

**MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH UMRAH PT. SAFINA
DANIA WISATA CABANG MATARAM**



OLEH

Auliya Nur Sya'bani
NIM : 190305004

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM
2023**

**MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH UMRAH PT. SAFINA
DANIA WISATA CABANG MATARAM**

skripsi

**Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Mataram
Untuk Melengkapi Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Sosial**



OLEH

**Auliya Nu Sya'bani
NIM : 190305004**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM
2023**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh Auliya Nur Sya'bani, NIM 190305004 dengan judul "Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah PT. Safina Dunia Wisata Cabang Mataram" telah memenuhi syarat dan disetujui untuk diuji.

Disetujui pada tanggal: 24 - Oktober - 2025



NOTA DINAS PEMBIMBING

Mataram, 24 Oktober 2025

Hal : Ujian Skripsi

Yang Terhormat

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
di Mataram

Assalamu 'alaikum, Wr. Wb.

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi, kami berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama Mahasiswa/i : Auliya Nur Sya'bani

NIM : 190305004

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Judul : "Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah PT.
Safina Dania Wisata Cabang Mataram",

telah memenuhi syarat untuk diajukan dalam sidang *munagasyah* skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Mataram. Oleh karena itu, kami berharap agar skripsi ini dapat segera di-

Wassalamu 'alaikum, Wr. Wb.

Pembimbing I

Dr. Khairy Juanda, M. Si.
NIP.197705272009011005

Pembimbing II

H. Masruri, Lc, M.A.
NIP.197605042009121002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Auliya Nur Sya'bani

NIM : 190305004

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram" ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Jika saya terbukti melakukan plagiat tulisan/karya orang lain, siap menerima sanksi yang telah ditentukan oleh lembaga.

Mataram, 24 - October - 2023

Sag

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MATARAM

Auliya Nur Sya'bani

Perpustakaan UIN Mataram

PENGESAHAN

Skripsi oleh Auliya Nur Sya'bani, NIM: 190305004 dengan judul "Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah PT. Safina Dunia Wisata Cabang Mataram" telah dipertahankan di depan dewan penguji Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Mataram pada tanggal 24 - Oktober - 2023

Dewan Penguji

Dr. Khari Juanda, M. Si
(Ketua Sidang/Pemb. I)

H. Masruri, Lc., MA.
(Sekretaris Sidang/Pemb. II)

Prof. Dr. H. Ms. Udin, M. Ag
(Penguji I)

Sahri Halim, M. I. Kom
(Penguji II)

Mengetahui
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu
Komunikasi

Perpus **UN Mataram**



Dr. Muhammad Saleh, M.A
NIP. 197209121998031001

MOTTO

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ طَرِيفٍ حَدَّثَنَا عِمْرَانُ بْنُ عُيَيْنَةَ عَنْ عَطَاءِ بْنِ السَّائِبِ عَنْ
مُجَاهِدٍ عَنْ ابْنِ عُمَرَ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ الْغَازِي فِي سَبِيلِ
اللَّهِ وَالْحَاجُّ وَالْمُعْتَمِرُ وَفَدُّ اللَّهِ دَعَاهُمْ فَأَجَابُوهُ وَسَأَلُوهُ فَأَعْطَاهُمْ

“Telah menceritakan kepada kami (Muhammad bin Thariq); telah menceritakan kepada kami (Imran bin Uyainah) dari (Atha bin As Sa’ib) dari (Mujahid) dari (Ibnu Umar) radliallahu anhu, bahwa Rasulullah SAW bersabda: orang yang berjuang di jalan Allah, orang yang mengerjakan ibadah haji dan umrah adalah para delegasi Allah. Allah memanggil mereka dan mereka menjawab panggilan-Nya. Mereka meminta kepada Allah, maka Allah memberikan permintaan mereka.”
[H.R Ibnu Majah]¹

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MATARAM

Perpustakaan UIN Mataram

¹ [Hadits Ibnu Majah Nomor 2884 - Kumpulan Hadits | Ilmu Islam](#)

PERSEMBAHAN

*“Persembahan skripsi ini saya dedikasikan untuk my biggest supporter, ibunda saya **Nurjannah** dan Ayahanda saya **Imeran Maftah** yang selalu mendoakan, memotivasi dan memberikan semangat. I love you both...*



Perpustakaan UIN Mataram

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji hanya bagi Allah SWT. Tuhan semesta alam dan shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, juga kepada keluarga, sahabat, dan semua pengikutnya. Amin.

