara prasmanan 3x sehari, kecuali ketika pulang menuju bandara King Abdul Aziz karena sudah keluar dari

hotel jadi menu makanannya menggunakan makanan box”(Wawancara Manajer Sultan Agung Tour & Travel Semarang).

Makanan disajikan dengan cara prasmanan agar menjamin kesegaran hidangan yang disuguhkan kepada jama"ah. Untuk menjaga kesehatan jama"ah, menu makanan yang disajikan berupa ayam, daging, telur dan macam-macam sayuran sehingga bisa menambah kebutuhan gizi dan juga bisa memberikan tambahan energi buat jama"ah agar dapat menjalankan seluruh rangkaian ibadah haji di tanah suci. Katering yang sukses dan baik itu adalah yang tingkat distribusinya cepat dan tingkat kesehatan terjamin, termasuk juga soal kandungan gizinya.

5. Akomodasi

Akomodasi merupakan tempat penginapan atau pengasramaan sebagai penampungan sementara pada waktu jama"ah haji di tempat embarkasi, debarkasi, dan pemondokan selama berada di Arab Saudi. Tempat penginapan disesuaikan dengan program yang diambil para jama"ah ketika melaksanakan ibadah haji.

Dalam bidang akomodasi ini, Sultan Agung Tour & Travel Semarang menyediakan hotel berbintang empat atau lima sesuai dengan program yang diambil oleh jama"ah. Dalam pemilihan hotelnya itu atas dasar langganan karena tidak hanya pada waktu haji saja yang menyewa hotel tersebut, tetapi juga ketika memberangkatkan ibadah umroh.

Lokasi tempat penginapan jama"ah haji dekat dengan Masjidil Haram agar jama"ah bisa memaksimalkan seluruh kegiatan ibadahnya di Masjidil Haram sehingga bisa melaksanakan sholat lima waktu secara berjama"ah. Salah satu penginapan yang dekat dengan Masjidil Haram adalah Hotel Movenpick yang memiliki jarak kira - kira 300 meter dari Masjid Nabawi.

Sebagaimana yang telah dinyatakan staf pelayanan haji dan umrah bapak Sulaiman yaitu:

“Hotelnya kita menggunakan hotel berbintang empat atau lima sesuai dengan program yang dipilih oleh jama'ah”(Wawancara Dengan Staf Pelayanan Haji dan Umrah Sultan Agung Tour & Travel Semarang).

Secara umum, pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang cepat, jujur, dan terbuka. Pelayanan yang didambakan oleh masyarakat adalah:

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
2. Memperoleh pelayanan yang wajar
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang (Moenir, 2006: 47).

Untuk menjalankan itu semua pastinya dibutuhkannya manajemen yang sesuai dalam bidang pelayanan terhadap jamaah pada lembaga tersebut. Faktor-faktor dari manajemen juga harus dijalankan. Menurut Handoko untuk menentukan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dapat dilakukan dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), Penggerakan (*Actuating*), dan pengawasan (*controlling*)(T.Hani Handoko, 2004 : 5).

Berikut faktor-faktor manajemen yang dilakukan oleh Sultan Agung Tour & Travel dalam masalah pelayanan.

a. Perencanaan (*Planning*)

Untuk perencanaan pastinya membutuhkan program-program yang akan ditawarkan kepada para calon konsumen terlebih dahulu, dari pihak Sultan Agung Tour & Travel juga sebelum dapat memberangkatkan pasti merencanakan program- program seperti apa yang akan ditawarkannya.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Untuk pengorganisasian dalam lembaga Sultan Agung Tour & Travel itu sendiri mengelompokkan atau membagi tugas dalam masalah pelayanan untuk para jamaahnya, dalam lembaga tersebut

maupun dalam pelaksanaan ketika di tanah suci seperti dalam masalah pendaftaran, manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi ataupun masalah kesehatan. Diberi kelompok-kelompok atau susunan yang benar-benar dapat bertanggung jawab atas tugasnya.

