

**MANAJEMEN PELAYANAN BIRO PERJALANAN HAJI  
DAN UMRAH  
(Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang)**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan  
Mencapai Sarjana Sosial Islam (S.Sos.I)  
Jurusan Manajemen Dakwah (MD)

Oleh:

**Furqon Mukminin**  
111311043

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG  
2015**



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

Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus III) Ngaliyan, Semarang 50185, Telp. 7606405

---

**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 perbaikan sebagaimana semestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Furqon Mukminin  
NIM : 111311043  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Judul Skripsi : MANAJEMEN PELAYANAN BIRO  
PERJALANAN HAJI DAN UMRAH (Studi Kasus di  
Sultan Agung Tour & Travel Semarang)

Dengan ini saya menyetujui dan memohon agar segera diujikan.  
Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

Semarang, 05 November 2015  
Pembimbing,  
Bidang Metodologi & Tata Tulis

Bidang Substansi Materi

**Dr. Hj. Yuyun Affandi, Lc., MA.**  
NIP.196006031992032002

**Ariana Suryorini, S.E., MMSI.**  
NIP.197709302005012002

## PENGESAHAN SKRIPSI

### MANAJEMEN PELAYANAN BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMRAH (Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang)

Disusun Oleh:  
**Furqon Mukminin**  
111311043

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pada tanggal 03 Desember  
2015 dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat guna memperoleh  
Gelar Sarjana Sosial Islam (S.Sos.I)

#### Susunan Dewan penguji

~~Ketua/Penguji I~~

  
**H. M. Alandi, M. Ag.**  
NIP.197108301997031003

Sekretaris/Penguji II

  
**Dr. Hj. Yuyun Affandi, Lc., M.A.**  
NIP.196006031992032002

Penguji III

  
**Dr. H. Abdul Kholik, M. T., M. Ag.**  
NIP.195408231979031001

Penguji IV

  
**Saerozi, S. Ag., Mpd**  
NIP.197106051998031004

Pembimbing I

  
**Dr. Hj. Yuyun Affandi, Lc., MA.**  
NIP.196006031992032002

Pembimbing II

  
**Ariana Suryorini, SE., MMSI.**  
NIP. 197709302005012002



## PERNYATAAN

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

Semarang, 05 November 2015



**Furqon Mukminin**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillahirobil'amin, penulis panjatkan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah pada setiap ciptaan-Nya, sehingga dengan bekal kemampuan yang minim penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Tak lupa sholawat serta salam penulis sanjungkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mendidik manusia dari jaman jahiliyah menuju jaman Islamiyah. Berkenaan dengan selesainya skripsi ini yang berjudul "**MANAJEMEN PELAYANAN BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMRAH (Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang)**".

Dalam penulisan skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan dan peran serta dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Rektor UIN Walisongo Semarang Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag.
2. Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Dr. H. Awaludin Pimay, M.Ag.
3. Ketua Jurusan Manajemen Dakwah, Drs.H. Fachrur Rozi, M.Ag dan Sekertaris Jurusan Dedy Susanto, S.Sos.I., M.S.I yang telah memberikan persetujuan awal terhadap proposal skripsi ini.
4. Ibu Dr. Hj. Yuyun Affandi. Lc., MA dan Ibu Ariana Suryorini. SE., MMSI selaku pembimbing saya yang telah memberikan bimbingan, motivasi, masukan dan saran yang sangat berharga bagi penulis. Sekaligus telah meluangkan waktunya untuk penulis dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu dosen, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan bekal ilmu untuk penulis selama menjadi mahasiswa di UIN Walisongo Semarang.
6. Perpustakaan UIN Walisongo dan Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai. Serta segenap karyawan / karyawan khususnya di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Lembaga Sultan Agung Tour & Travel Semarang beserta jajarannya yang telah berkenan memberikan data-data yang penulis butuhkan untuk penelitian ini, serta meluangkan waktu untuk melayani penulis dalam melakukan penelitian.
8. Teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah angkatan 2011 khususnya MD b (Ucup, Syarif, Pras, Nurudin, Rois, Ikhsan, Rizal, Rohman, Amir, iza, nia, rifa, hikmah, evi, zuh, fatimah, tari, hazsa, alfa, uun, risqi, dhowil, chavi) kalian semua luar biasa. Semoga kebersamaan dan canda tawa kita semua tidak berhenti di sini.
9. Teman-teman satu kos bu Rianti dari yang sudah keluar ataupun yang masih di bersama-sama di kos, seperti syarif, mizan, tanjung, mas iip, rian, dea, labib, avi, jo, yusi, lukman, chavi, samsul, sapi'i. Terimakasih sudah menjadi keluarga kedua. Kalian semua telah memberikan model pembelajaran dalam sebuah kebersamaan.

10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, dorongan serta bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada beliau yang telah bersedia membantu penulis dalam menyusun skripsi.

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

Semarang, 05 November 2015

Penulis



Furqon Mukminin

## PERSEMBAHAN

kupersembahkan karya tulis skripsi ini teruntuk orang-orang yang selalu hadir dalam kehidupanku.

1. Ayahanda Markoni dan Ibunda Roshihah, yang selalu mencurahkan kasih sayang, kesabaran, dan yang selalu memberi semangat serta do'a untuk keberhasilanku. Serta untuk kakak-kakakku, Mas Yoyok, Mbak Wiwik, Mas Edi, Mbak Retno, Mbak Nina, Mbak Eli, Mbak Yayuk dan Mbak Adel. Serta keluarga besar yang lainnya. Terimakasih atas pembentukan karakter dalam keluarga yang telah membuatku mengerti akan arti sebuah saudara.
2. Untuk penyemangatku Lilik Faramida terimakasih atas dukungannya, serta semangatnya yang tak pernah lelah untuk membuatku pantang menyerah dalam menghadapi suatu masalah.



## MOTTO

Q.S Al-Hajj : 27

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ

يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ ﴿٢٧﴾

Artinya: dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh.

(Depag RI, 2003 : 268)

## ABSTRAK

Dengan banyaknya lembaga penyelenggara ibadah haji dan umrah yang mengklaim bahwa lembaga tersebut mempunyai kualitas pelayanan yang prima. Bahkan ada yang memberikan beberapa bukti agar konsumen percaya terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh biro perjalanan haji dan umrah. Namun kenyataannya banyak dijumpai jama'ah yang terlantar bahkan tidak jadi berangkat haji dan umrah karena kelalaian dari pelayanan yang diberikan oleh biro-biro yang tidak bertanggung jawab. Untuk itu diperlukanlah manajemen pelayanan yang baik dan benar dalam suatu lembaga biro perjalanan haji dan umrah. Sebab itu penulis ingin meneliti lebih jauh tentang pelayanan haji dan umrah. Dimana penulis menggunakan objek penelitiannya Sultan Agung Tour & Travel 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). Faktor yang mendukung pelayanan kepada jama'ah adalah fasilitas-fasilitas yang diberikan kepada jama'ah seperti jenis hotel berbintang empat atau lima, transportasi yang memadai, adanya dokter yang mendampingi jama'ah untuk menyediakan obat-obatan.Sedangkan faktor yang menghambat adalah banyaknya komplain dari jama'ah mengenai menu makanan yang disediakan oleh pihak hotel dan penundaan penerbangan dikarenakan cuaca yang kurang mendukung untuk melakukan penerbangan.