Penulis menyadari bahwa proses penyelesaian skripsi ini tidak akan sukses tanpa bantuan dan keterlibatan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis memberikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu sebagai berikut:

1. Dr. Khairi Juanda, M. Si. selaku pembimbing I dan H. Masruri, Lc. M.A. selaku pembimbing II yang memberikan bimbingan, motivasi, dan koreksi mendetail, terus-menerus, dan tanpa bosan di tengah kesibukannya dalam suasana keakraban menjadikan skripsi ini lebih matang dan cepat selesai;
2. Muhammad Syaoki, M. S.I sebagai Ketua Jurusan Manajemen Dakwah;
3. Dr. Muhamad Saleh Ending, M.A selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi;
4. Prof. Dr. H. Masnun Tahir, M.Ag selaku Rektor UIN Mataram yang telah memberi tempat bagi penulis untuk menuntut ilmu dan memberi bimbingan dan peringatan untuk tidak berlama-lama di kampus tanpa pernah selesai.
5. Bapak/Ibu dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah mengajarkan banyak ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Staff Akademik Dakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan pelayanan terbaik.
7. Bapak Ahmad Zaki Attamimi selaku Kepala Cabang dan staff yang ada di PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan penelitian khususnya Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah di PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram
8. Dua orang paling berjasa dalam hidup saya, Ibunda saya Nurjannah dan Ayahanda saya Imeran. Terima kasih atas kepercayaan yang telah

diberikan izin merantau dari kalian, pengorbanan, cinta, doa, motivasi, semangat dan nasihat yang sering diucapkan. *I am so blessed to have u both, love u guys so much.* Terima kasih juga tanpa lelah mendukung apapun keputusan dan pilihan dalam hidup saya, kalian sangat berarti. Semoga Allah SWT selalu menjaga kalian dalam kebaikan dan kemudahan *aamiin*.

9. Untuk sahabat-sahabat saya yang telah berkontribusi banyak dalam proses penyusunan skripsi ini, termasuk yang sudah bersedia meminjamkan laptop untuk menyusun dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Terakhir, untuk diri saya sendiri. Terima kasih telah berjuang melewati semua ini. Terima kasih karena tidak pernah menyerah dan selalu optimis bahwa akan mampu melakukan semuanya. Terima kasih telah menjadi diri sendiri dengan versi terbaik yang dimiliki. *I love myself, respect myself, and accept myself exactly as I am.*

Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi semesta. Amin.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
M A T A R A M

Mataram, 24-Oktober-2023

Penulis



Auliya Nur Sya'bani

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | ii |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING | iii |
| NOTA DINAS PEMBIMBING | iv |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | v |
| PENGESAHAN | vi |
| MOTTO | vii |
| PERSEMBAHAN | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| ABSTRAK | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 4 |
| D. Ruang Lingkup dan Setting Penelitian..... | 5 |
| E. Telaah Pustaka | 5 |
| F. Kerangka Teori | 10 |
| G. Metode Penelitian..... | 19 |
| H. Sistematika Pembahasan | 25 |
| BAB II PAPARAN DATA DAN TEMUAN | 27 |
| A. Gambaran Umum Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah PT. Safina Dania Wisata Mataram | 27 |
| B. Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram Selama Berada di Tanah Suci | 32 |
| C. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram . | 40 |
| BAB III PEMBAHASAN | 42 |
| A. Analisis Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram..... | 42 |
| B. Faktor Pendukung dan Pengambat Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram . | 53 |

| | |
|-----------------------------|-----------|
| BAB IV PENUTUP | 59 |
| A. Kesimpulan..... | 59 |
| B. Saran..... | 60 |
| DAFTAR PUSTAKA | 61 |
| LAMPIRAN | 64 |