c. Pergerakan (*Actuating*)

Untuk penggerakan atau pelaksanaan Sultan Agung Tour & Travel membagi-bagi tugas, ada yang bagian penjemputan jamaah itu berlaku untuk per kelompok ataupun grup, penjemputan tersebut tergantung banyak tidaknya dari grup tersebut, kalau sedikit menggunakan mobil sedangkan kalau banyak bisa menggunakan bis untuk menjemputnya. Terus berkumpul di bandara kemudian briefing, lalu kemudian dilakukan pengecekan bagasi sebelum keberangkatan.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Untuk pengawasan ketika keberangkatan ataupun ketika sudah berada di tanah suci dari pihak Sultan Agung Tour & Travel juga ada yang ikut berangkat untuk mendampingi dan juga ikut mengawasi apakah sudah sesuai dengan prosedur yang sudah disepakati dengan provider-provider yang sudah diajak kerjasama oleh Sultan Agung Tour & Travel itu sendiri.

Dalam pelaksanaan pelayanannya, Sultan Agung Tour & Travel Semarang berusaha untuk memberikan pelayanan dengan baik. Proses pelayanan dilakukan dengan terencana agar semua proses pelayanan menjadi lebih mudah dan penyelesaiannya relatif lebih cepat sehingga sangat memudahkan jamaahnya.

Untuk mengetahui kekurangan apa saja dalam hal pelayanan yang diberikan oleh Sultan Agung Tour & Travel terhadap jamaahnya dan keluhan apa yang dirasakan oleh para jamaahnya. Sebelum kepulangan dari Jeddah ke Madinah terus beristirahat kemudian keesokan harinya beribadah sebelum keberangkatan ke Makkah dilakukan briefing terlebih dahulu yang berisi masukan- masukan, keluhan-keluhan dari para jamaah itu seperti apa saja jadi ketika ada

keluhan disampaikan dari pihak Sultan Agung Tour & Travel bisa langsung menangani keluhan tersebut.

Jadi untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan untuk para jamaahnya, Sultan Agung Tour & Travel berusaha seaktif mungkin untuk menanyakan di sela-sela waktu kepada para jamaah tentang ketidaknyamanan apa yang dirasakan oleh jamaahnya.

B. Analisis Respon Jamaah Dalam Pelayanan Haji dan Umrah di Sultan Agung Tour & Travel Semarang

1. Analisis Respon Jamaah

Respon merupakan kecenderungan seseorang untuk melakukan sikap tertentu baik itu yang bersifat positif maupun negatif. Hasil dari pernyataan respon jamaah menyatakan sangat puas sebanyak (40%) , puas sebanyak (42%), cukup puas sebanyak (14%) dan yang menyatakan kurang puas sebanyak (4%). Jamaah yang menyatakan puas dengan pelayanan haji dan umrah menyatakan bahwa fasilitas dan sarana dan prasarana sudah memadai, serta pembimbing dan pengurus dalam menjalankan perannya sangat bagus, dari mulai keramahan, penguasaan materi dan lain lain. Adapun untuk kekurangannya yaitu tidak adanya perbedaan dalam pemberian materi manasik terhadap jamaah yang tingkat pendidikannya rendah. Respon jamaah terhadap pelayanan haji dan umrah sudah baik namun ada beberapa kekurangan yang harus dievaluasi oleh SA Tour & Travel supaya pelayanan manasik kedepannya bisa lebih maksimal lagi.