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul</b> .....	i
<b>Halaman Persetujuan Pembimbing</b> .....	ii
<b>Halaman Pengesahan</b> .....	iii
<b>Halaman Deklarasi</b> .....	iv
<b>Halaman Kata Pengantar</b> .....	v
<b>Halaman Persembahan</b> .....	viii
<b>Halaman Motto</b> .....	ix
<b>Halaman Abstrak</b> .....	x
<b>Daftar Isi</b> .....	xii

### **BAB I      PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
D. Tinjauan Pustaka .....	8
E. Metode Penelitian .....	11
F. Sistematika Penulisan .....	16

### **BAB II      TINJAUAN UMUM TENTANG MANAJEMEN PELAYANAN PADA JAMA'AH HAJI DAN UMRAH**

A. Manajemen Pelayanan .....	19
1. Pengertian Manajemen .....	19
a. Pengertian Manajemen .....	19
b. Unsur-unsur Manajemen .....	21
c. Fungsi Manajemen .....	23

2.	Pengertian Pelayanan dan Manajemen Pelayanan .....	28
3.	Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik.. .....	30
B.	Haji dan Umrah .....	36
1.	Pengertian Haji dan Umrah .....	36
2.	Macam-macam Haji dan Umrah.....	40
3.	Syarat, Rukun dan Wajib Haji dan Umrah	41
C.	Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah.....	44
1.	Pengertian .....	44
2.	Ruang Lingkup.....	45
3.	Kegiatan Pelayanan Haji dan Umrah.....	47

### **BAB III            GAMBARAN UMUM SULTAN AGUNG TOUR & TRAVEL SEMARANG**

A.	Sejarah Berdiri dan Perkembangannya .....	51
B.	Visi dan Misi Sultan Agung Tour & Travel	57
C.	Struktur Organisasi .....	57
D.	Produk-produk Yang Ditawarkan .....	61
E.	Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Sultan Agung & Travel Pada Jama'ahnya.	67
1.	Pelayanan .....	67
2.	Pembinaan .....	72
3.	Perlindungan.....	74
F.	Faktor Pendukung dan Penghambat Sultan Agung Tour & Travel Dalam Memberi Pelayanan Haji dan Umrah Pada Jama'ahnya	78

<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS PELAYANAN HAJI DAN UMRAH SULTAN AGUNG TOUR &amp; TRAVEL SEMARANG</b>	
	A. Analisis Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Sultan Agung Tour & Travel Terhadap Jama'ahnya.....	81
	B. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Sultan Agung Tour & Travel.. .....	93
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
	A. Kesimpulan.....	99
	B. Saran-saran .....	100
	C. Penutup.....	101

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

Lampiran I	Surat Bukti Penelitian
Lampiran II	Pedoman Wawancara
Lampiran III	Brosur-brosur dari Sultan Agung Tour & Travel Semarang
Lampiran IV	Foto-foto Sultan Agung Tour & Travel
Lampiran V	Riwayat Hidup


# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

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.

Telah dijelaskan pula dalam al-Qur'an surah Ali 'Imran ayat 97 Allah berfirman:

فِيهِ ءَايَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ <sup>ط</sup> وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا <sup>ط</sup> وَلِلَّهِ عَلَى  
الْنَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا <sup>ط</sup> وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ  
غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ 

Artinya: Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) *maqam* Ibrahim Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa

mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.<sup>1</sup>

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.<sup>2</sup>

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

---

<sup>1</sup>Departemen Agama RI, *Al-'Aliyy, Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2005), h. 49

<sup>2</sup> Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), h. 22



menjadi cita-cita jamaah dalam menunaikan ibadah haji dan umrah ini bisa di peroleh secara sempurna dan memuaskan.

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 pariwisata khususnya 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”.<sup>3</sup>

Penulis menjadikan Sultan Agung Tour & Travel Semarang sebagai obyek penelitian karena perusahaan tersebut menerapkan manajemen yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan. Dikarenakan dengan maraknya

---

<sup>3</sup> Depag RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh, *Modul Pembelajaran Manasik Haji*, (Jakarta:2006), h. 104

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 (Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang). Untuk mengetahui bagaimana cara Sultan Agung Tour & Travel Semarang melayani para calon jamaah dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah.

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana manajemen pelayanan Haji & Umrah di Biro Tour & Travel Sultan Agung Semarang?
2. Apa faktor yang mendukung & menghambat Biro Tour & Travel Sultan Agung dalam memberikan pelayanan Haji & Umrah Pada Jamaahnya?

### **C. Tujuan dan Manfaat**

#### 1. Tujuan

- a. Untuk mengetahui Pengelolaan Pelayanan Haji & Umrah Sultan Agung Tour & Travel Pada Jamaahnya?
- b. Untuk mengetahui Faktor Yang Mendukung & Menghambat Sultan Agung Tour & Travel Dalam Memberikan Pelayanan Haji & Umrah Pada Jamaahnya?

#### 2. Manfaat

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

##### a. Manfaat Teoritis

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

#### b. Manfaat Praktis

Dapat dijadikan acuan oleh Sultan Agung Tour & Travel dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji dan umrah dimasa yang akan datang. Serta untuk meningkatkan kemampuan penulis dalam melakukan penelitian manajemen pelayanan yang efektif dan efisien pada suatu organisasi atau lembaga dalam mencapai suatu tujuannya.

#### **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 :

*Pertama, "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 Kenmenag 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.

*Kedua, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Haji Mandiri Terhadap Kepuasan Jama'ah Haji Tahun 2007 Kota Semarang"* yang telah diteliti oleh Ludfi 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.

*Ketiga, “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 kelebihanannya yang bertujuan untuk mengungkapkan permasalahan yang kemudian dicari solusinya dengan mempertimbangkan realita yang ada di lingkungan Masjid Agung Kendal.

*Keempat, "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.

*Kelima, "Penerapan Total Quality Management (TQM) serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pelayanan Islami dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Kendal"* yang diteliti oleh Fajri Ziha Rahman pada tahun 2011. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui penerapan Total Quality Management (TQM) di Rumah Sakit Islam Kendal dan pengaruh antara Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja pelayanan islami dan kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Kendal.

Sedangkan penelitian yang akan peneliti ajukan adalah *"MANAJEMEN PELAYANAN BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMRAH (Studi Kasus 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.

## **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.<sup>4</sup>

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

---

<sup>4</sup> Lexy J Moleong, *Metode penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosda Karya, 2012), h. 3

prediksi.<sup>5</sup> 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.
- b. Data Sekunder, adalah data yang diperoleh dari dokumen, publikasi yang sudah dalam bentuk jadi. Data hasil sensus adalah contoh data sekunder. Data

---

<sup>5</sup> Jalaludin Rahmat, *Metode Penelitian Dilengkapi Contoh Analisis Statistik*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), Cet. 11, h. 24

sekunder adalah data yang diperoleh melalui bahan kepustakaan.<sup>6</sup>

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.<sup>7</sup>

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

---

<sup>6</sup> Jusuf Soewadji, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012), h. 147

<sup>7</sup> Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, (Jakarta: rajawali pers, 2012), h. 37

#### 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.<sup>8</sup>

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 menjaring data terhadap subyek atau obyek penelitian secara seksama (cermat dan teliti) dan sistematis.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006), h. 88.