Perpustakaan UIN Mataram

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan..... | 6 |
| Tabel 2.1 Paket atau program yang disediakan PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram | 34 |



Perpustakaan UIN Mataram

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|---|----|
| Gambar 2.1 | Gambar Struktur Kepengurusan di kantor PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram..... | 29 |
|------------|---|----|



Perpustakaan UIN Mataram

MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH UMRAH PT. SAFINA DANIA WISATA CABANG MATARAM

Oleh:

Auliya Nur Sya'bani
NIM 19030504

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh upaya untuk meningkatkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada jamaah umrah adalah dengan menyempurnakan system dan manajemen penyelenggaraan ibadah umrah yang harus ditingkatkan , karena hal ini mmpengaruhi kualitas pelayanan dan perlindungan kepada para jamaah dikarenakan dalam penyelenggaraannya selama ini kurang efektif dan efisien. Dengan banyaknya perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan ibadah umrah khususnya di wilayah Lombok, hal ini menimbulkan persaingan antara agen travel satu dengan travel yang lainnya. Sehingga setiap perusahaan berusaha memberikan pelayanan dengan mutu terbaik untuk menarik simpati para jamaah.

Jenis dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif yang berupa kata-kata tertulis ataupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang dimati. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode wawancara, dokumentasi dan dokumen. Sedangkan metode analisis yang digunakan adalah metode kondensasi data (*data condensation*), menyajikan data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing and verification*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada segi pelaksanaannya manajemen pelayanan jamaah umrah telah diimplementasikan sesuai dengan teori dan prakteknya. Dalam pelayanan pada PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram telah sesuai dengan fungsi manajemen yaitu perencanaan, penorganisasian, pergerakan, dan pengawasan. Demi mencapai sebuah tujuan maka perlu adanya evaluasi atau perbaikan demi mencapai sebuah tujuan yang sudah ditargetkan

Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan, Umrah, PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap muslim menginginkan tercapainya sebuah kesempurnaan islamnya dalam beribadah dengan menjalankan perintah Allah SWT serta meninggalkan larangan-Nya. Salah satu perintah yang harus dijalankan oleh setiap muslim adalah rukun islam yang kelima yakni menunaikan ibadah haji. Haji dan umrah merupakan suatu kewajiban setiap muslim, maka setiap muslim yang mampu apabila tidak melakukannya tidak berdosa dan apabila dilakukan maka akan mendapatkan pahala. Jika seseorang telah melaksanakan haji, maka gugurlah kewajibannya.

Ibadah haji merupakan syariat yang ditetapkan oleh Allah SWT kepada Nabi Ibrahim AS. Hal ini juga diwajibkan kepada umat islam untuk menjalankan ibadah tersebut bagi mereka yang mampu. Sebagaimana Firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surah Al-Hajj [22] : 27 sebagai berikut:

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ

Artinya : *“Dan serulah manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, atau mengendarai setiap unta yang kurus, mereka datang dari segenap penjuru yang jauh “.*²

Sebuah kegiatan dalam ibadah haji dan umrah memiliki dua sisi yang harus diperhatikan yakni, standar pelaksanaannya apabila masih di tanah air dan tanah suci. Pada sisi standar pelaksanaannya saat masih di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pemeriksaan kesehatan calon jamaah, pengurusan dokumen haji dan umrah serta pembayaran

² QS al-Hajj [22]: 27.

ongkos naik haji ONH ke bank), bimbingan manasik (bimbingan berbentuk materi, cara pelaksanaan dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar dalam pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, dan kesehatan.³ Agar tujuan pelaksanaan ibadah umrah dapat berjalan dengan sukses maka yang berhubungan dengan sistem pelayanan sangat diperlukan sehingga jamaah umrah dapat merasa puas dalam melaksanakan ibadah di tanah suci.

Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada jamaah dengan memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah hingga tuntas, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki ilmu pengetahuan lainnya dan mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan aktivitas secara langsung yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat mendapat kepuasan. Pelayanan ibadah umrah meliputi pendaftaran, pemeliharaan kesehatan, transportasi, akomodasi, penginapan, konsumsi, perlindungan, keimigrasian, dan lain-lain. Arti pelayanan disini juga mencakup pembimbingan ibadah umrah.