2. Analisis aspek kepuasan jamaah

Dalam teori kualitas pelayanan mengacu pada *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (kepastian), dan *Empathy* (empati).

a. Adanya bukti langsung (*tangibles*) dibuktikan dengan fasilitas gedung, peralatan dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan publik (Zeithaml, dalam Ratminto dan

Winarsih, 2006:175). SA Tour & Travel Semarang mempunyai sarana dan prasarana yang memadai untuk menciptakan pelayanan yang nyaman. ruang kantor dan Gedung sudah dilengkapi dengan fasilitas seperti AC, Audio visual, alat praktek manasik yang lengkap, termasuk lapangan praktek yang luas, Selain mempunyai sarana dan prasarana yang memadai, Kenyamanan para jamaah haji merupakan hal yang amat penting bagi para pengurus SA tour & travel, karena kenyamanan akan menumbuhkan rasa kepuasan para jamaahnya terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh SA Tour & Travel. dalam hal ini para pengurus selalu berusaha melayani dengan baik kepada para jamaah haji agar kenyamanan dan keselamatan para jamaah haji bisa terjamin.

- b. Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. (Zeithaml, dalam Ratminto dan Winarsih, 2006:175). Ketepatan waktu dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah membuat para jamaah merasa puas dengan pelayanan SA Tour & Travel Semarang. SA Tour telah menjadwalkan berbagai kegiatan ibadah haji dan umrah, Jadwal tersebut disusun dan dibagikan kepada para jamaah supaya para jamaah haji dapat melaksanakan semua kegiatan tersebut untuk kelancaran dan kesuksesan ibadah haji. Namun pada pelayanan administrasi para pengurus agak lambat dan belum maksimal. Hal ini di karenakan terbatasnya karyawan sehingga dalam urusan administrasi hanya ditangani beberapa pegawai/pengurus saja. Dalam hal ini SA Tour perlu menambah pegawai baru supaya pelayanan administrasi lebih maksimal.
- c. Daya tangkap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu konsumen (masyarakat) bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Zeithaml, dalam Ratminto dan Winarsih, 2006:176). Berdasarkan hasil wawancara, ketika ada

jamaah yang tidak jelas akan informasi tentang haji dan umrah para karyawan dan pengurus selalu memberikan pelayanan dengan baik yaitu dengan cara menjelaskan kepada jamaah tersebut. Ketika jamaah mempunyai permasalahan atau kurang memahami mengenai materi para pembimbing juga menjelaskan dengan telaten dan sabar dalam memberikan jawaban sampai jamaah paham dan puas dengan jawaban pembimbing.

- d. Adanya kepastian (*assurance*), merupakan pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan atau jaminan pelayanan kepada masyarakat (Zeithaml, dalam Ratminto dan Winarsih, 2006:176). Kesopanan terhadap jamaah yang dilakukan oleh para pengurus dan pembimbing SA Tour & Travel Semarang dalam memberikan pelayanan memang sudah seharusnya, para karyawan dan pengurus tulus dalam memberikan pelayanan dan dapat menerima kehadiran calon jamaah haji dan umrah secara ikhlas dan selalu ramah kepada jamaah, sehingga para jamaah tidak canggung ketika harus berkomunikasi dengan para pengurus SA Tour Travel Semarang. didukung juga dengan kualitas pembimbing yang sudah teruji dan mempunyai pengalaman yang banyak.
- e. Empati (*Empathy*) merupakan perlakuan atau perhatian yang diberikan oleh pegawai penyedia pelayanan kepada masyarakat.(Zeithaml, dalam Ratminto dan Winarsih, 2006:176). Beberapa jamaah menyatakan puas akan pelayanan haji dan umrah di SA Tour & Travel Semarang, mereka merasa mendapat perhatian secara maksimal karena para pembimbing dan pengurus bersungguh-sungguh dalam menanggapi keluhan para jamaah. Hal ini dikarenakan pemimpin SA Tour & Travel Sering Memberikan pengarahan kepada pengurus, karyawan dan para pembimbing bahwa besar pahalanya bagi seseorang yang dapat memberikan pelayanan terhadap tamu Allah SWT.