<sup>9</sup> Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: UUI Press, 2005), h. 136.

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.<sup>10</sup>

Dalam hak 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.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), h. 206.

<sup>11</sup> Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian*, (Bandung : Pustaka Setia, 2008), h. 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**

Untuk mempermudah dalam memahami skripsi ini, penulis akan memaparkan tentang sistematika yang terbagi menjadi lima bab, dengan perincian sebagai berikut:

### **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 :   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 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) faktor pendukung & penghambat Sultan Agung Tour & Travel dalam memberi pelayanan haji & umrah pada jamaahnya.

### BAB IV : 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 faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan haji dan umroh di Sultan Agung Tour & Travel.

## BAB V : Penutup

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.<sup>12</sup>

Ada juga beberapa definisi manajemen sebagai berikut dalam buku Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, menjelaskan bahwa manajemen adalah: manajemen, pengurusan, kepemimpinan, ketatalaksanaan, dan kepengurusan, pengelolaan dan sebagainya. Kata manajemen berasal dari kata “*manage*” atau “*manus*” yang

---

<sup>12</sup> Meity Taqdir Qodratilah, *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*, (Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2011), h. 296

berarti: memimpin, menangani, mengatur atau membimbing.<sup>13</sup>

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.<sup>14</sup>

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.<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsep dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Rosada, 1998), Cet, 1, h. 3

<sup>14</sup> *Ibid*, h.1

<sup>15</sup> Soekarno, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Miswar, 1986), h. 4

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.<sup>16</sup>

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.<sup>17</sup>

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-unsur Manajemen

Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan (organisasi), karyawan dan

---

<sup>16</sup> M Munir dan Wahyu Illahi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2009), h.11.

<sup>17</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005), h. 2

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.<sup>18</sup>

c. 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*), pengarahan dan kepemimpinan (*leading*), dan pengawasan (*controlling*).<sup>19</sup>

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:

---

<sup>18</sup> *Ibid*, h. 1

<sup>19</sup> T.Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 2004), Edisi 2, h. 5.

### 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 penjadwalan waktu.\
- f) Penempatan lokasi.
- g) Penetapan biaya, fasilitas dan faktor lainnya yang diperlukan.<sup>20</sup>

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.”<sup>21</sup>

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

---

<sup>20</sup> Abdul Rosyad Saleh, *Manajemen Dakwah Islam*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1993), h. 54

<sup>21</sup> Ahmad fadil HS, *Organisasi dan Administrasi*, (Jakarta: Manhalun Nasayiin Press, 2002), cet, 3, h. 30

maupun horizontal yang bermuara ke satu arah untuk mencapai suatu tujuan.

Pada akhirnya pengorganisasian, dimana pada masing-masing pelaksana menjalankan tugasnya pada kesatuan kerja yang ditentukan dengan wewenang yang ditentukan pula, akan memudahkan pimpinan dalam mengendalikan penyelenggaraan kegiatan.

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.<sup>22</sup>

### 3) Penggerakan (*Actuating*)

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.<sup>23</sup>

Hal dasar bagi tindakan menggerakkan adalah manajemen yang berpandangan progresif maksudnya para manajer harus menunjukkan melalui kelakuan dan

---

<sup>22</sup> Sarwoto, *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1978), h. 7

<sup>23</sup> Fadil HS, *Organisasi dan Administrasi...*, h.30



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.<sup>24</sup>

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.<sup>25</sup>

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:

- a) Manajemen dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi dan pribadi.
- b) Manajemen dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan antara tujuan-tujuan, sasaran-sasaran,

---

<sup>24</sup> Handoko, Manajemen..., h. 25

<sup>25</sup> Zaini Muctarom, *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah*, (Yogyakarta: Al Amin Press, 1996), cet 1, h. 35

dan kegiatan-kegiatan yang saling bertentangan dari pihak-pihak yang berkepentingan dalam organisasi.

- c) Manajemen dibutuhkan untuk mencapai efisiensi dan produktifitas kerja organisasi atau perusahaan.<sup>26</sup>

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 Pelayanan dan Manajemen Pelayanan

Sama halnya dengan definisi manajemen, definisi pelayanan juga sangat banyak. Definisi yang sangat simpel diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby yang dikutip oleh Ratminto dan Atik sebagai berikut: pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Itu adalah definisi yang paling simpel. Sedangkan definisi yang lebih rinci dikutip oleh Ratminto dan

---

<sup>26</sup> *Op. Cit.*, T.Hani Handoko, h. 7

Atik yang diutarakan oleh Gronroos menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggaraan pelayanan.

Berdasarkan keterangan tentang pengertian manajemen dan pelayanan tersebut di atas, manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.<sup>27</sup>

Untuk dapat menyelenggarakan manajemen pelayanan yang baik, ada prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang dapat dipakai sebagai acuan.

Prinsip-prinsip tersebut antara lain adalah:

---

<sup>27</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h. 2-4

- 1) Identifikasikan kebutuhan jamaah yang sesungguhnya.
- 2) Sediakan pelayanan yang sesuai (*One-stop-shop*).
- 3) Buat sistem dan mendukung pelayanan jamaah.
- 4) Usahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan.
- 5) Layanilah keluhan jamaah dengan baik.
- 6) Terus berinovasi.
- 7) Karyawan adalah sama pentingnya dengan jamaah.
- 8) Bersifat tegas tapi ramah dengan jamaah.
- 9) Menjalin komunikasi dan interaksi khusus dengan jamaah.
- 10) Selalu mengontrol kualitas.<sup>28</sup>

### 3. Ciri-ciri Pelayanan 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 akan ditawarkan. Disamping itu, perusahaan berharap pelayanan yang diberikan pada jamaah dapat ditularkan kepada calon jamaah lainnya. Hal ini merupakan promosi tersendiri bagi perusahaan yang

---

<sup>28</sup> *Ibid*, h.67

berjalan terus secara berantai dari mulut ke mulut. 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.<sup>29</sup>

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

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

Pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana

---

<sup>29</sup> Kasmir, *Etika Costumer Service*,(Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), h. 150

harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lain.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani jamaah.<sup>30</sup>

1) Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan jamaah sangat tergantung pada karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu karyawan harus tetap tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar, karyawan harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kinerja 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

---

<sup>30</sup> *Ibid*, h. 186-187

fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

3) Dapat bertanggung jawab

Sejak awal hingga selesai dapat bertanggung jawab 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 melakukan melalui 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 jama'ah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jama'ah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

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

7) Berusaha memahami kebutuhan jamaah

Artinya karyawan harus cepat tanggap 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 jama'ah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jama'ah mau menjadi konsumen perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga jama'ah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui karyawan dari perusahaan itu sendiri.



Kotler dan Keller yang dikutip oleh Tjiptono menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, yaitu perusahaan akan tetapi sudut pandang penilaian persepsi pelanggan. Dalam hal ini, 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.<sup>31</sup>

Dalam hal tersebut ada lima dimensi kualitas pelayanan yang baik hal tersebut didefinisikan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Yang dikutip oleh Tjiptono meliputi.<sup>32</sup>

- 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.