Dalam Undang- Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2008 tentang penyelenggara ibadah umrah dan haji dijelaskan tentang kewajiban pemerintah terhadap jamaah haji, yakni pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan manasik haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal yang diperlukan oleh calon jamaah haji.⁴

³ Dipo Khairul Islami, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat", Skripsi, (Skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2014), hlm.3.

⁴ Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Pasal 1 (2)

Dari peluang ini bukan hanya pemerintah saja yang melirik akan hal ini, tetapi biro- biro travel haji dan umrah berkompetisi untuk menarik simpati calon jamaah. Berlomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda dengan biro yang lain hanya untuk sebuah popularitas. Dalam hal ini juga sebuah instansi mengambil peran diantaranya mereka yang menangani ini semata-mata bukan karena bisnis, melainkan mereka ada karena memang panggilan Tuhan.

Upaya untuk meningkatkan pembinaan, pelayanan serta perlindungan kepada jamaah umrah adalah menyempurnakan system dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji dan umrah harus ditingkatkan, karena hal ini mempengaruhi kualitas pelayanan dan perlindungan kepada jamaah dikarenakan dalam penyelenggaraannya selama ini dinilai kurang efektif dan efisien. Untuk mencapai tujuan terlaksananya ibadah umrah yang sukses, diperlukan adanya suatu manajemen, baik di bidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan lain-lain. Sehingga apa yang para jamaah harapkan dalam menunaikan ibadah umrah bisa di peroleh secara sempurna dan memuaskan.

Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada jamaah adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggungjawab kepada setiap jama'ah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum secara jelas, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah. Dengan manajemen pelayanan yang baik, diharapkan dalam melayani jamaah umrah bisa semaksimal mungkin, efektif dan efisien sebelum jamaah diberangkatkan ke tanah suci hingga kembali ke tanah air. Sehingga jama'ah umrah merasa puas dan dalam melaksanakan ibadah umrah berjalan dengan lancar sesuai dengan tuntunan agama.

Biro perjalanan PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram sebagai penanggung jawab penyelenggaraan haji dan umrah telah melakukan kerja sama dengan pemerintah Arab Saudi yang dirumuskan dalam berbagai keputusan dan peraturan-peraturan pemerintah. Ini dimaksudkan sebagai upaya peningkatan pelayanan

terhadap jamaah umrah PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram sebagai penyelenggara umrah dan haji telah berusaha dengan segala kemampuan dan fasilitas yang dimiliki berupaya memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya agar jamaah haji dan umrah dapat menunaikan ibadah dengan tertib, lancar, mudah, baik, aman dan sempurna. Peningkatan mutu pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap calon haji antara lain melalui penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan haji dan umrah semakin ditingkatkan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ada.

Kaitannya dengan penelitian ini, peneliti menjadikan PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram sebagai objek penelitian karena lembaga tersebut merupakan salah satu lembaga penyedia jasa pelayanan ibadah haji dan umrah dengan pengguna jasa pelayanan yang sudah cukup banyak, dapat diartikan bahwa PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram menerapkan manajemen yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan. Dengan banyaknya perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan ibadah haji dan umrah khususnya di wilayah Lombok, hal ini menimbulkan persaingan antar agen travel, sehingga setiap perusahaan berusaha memberikan pelayanan dengan mutu terbaik untuk menarik simpati jamaah.