Dengan demikian, kualitas pelayanan Sultan Agung Tour & Travel Semarang sudah baik,. Hal ini tidak terlepas dengan fungsi manajemen yang dilakukan oleh SA Tour, seperti *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan) dan *controlling* (pengawasan). Fungsi-fungsi manajemen tersebut dilakukan dengan baik oleh karyawan, pengurus atau pembimbing Sultan Agung Tour & Travel Semarang sehingga efektif dan efisien dalam mencapai tujuan pelayanan ibadah haji dan umrah.

BAB V

PENUTUP

Setelah diuraikan seluruh rangka skripsi ini pada bab-bab yang sebelumnya membahas tentang manajemen pelayanan biro perjalanan haji dan umrah di Sultan Agung Tour & Travel Semarang, maka penulis dapat menyimpulkan dan memberikan saran kepada pihak-pihak sebagai kata penutup dalam skripsi ini.

A. Kesimpulan

1. Pelayanan haji dan umrah di Sultan Agung Tour & Travel Semarang sudah cukup baik karena pada pelaksanaannya telah diterapkan sesuai dengan teori dan praktek. Meskipun dalam hal perizinan belum di katakan resmi sebagai penyelenggara haji plus, namun dalam hal pelayanan Sultan Agung Tour & Travel secara administratif sudah cukup maksimal terhadap jama'ah dengan memfasilitasi secara profesional baik di Tanah Air seperti kesopanan, kerapihan dan keprofesionalan karyawan melayani para calon jama'ah ketika baru akan mendaftarkan diri maupun ketika di Tanah Suci serta mampu bekerjasama dengan baik dengan pihak- pihak yang mendukung memberangkatkan ibadah haji seperti akomodasi dalam pengaturan tempat yang memadai fasilitas penginapan tersebut berbintang empat dan lima yang dilengkapi dengan menu makanan khas Indonesia, dikarenakan pihak Sultan Agung Tour & Travel melihat situasi dan kondisi yang ada.
2. Respon jamaah terhadap pelayanan manasik menyatakan puas di bukti dengan lima aspek kepuasan yaitu:
 - a. Adanya bukti langsung (tangibles) yakni dengan fasilitas SA Tour & Travel yang sudah memadai.

- b. Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan pengurus dan pembimbing SA Tour & Travel dalam pemberian layanan yaitu ketepatan waktu dan melaksanakan kegiatan .
- c. Daya tangkap (*responsiveness*) yakni kesabaran pengurus dan pembimbing SA Tour & Travel dalam menjelaskan materi .
- d. Adanya Kepastian (*assurance*) kualitas pelayanan yang mencakup kemampuan dan kesopanan dari pengurus dan pembimbing .
- e. Empati (*Empathy*) yakni kualitas pelayanan yang terkait dengan hubungan komunikasi yang baik antara pengurus dan pembimbing SA Tour & Travel dan calon jamaah.

B. Saran

Tanpa mengurangi keberhasilan dan keamanan Sultan Agung Tour & Travel Semarang dan bukan bermaksud mencari kekurangan, tetapi semata-mata bermaksud untuk pengembangan dan peningkatan mutu pelayanan ke depan. Maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan kaitannya dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Mengadakan controlling serta mengevaluasi program yang sedang dijalankan atau yang sudah berjalan. Dengan tujuan agar pelayanan perjalanan haji dan umrah ke depannya lebih baik lagi.
2. Mempercepat surat perizinan program haji plus, sehingga para calon konsumen bisa lebih percaya dan pihak lembaga sendiri bisa lebih memfokuskan target yang ingin dicapai.

3. Mempertahankan hubungan yang harmonis dan meningkatkan kualitas pada karyawan sehingga terciptanya kerjasama yang baik.
4. Perusahaan harus lebih maksimal dalam merespon keinginan jama"ah dalam setiap pelayanan yang diberikan.
5. Perusahaan harus lebih maksimal dalam masalah kualitas pelayanan untuk meningkatkan pelayanan agar dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain.