---

<sup>31</sup> Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi, 2001), Cet. 2, h. 10

<sup>32</sup> *Ibid*, h. 14

- 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.

## **B. Haji dan Umrah**

### **1. Pengertian haji dan umrah**

Kata haji berasal dari akar kata  $\text{ح} - \text{ج} - \text{ح}$  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).<sup>33</sup>

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.<sup>34</sup>

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.<sup>35</sup>

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.

---

<sup>33</sup> *Op. Cit.*, Meity Taqdir Qodratilah, h. 296

<sup>34</sup> Bahruddin HS, *Pembinaan Mental Bimbingan Al-Qur'an*, (Jakarta: Bima Aksara, 1984), h. 107

<sup>35</sup> Sayyid Sabiq, *Fiqih Sunnah Tiga*, (Jakarta : Cakrawala Publising, 2008), h. 2

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 yang berbunyi:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا مَكَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا  
وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ  
كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya: Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.<sup>36</sup>

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 Allah berfirman:

---

<sup>36</sup> Departemen Agama RI, Al-‘Aliyy, *Al-Qur’an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2005), h. 49

الْحَجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَةٌ ۖ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفَثَ  
 وَلَا فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ ۗ وَمَا تَفَعَّلُوا مِنْ خَيْرٍ  
 يَعْلَمُهُ اللَّهُ ۗ وَتَزَوَّدُوا فَإِنَّ خَيْرَ الزَّادِ التَّقْوَىٰ ۗ وَاتَّقُوا  
 يَتَأُولَىٰ الْأَلْبَابِ

Artinya: (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 Terbaik-baik bekal adalah takwa dan bertakwalah kepada-Ku Hai orang-orang yang berakal.<sup>37</sup>

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.

---

<sup>37</sup> *Ibid*, h.24

Adapun pengertian umrah, kata umrah berasal dari bahasa Arab yaitu *الاء تمار* 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.<sup>38</sup>

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.<sup>39</sup>

## 2. Macam-macam Haji dan Umrah

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

---

<sup>38</sup> Muhammad Baqir Al-Habsi, *Fiqih Praktis*, (Bandung: Mizan, 1999), h. 377

<sup>39</sup>*Op. Cit.*, Kementerian Agama RI, h. 89-90

- 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.<sup>40</sup>

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.<sup>41</sup>
3. Syarat, Rukun dan Wajib Haji dan Umrah
    - a. Syarat Haji dan Umrah

Syarat haji dan umrah pada dasarnya sama tidak ada perbedaan antara haji dan umrah. Syarat tersebut ialah

---

<sup>40</sup> Iwan Gayuh, *Buku Pintar Haji dan Umrah*, (Jakarta: Pustaka Warga Negara, 1999), h. 29

<sup>41</sup> *Ibid*, h. 35

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.<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup> H. Edi Mulyo & H. Harun Abu Rofi'ie, *Panduan Praktis dan Terlengkap Ibadah Haji dan Umrah*, (Jakarta: Safirah, 2013), h. 16-17



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'.<sup>43</sup>

## 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.<sup>44</sup>

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

---

<sup>43</sup> Ishak Farid, *Ibadah Haji Dalam Filsafat Hukum Islam*, ( Jakarta: PT Rineka Cipta, 1999), h. 51-52

<sup>44</sup> <http://pelayanan.jamaah.haji.dan.umrah.com>

pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.<sup>45</sup>

## 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.<sup>46</sup>

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,

---

<sup>45</sup> A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), Cet. Ket-4, h. 184

<sup>46</sup> *Ibid*, h. 17

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.<sup>47</sup>

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-

---

<sup>47</sup> <http://xerma.blogspot.com/2014/05/pengertian-fungsi-pembinaan-menurut.html>

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.<sup>48</sup>

### 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.<sup>49</sup>

Dalam melayani jama'ah haji pemerintah memberikan pelayanan dalam hal pelayanan umum, administrasi, ibadah, dan kesehatan. Pelayanan umum antara

---

<sup>48</sup> <http://ardra.biz/ekonomi/ekonomi-keuangan-manajemen-keuangan/pengertian-fungsi-tujuan-asuransi/>

<sup>49</sup> Depag RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh, *Pola Pembinaan Jama'ah Haji*, (Jakarta, 2007), h. 1

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.<sup>50</sup>

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.

---

<sup>50</sup> Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan keagamaan, 2009), h.12

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 laksanakan 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 2013 sampai 2014 mengalami peningkatan untuk jamaah umrahnya.

Untuk ibadah umrah pada bulan Desember tahun 2014 adalah 75 jama'ah, dan jama'ah umrah pada bulan Mei tahun 2015 adalah 26 jama'ah. Dan yang sudah terdaftar untuk berangkat Desember tahun 2015 ini nanti adalah 90 jama'ah. Dari wawancara dengan manajer SA Tour mengatakan banyaknya para calon jama'ah itu ketika akhir tahun karena banyak orang yang ingin beribadah dan juga melihat perayaan tahun baru di luar Negara Indonesia. Sedangkan untuk jamaah Haji SA Tour terakhir memberangkatkan jama'ah haji pada tahun 2010 itu memiliki 6 jamaah bekerjasama dengan Fatimah Zahra sedangkan setelah itu dari pihak SA Tour sendiri lebih mengkhuskan untuk ibadah umrahny, dikarenakan untuk jama'ah haji plus yang minat semakin sedikit dikarenakan biayanya juga sudah semakin meningkat.<sup>51</sup>

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

---

<sup>51</sup> Wawancara dengan Manajer Sultan Agung Tour & Travel (Semarang, 2 juli 2015).

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”.<sup>52</sup>

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.

---

<sup>52</sup> Wawancara dengan Direktur Sultan Agung Tour & Travel (Semarang, 7 juli 2015).

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 9 orang, yang terdiri dari laki-laki yang berjumlah 7 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.<sup>53</sup>

Untuk memperoleh sasaran yang tepat diperlukan keterbukaan antara sesama pekerja dan hal tersebut dibuktikan

---

<sup>53</sup> Wawancara dengan Manager Sultan Agung Tour & Travel ( Semarang: 2 juli 2015)

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.<sup>54</sup>

## **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.

---

<sup>54</sup> Data dari Sultan Agung Tour & Travel Semarang.