Alasan peneliti menjadikan PT. Safina Dania Wisata menjadikan sebagai tempat penelitian juga adalah sangat mempermudah jamaah dalam melakukan proses pembayaran. Jamaah bisa langsung melunasi dan bisa *down payment* dahulu. Jika sudah melunasi pihak PT. Safina Dania Wisata akan langsung mengurus proses keberangkatan dan langsung akan mengkonfirmasi kapan jadwal keberangkatan jamaah umrah. Bukan hanya itu saja, setiap pengunggahan brosur lewat media sosial selalu ada harga diskon yang menarik yang tidak lain akan memberikan jamaah tertarik untuk melakukan pendaftaran umrah di PT. Safina Dania Wisata.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik dan ingin mengetahui bagaimana manajemen pelayanan jamaah umrah yang ada di PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram yang penulis rumuskan kedalam sebuah judul skripsi “ **Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram** “.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram Selama Berada di Tanah Suci?
2. Apa Saja Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Jamaah Umrah PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, adapun tujuan dari penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti yaitu

- a. Untuk mengetahui Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram selama berada di tanah suci
- b. Untuk mengetahui Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram

2. Manfaat Penelitian

- a. Kegunaan Teoritis sebagai tambahan pengetahuan mengenai Bagaimana Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah selama berada di tanah suci serta Faktor-faktor pendukung dan penghambat Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram
- b. Kegunaan Praktis membantu dalam pengambilan keputusan terutama yang berkaitan dengan Bagaimana Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah selama berada di tanah suci serta Faktor-faktor pendukung dan penghambat Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah dan PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram

D. Ruang Lingkup dan Setting Penelitian

1. Ruang Lingkup

Untuk menghindari terjadinya penafsiran yang keliru dari pembaca dan keluar dari pokok permasalahan, oleh karena itu

penelitian difokuskan Bagaimana Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram.

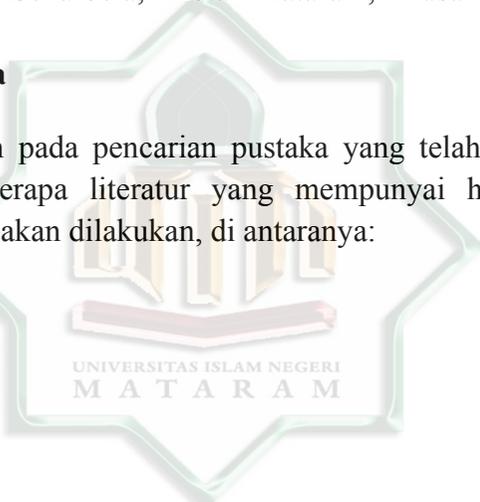
Berdasarkan pada ruang lingkup di atas dapat dideskripsikan berdasarkan substansi permasalahan dan substansi pendekatan penelitian ini, Bagaimana Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram.

2. Setting Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Kantor PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram yang berlokasi di Jl. Gajah Mada, Jempong Baru, Mataram Ruko Asia Asri Regency No. 08, Kecamatan Sekarbela, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat, Indonesia.

E. Telaah Pustaka

Berdasarkan pada pencarian pustaka yang telah peneliti lakukan ditemukan beberapa literatur yang mempunyai hubungan dengan penelitian yang akan dilakukan, di antaranya:



Perpustakaan UIN Mataram

Tabel 1.1

Penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan

| No | Peneliti | Persamaan | Perbedaan | Hasil Penelitian |
|----|--|--|---|---|
| 1. | <p><i>Skripsi</i> karya Mahendra Chafidzul Ulum Program Study Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul “<i>Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Lanjut Usia (LANSIA) oleh Kementrian Agama Kabupaten Sleman tahun 2017</i>”</p> | <p>Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumen dan jenis penelitian menggunakan deskriptif kualitatif</p> | <p>Fokus penelitian yang diteliti adalah tentang Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Lanjut Usia (LANSIA) oleh Kementrian Agama Kabupaten Sleman tahun 2017</p> | <p>Hasil penelitian yang didapatkan dalam penelitian tersebut adalah Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Lanjut Usia (LANSIA) oleh Kementrian Agama Kabupaten Sleman belum prima. Hal ini dapat dilihat dari adanya pelayanan yang sama antara jamaah haji umum dengan jamaah haji lanjut usia (LANSIA). Dalam melakukan pelayanan kepada jamaah haji lanjut usia seharusnya ada nilai plus atau pelayanan khusus yang membedakannya,</p> |