C. Penutup

Segala puji syukur alhamdulillah rabbil 'alamin kepada Allah SWT, Karena limpahan Rahmat dan hidayah-Nya akhirnya penulisan skripsi ini dapat penulis selesaikan. Namun Penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan-kekurangannya dan masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu kritik dan saran serta tegur sapa dari berbagai pihak akan penulis terima dengan lapang dada untuk kesempurnaan skripsi ini ataupun karya selanjutnya.

Akhirnya penulis mohon maaf atas segala khilaf dan semoga Alah SWT meridhoi penulis ini sehingga membawa manfaat bagi pembaca pada umumnya dan bagi penulis khususnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Habsi, Muhammad Baqir, *Fiqih Praktis*, Bandung: Mizan, 1999.
- Al-Zaziri, Abdul Rahman, *Fiqih Empat Madzab Bagian Ibadah (Puasa, Zakat, Haji, Kurba)*, Cet, ke-1, Jakarta: Darul Ulum Press, 1996.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Peneletian Suatu pendekatan Praktek*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002.
- A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Cet. Ket-4, Jakarta: Bumi Aksara, 2000.
- Aziz, Abdul dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007.
- Bahrudin HS, *Pembinaan Mental Bimbingan Al-Qur'an*, Jakarta: Bima Aksara, 1984.
- Departemen Agama RI, *Al-'Aliyy, Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Bandung: Diponegoro, 2005.
- Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, Jakarta: rajawali pers, 2012.
- Fadil HS Ahmad, *Organisasi dan Administrasi*, Jakarta: Manhalun Nasayiin Press, 2002.
- Farid Ishak, *Ibadah Haji Dalam Filsafat Hukum Islam*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 1999
- Gayuh, Iwan, *Buku Pintar Haji dan Umrah*, Jakarta: Pustaka Warga Negara, 1999.
- Kasmir, *Etika Costumer Service*, Jakarta: PT Raja Gravindo Persada, 2005.
- Kementrian Agama RI, *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*, Jakarta: 2011.
- Marbun, B.N, *Kamus Manajemen*, Jakarta: CV Muliasari, 2005. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 1995.
- Moleong, Lexy J, *Metode penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Rosda Karya, 2012.
- Muctarom, Zaini, *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah*, Yogyakarta: Al Amin Press, 1996.

- Qodratilah, Meity Taqdir, *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*, Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2011.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta: Erlangga, 1995
- Rahmat, Jalaludin, *Metode Penelitian Dilengkapi Contoh Analisis Statistik*, Cet. 11, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Rumidi, Sukandar, *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006.
- Ruslan, Rosady, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsep dan Aplikasi*, Cet, 1, Jakarta: PT Raja Grafindo Rosada, 1998.
- Sabiq, Sayyid, *Fiqih Sunnah Tiga*, Jakarta : Cakrawala Publising, 2008.
- Saebani, Beni Ahmad, *Metode Penelitian*, Bandung : Pustaka Setia, 2008.
- Saleh Abdul Rosyid, *Manajemen Dakwah Islam*, Jakarta: Bulan Bintang, 1993.
- Samsudin, Sadili, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Pustaka Setia, 2006.
- Sanie, Abdul, *Manajemen Organisasi*, Cet. 4, Jakarta: Bina Aksara, 1992.
- Sarwoto, *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1978.
- Soewadji, Jusuf, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012.
- Soekarno, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Miswar, 1986.
- Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: UUI Press, 2005.
- S.P. Hasibuan, Malayu, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005.
- T.Hani, Handoko, *Manajemen*, Edisi 2, Yogyakarta: BPFE, 2004 Tjiptono, Fandy, *Prinsip-prinsip Total Cuality Cervice*, Yogyakarta: Andi, 2001.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Prof. Dr. H. Hamka Semarang 50185
Telepon (024) 7606405, Faksimili (024) 7606405, Website www.fakdakom.walisongo.ac.id

Nomor : 3739/Un.10.4/K/KM.05.01/12/2021

Semarang, 17 Desember 2021

Lamp. : 1 (satu) bendel

Hal : *Permohonan Ijin Riset*

Kepada Yth.
Ketua Sultan Agung Tour & Travel Semarang
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