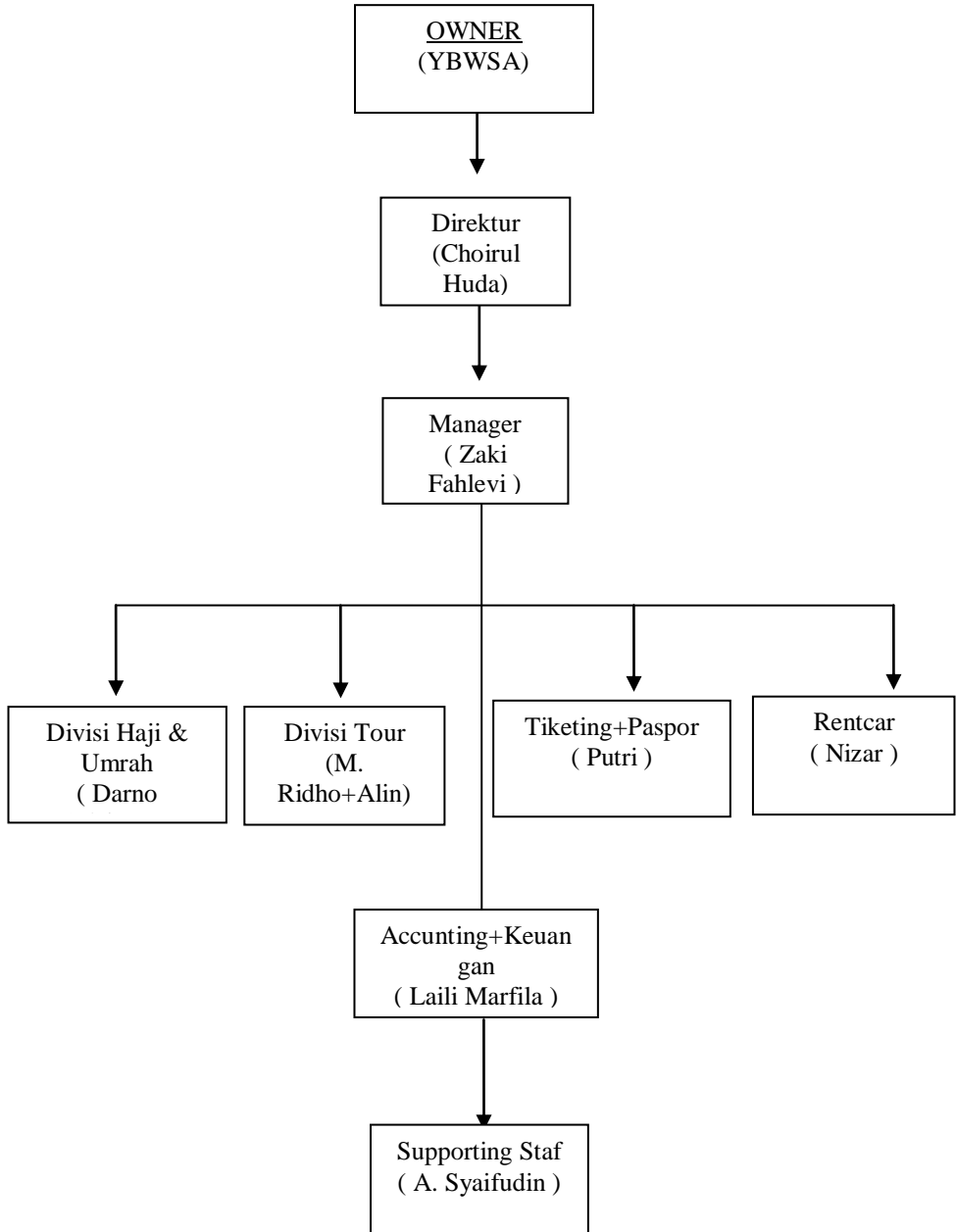
Struktur mempunyai arti cara bagaimana sesuatu disusun atau dibangun, dan struktur dirancang untuk alokasi dan koordinasi yang efisien dari semua kegiatan-kegiatan, posisi dan tugas-tugas dalam organisasi atau lembaga. Sebagaimana telah kita ketahui bahwa organisasi merupakan suatu susunan atau aturan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

Adapun struktur organisasi Sultan Agung Tour & Travel adalah sebagai berikut:<sup>55</sup>

---

<sup>55</sup> Data dari Sultan Agung Tour & Travel Semarang.





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. Manager

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 ditawarkan dalam 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**

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:

PROGRAM	SILVER 22 Hari	GOLD 22 Hari	MULTAZAM 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 kamar 2 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 seberat 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: Grand Zam-Zam/Setaraf	Qatar Direct Madinah

- 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 MALAYSIA (10 Hari)	24, 25, 26, 27, 28, 29 Des 2015	1.900	Madinah: Mukhtara Madinah/Setaraf Makkah: Final Rehab/Setara	Air Asia
UMRAH PLUS COLOMBO (10 Hari)	19, 20, 21, 22, 23 Des 2015	1.900	Madinah: Mukhtara Madinah/Setaraf	Mihin Air

			Makkah: Final Rehab/Setara	
UMRAH PLUS DUBAI (11 Hari)	23 dan 26 Des 2015	2.600	Madinah: Mukhtara Madinah/ Setaraf Makkah: Final Rehab/Setara	Emirates
UMRAH PLUS TURKI (12 Hari)	24 Des 2015	3.050	Madinah: Mukhtara Madinah/ Setaraf Makkah: Final Rehab/Setara	Turkys Air

Dari harga-harga diatas belum termasuk.

- 1.) Handling, Perlengkapan, dll Rp. 950.000,-.
- 2.) Pengurusan Paspor.
- 3.) Suntik Meningitis.
- 4.) Biaya pengeluaran pribadi (Telepon, laundry, kelebihan bagasi, tip, dll).
- 5.) Pengurusan surat mahrom Rp. 350.000 bagi wanita yang berumur kurang dari 45 tahun yang tidak didampingi mahromnya.<sup>56</sup>

---

<sup>56</sup> Wawancara pribadi dengan Staf Pelayanan Haji dan Umrah Sultan Agung Tour & Travel, (Semarang, 1 Juli 2015)



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**

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

- 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

Biaya Paket Haji Plus Sultan Agung Tour & Travel Semarang tahun 2010.

- 1) Tiket pesawat PP kelas ekonomi. (Etihad, Emirates, Saudia, Garuda Indonesia, dll)
- 2) Visa Haji
- 3) Hotel dekat dengan Masjidil Haram/Nabawi
- 4) Pembimbing Ibadah
- 5) Makan Prasmanan 3x sehari. (menu Indonesia)
- 6) Transportasi ziarah & guide
- 7) Air Zam-Zam 5 liter

- 8) Airport Tax & Handling
- 9) Perlengkapan Haji, seperti: Koper, Tas Passport, Kain Ihram, Baju Seragam, Kaus Kaki, Buku Manasik & Do'a, Buku Pelajaran, Kartu Identitas. (dana infaq untuk pendidikan yatim & dakwah)  
Paket Biaya Haji Plus Sultan Agung Tour & Travel belum termasuk:

- 1) Kebutuhan pribadi, seperti: Telepon, Fax, Laundry dll.
- 2) Tambahan biaya karena peraturan di Arab Saudi.
- 3) Tour tambahan di luar program
- 4) Kelebihan bagasi
- 5) Pengurusan passport 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, dan

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:

- Terhitung 1 bulan sebelum keberangkatan dikenakan biaya 25% dari harga paket

- Terhitung 14 hari sebelum keberangkatan dikenakan biaya 50% dari harga paket

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

Cara Pembayaran

Pembayaran dianggap 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 ekt. 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 (024) 6595106 atau dikirim email ke hudachoi99@gmail.com atau diserahkan langsung di kantor SATour.