| | | | | |
|----|--|---|--|--|
| | | | | seperti keseriusan dan kesabaran yang lebih karena perlu diketahui bahwa jamaah haji yang lanjut usia memiliki kondisi penurunan kesehatan fisik. |
| 2. | <p><i>Skripsi</i> karya Zaenal Arifin Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Walisongo Semarang dengan judul “<i>Penyelenggaraan Manasik Haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali pada tahun 2010-2011 Studi Analisis SWOT</i>”</p> | <p>Sumber data yang digunakan secara langsung dan tidak langsung (primer dan sekunder), peneliti menggunakan pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Fungsi manajemen yang digunakan seperti perencanaan (<i>planning</i>), pengorganisasian (<i>organizing</i>), pelaksanaan (<i>actuating</i>), pengawasan (<i>controlling</i>).</p> | <p>Analisis data yang digunakan berupa analisis SWOT yaitu kekuatan (<i>strengths</i>) berupa kekuatan dari pusat, kelemahan (<i>weaknesses</i>) kurangnya sarana dan prasarana untuk praktek manasik dan kurangnya etos kerja dan kedisiplinan pegawai, peluang (<i>opportunities</i>) berupa penyelenggaraan manasik haji sangat besar dikarenakan bimbingan manasik sudah menjadi tanggung jawab pemerintah</p> | <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali mencakup perencanaan yaitu rapat koordinasi, pengorganisasian meliputi membuat susunan panitia, pelaksanaan meliputi rapat evaluasi, pengawasan berupa melaksanakan bimbingan dengan mengacu pada acara atau jadwal yang sudah ditentukan sebelumnya.</p> |

| | | | | |
|----|--|--|--|---|
| | | | dibawah koordinasi Kementerian Agama, ancaman (<i>threats</i>) berupa ketidak puasan calon jamaah haji dalam pelaksanaan manasik haji. | |
| 3. | <i>Skripsi</i> karya Nur Andriani Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar dengan judul “ <i>Manajemen Pelayanan Jamaah Haji (Studi pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bima)</i> ” | Tinjauan tentang ibadah haji dan meliputi pelayanan, pembinaan, perlindungan, menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi dll. Jenis penelitiannya menggunakan deskriptif kualitatif, sumber data yang digunakan yaitu primer dan sekunder. | Fokus peneliti yaitu Manajemen Pelayanan Jamaah Haji studi pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bima dan Faktor penghambat serta pendukung yang berbeda-beda. | Hasil penelitian berupa manajemen pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Bima sudah cukup baik dilakukan. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara dari sebagian jamaah haji. Kemudian adanya beberapa faktor pendukung dan pengambatnya. |
| 4. | <i>Skripsi</i> karya Auliya Nur Sya’bani Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Mataram dengan judul “ <i>Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah</i> ” | Dari beberapa penelitian terdahulu di atas yang menjadi persamaan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian, sumber data yang digunakan, menerapkan fungsi-fungsi manajemen dari teori <i>George Robert Terry</i> | Perbedaan penelitian ini ada pada objek lokasi penelitian yang berbeda dengan penelitian terdahulu dan fokus penelitiannya adalah Manajemen | Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah tentang bagaimana fungsi manajemen pelayanan jamaah umrah di PT. Safina Dania Wisata Cabang Mtaram secara |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | <p><i>PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram</i></p> | | <p>Pelayanan Jamaah Umrah PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram. Sedangkan penelitian terdahulu seperti di atas adalah fokus terhadap manajemen pelayanan haji.</p> | <p>keseluruhan yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah umrah. Serta faktor pendukung maupun penghambatnya.</p> |
|--|--|--|--|--|

F. Kerangka Teori

1. Manajemen Pelayanan

a. Pengertian Manajemen Pelayanan

Untuk mengetahui definisi manajemen pelayanan sebelumnya harus memahami pengertian manajemen dan pelayanan. Ada beberapa definisi manajemen menurut para ahli diantaranya yaitu

Robert Kreitener memberikan rumusan tentang manajemen dengan mengatakan bahwa *“management is the process of working and through others to achieve organizational objectives in a changing environment central to this process is the effective use of limited resources”* (manajemen sebagai suatu proses kerja melalui orang lain untuk mencapai tujuan organisasi dalam lingkungan yang

berubah proses ini berpusat pada penggunaan secara efektif dan efisien terhadap sumber daya yang terbatas).⁵

George R. Terry dan Laslie W. Rue mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata.⁶

Menurut A.S. Moenir, manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan agar mekanisme kegiatan pelayanan berjalan dengan tertib, lancar, tepat sasaran dan memuaskan pihak yang harus dilayani.⁷

Manajemen pelayanan juga dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun sebuah rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya suatu tujuan pelayanan. Sedangkan pengertian pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan.