N a m a : Muhammad Anggit
NIM : 1401036077
Jurusan : Manajemen Dakwah
Lokasi Penelitian : Sultan Agung Tour & Travel Semarang
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah di Sultan Agung Tour & Travel Semarang

Bermaksud melakukan riset penggalan data di Sultan Agung Tour & Travel 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 Yth. :
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang

Draft Wawancara

Wawancara dengan Pihak SA Tour & Travel Semarang

A. Profil SA Tour & Travel Semarang

1. Bagaimana sejarah berdirinya SA Tour & Travel Semarang?
2. Apakah visi, misi, dan tujuan SA Tour & Travel Semarang?
3. Bagaimana kedudukan, tugas, fungsi, dan struktur organisasi SA Tour & Travel Semarang?
4. Bagaimana sarana dan prasarana di SA Tour & Travel Semarang?
5. Dari daerah mana sajakah jama'ah yang menggunakan jasa SA Tour & Travel?
6. Berapakah jumlah jama'ah haji untuk beberapa tahun terakhir?

B. Manajemen Pelayanan dan pengaplikasiannya

- a. Bagaimana bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh SA Tour & Travel Semarang?
- b. Bagaimana menanggapi jama'ah yang komplain terhadap pelayanan yang diberikan?
- c. Apakah ada pelatihan atau pendidikan untuk para karyawan? Ya/tidak?
- d. Apakah ada penghargaan bagi karyawan yang mempunyai prestasi yang membanggakan?
- e. Bagaimana mekanisme menangani persoalan pelayanan yang terjadi di perusahaan Bapak/Ibu?
- f. Bagaimana mekanisme perbaikan pelayanannya?
- g. Adakah upaya yang selalu dilakukan untuk meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan?

C. Faktor Pendukung dan Penghambat

1. Bagaimana bentuk-bentuk faktor pendukung tersebut?
2. Adakah hambatan yang dialami selama pelayanan? Ya/tidak?
3. Bagaimana bentuk-bentuk hambatan yang dihadapi selama pelayanan?
4. Bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut?
5. Apakah solusi yang diambil dalam menghadapi kelemahan dan tantangan di SA Tour & Travel?

Wawancara dengan Jama'ah Haji

1. Bagaimana menurut Bapak/Ibu pelayanan yang diberikan oleh SA Tour & Travel Semarang?
2. Apakah petugas sudah memberikan pelayanan dengan baik?
3. Apakah Bapak/Ibu puas dengan pelayanan yang telah diberikan? Ya/tidak?
4. Berapa kali Bapak/Ibu menggunakan jasa SA Tour & Travel dalam menjalankan ibadah haji/umrah?
5. Apakah SA Tour & Travel selalu membangun komunikasi dengan Bapak/Ibu?
6. Adakah hambatan yang muncul sebelum pemberangkatan haji/umrah? Ya/tidak?

Foto Jama'ah dari Sultan Agung Tour & Travel Semarang



Foto Kantor Sultan Agung Tour & Travel



Brosur dari Sultan Agung Tour & Travel

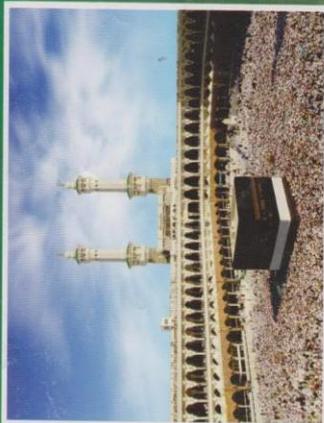
SCHEDULE PAKET UMRAH (9 hari / Reguler)