## 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 :<sup>57</sup>

- 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 jema'ah.
- 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

---

<sup>57</sup> <http://xerma.blogspot.com/2014/05/pengertian-fungsi-pembinaan-menurut.html>

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 :

- (1) Kepastian keberangkatan untuk menunaikan ibadah haji;
- (2) Jaminan kesehatan, keselamatan dan keamanan jemaah haji selama menunaikan ibadah haji;
- (3) Perlindungan terhadap ancaman penyakit melalui vaksinasi meningitis;
- (4) 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 diberikan 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 bidang 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	-	2
4	Koper Besar	1	1
5	Koper Dorong	1	1
6	Tas Pinggang	1	1
7	Bahan Seragam	1	1
8	Baju Taqwa/koko	3	-
9	Kopiah	1	-
10	Sajadah	1	1
11	Tas Sandal	1	1
12	Sandal	2	2
13	Sabuk Ihrom	1	-
14	Sarung Tangan	-	1
15	Masker	2	2
16	Sabun Hijau	1	1
17	Tempat Sabun	1	1
18	Dompot Uang	1	1
19	Weker	1	1
20	Buku Manasik Set	1	1
21	Benang, Jarum, peniti	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.<sup>58</sup>

---

<sup>58</sup> Data dari Sultan Agung Tour & Travel (Semarang, 19 Agustus 2015).

## **F. Faktor Pendukung & Penghambat Sultan Agung Tour & Travel Dalam Memberi Pelayanan Haji & Umrah Pada Jamaahnya.**

Dalam suatu perusahaan pasti terdapat faktor yang mendukung dan juga faktor yang menghambat tentunya. Pada lembaga Sultan Agung Tour & Travel sendiri adalah sebagai berikut:

Faktor pendukung Sultan Agung Tour & Travel Semarang adalah,

1. Letak geografis yang strategis.
2. Publikasi dari pihak Sultan Agung Tour & Travel yang terus menerus melalui beberapa media yang cukup membantu pemasaran dari lembaga tersebut.
3. Sultan Agung Tour & Travel memiliki naungan dari yayasan Islam yang besar di daerah Semarang yang cukup di kenal terutama di wilayah Jawa Tengah.
4. Tempat atau kantor yang digunakan cukup memadai dan lengkap secara sarana dan prasarananya.
5. Mempunyai banyak link atau pihak kerja sama yang cukup sehingga membuat Sultan Agung Tour & Travel tetap bertahan.

Sedangkan faktor penghambat dari Sultan Agung Tour & Travel Semarang adalah

1. Timbulnya persaingan yang ketat dikarenakan banyaknya biro-biro penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, sehingga akan mengurangi kuota yang diberikan kepada setiap biro-biro penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.
2. Belum mendapat izin yang resmi dari KEMENAG sehingga harus bekerjasama dengan biro haji yang sudah resmi, maka dari itu S.A Tour harus bisa memilih benar-benar biro yang diajak kerjasama.
3. Harga dolar semakin meningkat akan berdampak pada ongkos naik haji maupun umrah.
4. Karyawan yang menghendel dalam lembaga Sultan Agung Tour & Travel itu sendiri, namun tidak menjadikan masalah yang besar untuk menjalankan tugasnya masing-masing dalam lembaga tersebut.
5. Kurangnya pengetahuan dari jamaah dalam melaksanakan ibadah haji maupun umrah. Namun, Sultan Agung Tour & Travel Semarang terus membimbingnya agar dalam melaksanakan ibadahnya sesuai syariat.

Untuk meningkatkan pelayanan kepada jama'ah haji, Sultan Agung Tour & Travel telah bekerjasama dengan pihak yang sudah berkompeten dalam pelayanan haji dan umrah. Maka dari itu berbagai perlengkapan dan fasilitas untuk memenuhi keinginan jama'ah haji. Fasilitas yang telah disiapkan meliputi pembimbing ibadah haji yang berpengalaman atau profesional, dokter pendamping jama'ah

haji, konsumsi, akomodasi, dan sarana transportasi yang memadai diharapkan agar jama'ah haji bisa menjalankan ibadah haji dengan lancar, tertib, aman, dan nyaman sehingga diperoleh haji yang mabrur.

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

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

**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”.<sup>59</sup>

## **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.

---

<sup>59</sup> Wawancara dengan Manager Sultan Agung Tour & Travel (Semarang, 2 juli 2015).

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Bapak Zaki Fahlevi 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 sedangkan untuk pemberangkatan bulan Desember tahun 2015 ini akan menggunakan Air Asia”.

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 mereka pun 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 jama’ah 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”.<sup>60</sup>

#### **4. Konsumsi**

Kebutuhan makanan dan minuman sudah disediakan oleh pihak hotel dimana jama’ah menginap sehingga jama’ah tidak perlu repot-repot lagi memikirkan konsumsi. Makanan disajikan dengan cara prasmanan yang telah dimasak oleh koki-koki hotel dengan jenis masakan Indonesia. Makanan

---

<sup>60</sup> Wawancara dengan Staf Pelayanan Haji dan Umrah Sultan Agung Tour & Travel, (Semarang, 1 Juli 2015).

yang disajikan dengan cara prasmanan cenderung lebih segar atau fresh dan jama'ah tinggal memilih menu-menu makanan yang mereka suka. Jama'ah 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”.<sup>61</sup>

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.

---

<sup>61</sup> Wawancara dengan Manajer Sultan Agung Tour & Travel (Semarang, 2 juli 2015).

## 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”<sup>62</sup>.

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.<sup>63</sup>

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*).<sup>64</sup>

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

---

<sup>62</sup> Wawancara pribadi dengan Staf Pelayanan Haji dan Umrah Sultan Agung Tour & Travel, (Semarang, 1 Juli 2015)

<sup>63</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 47.

<sup>64</sup> T.Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 2004), Edisi 2, h. 5.



a. Perencanaan (*planning*)

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

Dalam merencanakan keberangkatan untuk para calon jama'ah haji maupun umrah Sultan Agung Tour & Travel sebelum keberangkatan mengecek terlebih dahulu dengan provider-provider yang telah diajak kerjasama, dijadwal itu seperti apa, merencanakan keberangkatannya itu seperti apa, serta pengecekan visa dari jamaahnya apakah sudah sesuai dengan yang tertera dengan mengecek pada maskapai yang digunakan itu sudah ada apa belum nama-nama dari jamaahnya dengan melalui wap.

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. Penggerakan (*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 jama'ahnya.

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 Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Sultan Agung Tour & Travel.**

Dalam menganalisa data, penulis berusaha menggambarkan faktor apa saja yang mempengaruhi kegiatan

pelayanan tersebut. Ada dua faktor yang mempengaruhi pelayanan dalam ibadah haji yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*). Faktor internal merupakan segala aspek yang berada dalam suatu lembaga pelayanan, baik faktor yang mendukung ataupun faktor yang menghambat. Sedangkan faktor yang berikutnya adalah faktor eksternal. Faktor eksternal merupakan faktor dari luar yang mempengaruhi kegiatan pelayanan. Adapun yang menjadi analisis dari masing-masing pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Pendaftaran

a) Kekuatan

- Bisa dilakukan kapan saja baik datang langsung ke kantor ataupun lewat fax/telepon.
- Karyawan yang ramah terhadap jama'ah.
- Memudahkan jama'ah yang ingin mendaftar.

b) Kelemahan

- Tidak membuka cabang.
- Belum bisa menggunakan email karena masih dalam perbaikan.

c) Peluang

- Mendapatkan banyak jama'ah.

d) Tantangan

- Berkurangnya jama'ah.
- Jama'ah memilih biro travel lain.
-

## 2. Transportasi

### a) Kekuatan

- Menggunakan jasa penerbangan Garuda Indonesia Air Line ataupun penerbangan lain yang sudah teruji keamanannya.
- Pesawat tidak melakukan transit.
- Pramugari ramah terhadap penumpang.
- Bus yang digunakan masih keluaran baru.
- Semua jama'ah mendapatkan tempat duduk.