- Hari ke-1 JAKARTA - JEDDAH - MADINAH**
06.00 Tiba di Bandara Soekarno Hatta, Cengkareng, Terminal 2, pintu Berangkat menuju Jeddah
11.10 Tiba di Jeddah, langsung menuju Madinah, *check in* hotel dan istirahat
- Hari ke-2 MADINAH**
21.00 Ziarah ke Raudhah di dalam Masjid Nabawi
- Hari ke-3 MADINAH**
07.00 Ziarah kota Madinah yaitu ke Masjid Quba, Kebun Kurma, Jabal Uhud, Masjid Obblatain
- Hari ke-4 MADINAH - MAKKAH**
14.00 Mengambil miqot di Bir Ali lalu berangkat ke Mekkah dengan Bus AC
20.00 Tiba di hotel lalu **melaksanakan umroh**
- Hari ke-5 MAKKAH**
Memperbanyak ibadah di Masjidil Haram
- Hari ke-6 MAKKAH**
07.00 Ziarah ke Mekkah yaitu ke Padang Arafah, Jabal Rahmah, Muzdalifah, Mina, Jabal Tsaur dan ke Masjid Jilronah (Bagi yang ingin melaksanakan umroh dapat mengambil miqot di masjid Jilronah)
11.00 Kembali ke hotel lalu **melaksanakan Umroh**
- Hari ke-7 MAKKAH**
10.00 Umrah memperbanyak ibadah di masjidil haram
16.00 Usat salat Ashhar mengikuti Tausiyah dan evaluasi Umroh yang telah dilaksanakan
- Hari ke-8 MAKKAH - JEDDAH**
05.00 Bisa Subuh Jamaah melaksanakan Tawaf wa da
07.00 Setelah sarapan berangkat ke Jeddah dengan Bus AC
14.00 Tiba di Jeddah, langsung *City tour* ke Sidiyarah, Masjid Nabawi, Masjid Sidi Hawa, Masjid Oubas, Laut Merah dan Masjid Terapung, dilanjutkan pulang ke Jakarta
- Hari ke-9 JAKARTA**
18.50 Berangkat ke Jakarta
08.20 Tiba di Bandara Soekarno - Hatta Jakarta

Mitra Terbaik Perjalanan Ibadah Anda

Sultan Agung Tour UMROH & HAJI plus

"Umrah ke umrah menghapus dosa antara keduanya, dan tidak ada pahala bagi haji mabrur kecuali surga." (HR. Bukhari & Muslim dari Abu Hurairah)



Jl. Kalligawe Raya Km. 4 Semarang 50112. Telp./fax (024) 6595106, 6583584 ext. 308
www.sultanagungtour.com
Hotline : 081 56539423, 081 350308010

BIAYA SUDAH TERMASUK :

1. Tiket pesawat udara kelas ekonomi Semarang-Jakarta-Jeddah-Jakarta-Semarang
2. Akomodasi (hotel/sesuai paket)
3. Makan 3x sehari, masakan Indonesia
4. Transportasi Bus AC Makkah, Madinah dan Jeddah
5. Ziarah ke Masjid Nabawi, Masjidil Haram, Masjid Nabawi
6. Muhaawir / Guide yang berpengalaman
7. Perlengkapan Umrah (Koper, Tas jinjing, tas sandal, kain seragam batik, buku manasik, kain ihrom untuk laki-laki, sabuk ihrom, mukena untuk wanita, masker)
8. Manasik Umroh 1 X
9. Air zam-zam 10 liter per jamaah

BIAYA TIDAK TERMASUK :

1. Pembuatan Paspor dan surat-surat lain yang diperlukan
2. Biaya Surat Mahram (Rp.350.000,-) bagi wanita yang berangkat sendiri tanpa Mahram (wanita yang berusia 45 tahun ke atas tidak dikenakan biaya)
3. Biaya asuransi minggils
4. Air Taxi Handigri Bandara & Perangkatan
5. Tour/ Acara tambahan di luar program
6. Kelebihan Bagasi yang telah ditetapkan Airlines (max 20 kg)
7. Pengeluaran pribadi seperti : Extra bill, telepon, laundry, room service dll