### b) Kelemahan

- Terjadi penundaan penerbangan dikarenakan cuaca yang tidak mendukung.
- Keterlambatan moda transportasi.
- Perilaku sopir yang kurang baik.

### c) Peluang

- Bekerja sama dengan pihak-pihak terkait.

### d) Tantangan

- Pesawat kehilangan kendali yang mengakibatkan kecelakaan.
- Ban bus bocor.
- Kondisi bus kurang layak (AC mati).

## 3. Pelayanan kesehatan

### a) Kekuatan

- Adanya dokter dan perawat.
- Tersedianya obat-obatan untuk jama'ah haji.

- Mendampingi jama'ah mulai dari pemberangkatan sampai pemulangan.
- b) Kelemahan
- Dokter tidak bisa mendampingi secara maksimal.
  - Belum adanya dokter pendamping untuk ibadah umrah.
  - Jumlah obat tidak sesuai dengan kebutuhan jama'ah.
- c) Peluang
- Semua keluhan jama'ah tentang kesehatan bisa terpenuhi.
- d) Tantangan
- Kematian jama'ah.
  - Persediaan obat-obatan habis.
4. Konsumsi
- a) Kekuatan
- Jenis masakan Indonesia.
  - Disajikan secara prasmanan.
  - Makan 3x sehari.
- b) Kelemahan
- Tidak sesuai dengan selera jama'ah.
- c) Peluang
- Menyediakan menu-menu masakan yang disukai jama'ah.
  - Jama'ah puas dengan makanan yang disediakan.

d) Tantangan

- Jama'ah memilih restoran lain.
- Komplain jama'ah terhadap masakan yang disajikan.

5. Akomodasi

a) Kekuatan

- Hotel berbintang empat atau lima.
- Lokasi dekat Masjidil Haram.

b) Kelemahan

- Kamar tidak sesuai dengan apa yang diharapkan jama'ah.
- Fasilitas dalam kamar kurang memadai (AC mati).

c) Peluang

- Jama'ah bisa sholat berjama'ah di Masjidil Haram.
- Tidak ada komplain dari jama'ah.

d) Tantangan

- Kamar hotel penuh.
- Kuantitas jama'ah banyak sehingga hotel tidak bisa menampung.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat menganalisis tentang manajemen pelayanan haji dan umrah di Sultan Agung Tour & Travel Semarang. Pelayanan yang diberikan kepada jama'ah dengan sistem

pelayanan lebih profesional dan baik, terbukti dengan respon dan kenyamanan yang dialami oleh para jama'ah dan adanya peningkatan jumlah jama'ah dari tahun ke tahun.

Dengan pelayanan yang diterapkan oleh Sultan Agung Tour & Travel, memperlihatkan gairah kerja dan etos yang tinggi dan menunjukkan sikap selalu siap untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap jama'ahnya, serta memiliki ketrampilan, kehandalan, berpenampilan baik dan rapi (*good performance*), bersikap ramah serta mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan yang baik (*good relationship*) dengan jama'ah.

Dengan pelayanan yang maksimal dapat mendatangkan ketenangan, kenyamanan, keselamatan, kekhusyukan, dan keabsahan dalam menjalankan ibadah haji dan umrah dapat mencapai kesempurnaan ibadahnya, dan juga dapat menciptakan citra perusahaan yang baik dan loyalitas jama'ah terhadap perusahaan sehingga dapat menunjang kemajuan perusahaan di masa yang akan datang.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pemaparan pada pembahasan sebelumnya, maka penulis berkesimpulan bahwa:

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. Faktor pendukung dan penghambat perusahaan maupun pelaksanaan ibadah haji dan umrah merupakan barometer untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan semula

oleh pihak pengelola. Faktor yang mendukung pelayanan kepada jama'ah adalah fasilitas-fasilitas yang diberikan kepada jama'ah seperti jenis hotel berbintang empat atau lima, pesawat yang tidak melakukan transit, adanya dokter yang mendampingi jama'ah untuk menyediakan obat-obatan. Sedangkan faktor yang menghambat adalah banyaknya komplain dari jama'ah mengenai menu makanan yang disediakan oleh pihak hotel dan penundaan penerbangan dikarenakan cuaca yang kurang mendukung untuk melakukan penerbangan.

## **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. Tuhan yang patut kita sembah, pencipta alam semesta bahwa dengan curahan taufik dan hidayah-Nya semata, penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.

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 penyusun terima dengan lapang dada untuk kesempurnaan karya selanjutnya.

Akhirnya kepada Allah SWT semua penulis serahkan dengan tengadahkan tangan serta do'a harapan, semoga skripsi yang sederhana ini hendaknya bermanfaat bagi penulis dan pembaca yang budiman pada umumnya, dan jika terdapat kesalahan dalam pembahasan ini semoga Allah melimpahkan ampunan-Nya. Amin.

## 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.
- 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 Quality Service*, Yogyakarta: Andi, 2001.
- <http://administrasidanmanajemen.blogspot.com/2009/01/pengertian-tujuan-dan-manfaat-pelayanan.html>
- <http://xerma.blogspot.com/2014/05/pengertian-fungsi-pembinaan-menurut.html>
- <http://ardra.biz/ekonomi/ekonomi-keuangan-manajemen-keuangan/pengertian-fungsi-tujuan-asuransi.html>

## DAFTAR 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 respon karyawan pada saat mengatasi persoalan?

- g. Bagaimana mekanisme perbaikan pelayanannya?
  - h. 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? Mengapa?
- 4. Berapa kali Bapak/Ibu menggunakan jasa SA Tour & Travel dalam menjalankan ibadah haji/umrah?
- 5. Apakah Bapak/Ibu merekomendasikan pada orang lain untuk menggunakan jasa SA Tour & Travel?
- 6. Apakah SA Tour & Travel selalu membangun komunikasi dengan Bapak/Ibu?
- 7. Adakah hambatan yang muncul sebelum pemberangkatan haji/umrah? Ya/tidak?



8. Bagaimana bentuk-bentuk hambatan tersebut?
9. Apakah Bapak/Ibu merasakan adanya kekurangan dalam pelayanan? Mengapa?
10. Apa saja bentuk kekurangan itu?
11. Apakah kekurangan dalam pelayanan mempengaruhi pelaksanaan ibadah haji?



## Foto Jama'ah dari Sultan Agung Tour & Travel





## Foto Kantor Sultan Agung Tour & Travel





## Pelayanan dari S.A Tour

- Kesehatan



- Transportasi



- Konsumsi



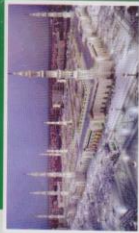


- Hotel



**SCHEDULE PAKET UMRAH  
( 9 hari / Regular )**

**Hari ke-1 JAKARTA – JEDDAH – MADINAH**  
 06.00 Jamaah berkumpul di Bandara Soekarno  
 Hatta, Cengkareng, Terminal 2, pintu  
 11.10 Berangkat menuju Jeddah  
 16.50 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 ke Madinah yaitu ke Masjid Quba,  
 Kebon Kurma, Jabal Uhud, Masjid Qiblatan

**Hari ke-4 MADINAH, MAKKAH**  
 14.00 Mengambil mict di Bir Ali lalu berangkat ke  
 Makkah dengan Bus AC  
 20.00 Tiba di Makkah, check in hotel lalu  
 melaksanakan umroh



**Hari ke-5 MAKKAH**  
 Memperbanyak ibadah di Masjidil Haram  
**Hari ke-6 MAKKAH**  
 07.00 Ziarah kota Mekkah yaitu ke Padang Arafah,  
 Jabal Rahmah, Muzdalifah, Mina, Jabal Tsaur  
 melaksanakan umroh (bagi yang ingin  
 mict di masjid Jhronah)  
 Kembali ke hotel lalu melaksanakan Umroh



11.00  
**Hari ke-7 MAKKAH**  
 10.00 Jamaah memperbanyak ibadah di masjidil  
 haram  
 16.00 Usai salat Ashar mengikuti Tausiyah dan  
 evaluasi Umroh yang telah dilaksanakan

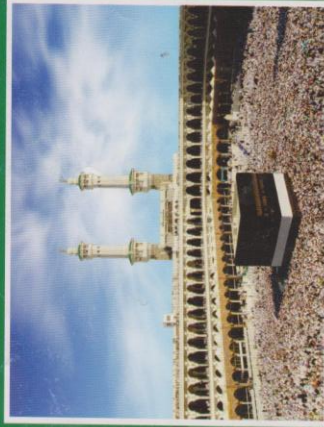
**Hari ke-8 MAKKAH - JEDDAH**  
 05.00 Ba da Subuh Jamaah melaksanakan Tawaf  
 Sa'adah  
 07.00 Sudah sarapan berangkat ke Jeddah  
 dengan Bus AC  
 14.00 Tiba di Jeddah langsung City tour ke  
 Shopping Center dilanjutkan ke Masjid Sili  
 Hawa, Masjid Oshwa, Laut Merah dan Masjid  
 Berangkat ke Jakarta



**Hari ke-9 JAKARTA**  
 08.20 Tiba di Bandara Soekarno – Hatta Jakarta

**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)



**Sultan Agung Tour & Travel**

Gdg. Pumanisa Lt. 1 (Komplek Kampus UNISSULA)  
 Jl. Kalligawe Raya Km. 4 Semarang 50112. Telp./fax (024) 6595106, 6583584 ext. 308  
 www.sultanagungtour.com  
 Hotline 08156559423, 081390308010

**Mitra Terbaik Perjalanan Ibadah Anda**

#### 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
5. Ziarah sepulur kota Makkah, Madinah dan Jeddah
6. Peralatan sholat (Kopiah, sajadah, tas sandal, kain seragam batik, buku masjid, kain ihrom untuk laki-laki, sabuk ihrom, mukena untuk wanita, masker)
7. Manasik Umroh 1 X
8. Air zam-zam 10 liter per jamaah

#### BIAYA TIDAK TERMASUK :

1. Pembuatan Paspor dan surat-surat lain yang diperlukan
2. Biaya Mahram (Rp. 350.000,-) bagi wanita yang berangkat sendiri tanpa Mahram (wanita yang berusia 45 tahun ke atas tidak dikenakan biaya)
3. Biaya Sunik Meningitis
4. Airport Tax, Handling Bandara & Perlengkapan
5. Tour/ Acara tambahan di luar program
6. Kelelahan 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(Petunasan 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	Pasport Asli, Buku Nisah Asli, KK Asli, Fotocopy KTP, Buku Kuning Meningitis
Suami + Istri + Anak	Pasport Asli, Buku Nisah Asli, KK Asli, Fotocopy KTP, Akte Kelahiran Anak Asli, Buku Kuning Meningitis
Wanita Sendiri Usia di bawah 45 Tahun	Pasport Asli, KK Asli, Fotocopy KTP, Akte Kelahiran Asli, Buku Kuning Meningitis
Wanita Sendiri Usia di atas 45 Tahun	Pasport Asli, KK Asli, Fotocopy KTP, Buku Kuning Meningitis
Laki - laki Sendiri	Pasport Asli, KK Asli, Fotocopy KTP, Akte Kelahiran Asli, Buku Kuning Meningitis

5. Pas photo berwarna : dengan latar belakang putih & posisi kepala / muka 80% (wanita mengemakan jilbab selain 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/istri harus didampingi orang tua yang berusia minimal 45 tahun dan mempunyai bukti Pembatalan Umrah dikemakan potongan, sebagai berikut :
    - Terhitung 1 bin sebelum keberangkatan dikemakan biaya 25 % dari harga paket
    - Terhitung 14 hr sebelum keberangkatan dikemakan biaya 50 % dari harga paket
    - Terhitung 9 s/d hari keberangkatan dikemakan biaya 90 % dari harga paket

#### CARA PEMBAYARAN :

- Pembayaran dapat dilakukan apabila :
- 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.
- Pembayaran melalui transfer ke Rekening Bank yang ditunjuk :
  - **Bank Mandiri** : No.Rek.138-00-1181623-5 an.Choirul Huda
  - **Bank Syariah Mandiri (Rp)** : No.Rek.05000215114 an.Choirul Huda QQ Saotir
  - **Bank Mandiri dollar** : No. Rek. 135-00-1298667-1 an. Choirul Huda M AG
- Bukti setoranttransfer, mohon dikirim fax ke (024) 6595106
- Untuk detail rekening bank, kunjungi website kami di [www.satur.com](http://www.satur.com) atau langsung di Kantor SA-tour.
- Mohon tuliskan nama jamaah dan paket pilihan pada bukti setoran



Sultan Agung Tour  
**UMROH & HAJI plus**

Hotline :  
**08156559423**  
**081390308010**

SA Tour

Sultan Agung Tour & Travel

Jl. Kaligawe Raya Km 4 Semarang Jawa Tengah, 5011

Telp/fex (024) 6595106, 6583584 ext. 308

www.sultanagungtour.com

### **SURAT KETERANGAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini, Manager Sultan Agung Tour & Travel Semarang, menerangkan bahwa:

Nama : Furqon Mukminin

Nim : 111311043

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Benar-benar telah mengadakan penelitian di Sultan Agung Tour & Travel Semarang, dengan judul “MANAJEMEN PELAYANAN BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMRAH (Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang)”.

Dengan surat keterangan ini dibuat agar digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 04 November 2015

Manager S.A Tour & Travel Semarang



Zaki Fahlevi

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Furqon Mukminin  
Tempat dan Tanggal Lahir : Pemalang, 06 Februari 1993  
NIM : 111311043  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi  
Alamat : Ds. Balutan RT. 03 / RW. 05 Kec.  
Comal Kab. Pemalang.

Jenjang pendidikan :

1. TK Aisyiyah Bustanul Atfal Purwoharjo tamat tahun 1999
2. SDN 02 Purwoharjo Comal tamat tahun 2005
3. MTS MDI Jatirejo tamat tahun 2008
4. MAN 2 Pekalongan tamat tahun 2011
5. UIN Walisongo Semarang tamat tahun 2016

Semarang, 05 November 2015

Penulis



Furqon Mukminin