PERSYARATAN UMROH :

1. Mengisi Formulir Pendaftaran
2. Membayar DP sebesar USD 1.000(Pelunasan 1 bulan sebelum keberangkatan)
3. Paspor asli, dengan nama minimal 3 kata yang masih berlaku minimal 8 (delapan) bulan sebelum tanggal keberangkatan

CONTOH : MUHAMMAD CHOIRUL HADI



SA Tour
Sultan Agung Tour & Travel

4. Menyerahkan dokumen-dokumen paling lambat 1 ½ bulan sebelum berangkat, sebagai berikut :

Jamaah	Dokumen
Suami + Istri	Pasport Asli, Buku Nikah Asli, KK Asli, Fotocopy KTP, Buku Kuning Minggils
Suami + Istri + Anak	Pasport Asli, Buku Nikah Asli, KK Asli, Fotocopy KTP, Akte Kelahiran Anak Asli, Buku Kuning Minggils
Wanita Sendiri Usia di bawah 45 Tahun	Pasport Asli, KK Asli, Fotocopy KTP, Akte Kelahiran Asli, Buku Kuning Minggils
Wanita Sendiri Usia di atas 45 tahun	Pasport Asli, KK Asli, Fotocopy KTP, Buku Kuning Minggils
Laki - laki Sendiri	Pasport Asli, KK Asli, Fotocopy KTP, Akte Kelahiran Asli, Buku Kuning Minggils

5. Pas photo berwarna : dengan latar belakang putih & posisi kepala / muka 80% (maksudnya : tidak ada jilbab / jilbab putih & Tidak memakai seragam dinas)

- Ukuran 4 x 6 : 8 lembar

- Ukuran 3 x 4 : 8 lembar

6. Bila yang berangkat usianya kurang dari 45 tahun tanpa didampingi suami/ muhrim akan dikenakan biaya muhrim (syarat dan ketentuan berlaku).

Di atas usia 45 tahun tidak diperlukan muhrim (hanya foto kopi KK dan KTP)

7. Pembatalan umrah dikenakan potongan biaya sebagai berikut :

- Pembatalan 14 hr sebelum keberangkatan dikenakan biaya 25 % dari harga paket

- Terhitung 9 s/d hari keberangkatan dikenakan biaya 90 % dari harga paket

CARA PEMBAYARAN :

- Pembayaran dianggap sah apabila : di Kantor Sultan Agung Tour (SA-tour), beralamat: Gdg Purnamasia Lt. II (Komplek Kampus UNISSULA), Jl. Raya Kaligawe Km. 4 Semarang, 50112, Telp. 6595106, 6583584 ext. 308, fax: (024) 6595106.
- Pembayaran melalui transfer ke Rekening Bank yang ditunjuk :
 - **Bank Mandiri** : No.Rek.136-00-1181623-5 an.Choirul Huda
 - **Bank Mandiri dollar** : No. Rek. 135-00-12988877 an. Choirul Huda M AG atau dikirim email ke hudachoirul@gmail.com atau huda6595106
- Mohon tuliskan nama jamaah dan paket pilihan pada bukti setoran

Sultan Agung Tour
UMROH & HAJI plus

Hotline :
08156559423
081390308010

DAFTAR RIWAYAH HIDUP

Nama Lengkap : Muhammad Anggit
Tempat, Tanggal Lahir : Pemalang, 10 Mei 1995
Fakultas / Jurusan : FDK / Manajemen Dakwah
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat : Dusun Ciremai, RT 50, RW 04,
Desa Kejene,
Kecamatan Randudongkal,
Kabupaten Pemalang
Agama : Islam
No. Hp : 085729885940
Kewarganegaraan : WNI
Email : Anggitfirmansyah636@gmail.com
Riwayat Pendidikan

1. MI Himatut Tholibin 2 Kejene
2. SMP Plud Salafiyah Pemalang
3. SMA N 3 Pemalang
4. UIN Walisongo Semarang