Pelayanan adalah salah satu bentuk *taawun* (tolong-menolong) sepanjang pelayanan tersebut mengarah pada hal-hal positif. Kita sebagai makhluk sosial juga pasti saling membutuhkan satu sama lain untuk memenuhi aktifitas kehidupan sehari-hari. Berikut ini ayat Al- Quran tentang pelayanan yakni pada QS Ali Imran [3]: 159 yang berbunyi :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ
حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا
عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

⁵M. Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah* (Kencana:Jakarta,2009), hlm. 9.

⁶ George R. Terry, *Principles of Managemen*, Edition (New York: Richard D. Irwin, 1961), hlm. 32.

⁷ H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*,(Jakarta : Bumi Aksara, 2006), hlm.186.

Artinya : *Maka berkat rahmat Allah SWT, engkau (Muhammad) ber;aku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar tentu mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu memaafkan mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Dan kemudian apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah SWT. Sungguh Allah SWT mencintai orang yang bertawakkal.*⁸

Ayat di atas menjelaskan bahwa senantiasa berlaku baik terhadap seseorang serta memberikan pelayanan dengan lemah lembut kepada para konsumen atau para jamaah khususnya jamaah.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dana dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

b. Unsur-Unsur Manajemen

Karena manajemen diartikan sebagai mengatur maka tentu di dalamnya terdapat unsur-unsur dalam menerapkan kegiatan manajemen. Unsur-unsur tersebut berguna untuk penentuan arah PT. Safina Dania Wisata dalam melakukan kegiatan. Unsur-unsur manajemen ada 6 yang mana dari keenam unsur tersebut tidak dapat dipisahkan dan saling berkaitan, apabila tidak ada salah satu unturnya maka tidak akan adanya suatu proses yang berjalan. Adapun 6 unsur manajemen tersebut yang dikenal dengan istilah 6 M adalah *man* (manusia) merupakan unsur terpenting karena yang akan menjalankannya adalah manusia , *money* (uang) merupakan unsur kedua yang digunakan sebagai modal, *methodes*

⁸ QS Ali- Imran [3]: 159.

(metode/cara) merupakan unsur ketiga yang gunanya sebagai strategi yang digunakan suatu instansi atau lembaga dalam menjalankan kegiatan, *material* (bahan baku) merupakan unsur keempat yang dimaksudkan sebagai produk atau bahan-bahan suatu instansi ataupun lembaga, *machine* (alat) merupakan unsur kelima yang dimaksudkan adalah alat yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan tersebut, dan *market* (pasar) merupakan unsur ke enam yang gunanya untuk melihat objek sasaran akan dijual kemana dan kepada siapa produk yang telah ada.⁹

c. Fungsi-Fungsi Manajemen

William H. Newman yang dikutip oleh Soewarno Handyaningrat berpendapat bahwa fungsi-fungsi manajemen terdiri dari *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *assembling resource* (pengumpulan sumber), *supervising* (pengendalian kerja), dan *controlling* (pengendalian).¹⁰

Kontz dan O' Donnel juga beranggapan bahwa fungsi-fungsi manajemen terdiri dari *planning* (perencanaan), *staffing* (penyusunan staff), *directing* (pembinaan kerja), *controlling* (pengawasan).¹¹

Namun, dari beberapa tinjauan mengenai fungsi-fungsi manajemen di atas, penulis mengambil fungsi-fungsi manajemen menurut pendapat George R. Terry sebagai pembahasan. Perlu diketahui bahwa pendapat ini lebih populer di kalangan masyarakat dan sering diakronimkan dengan "POAC" yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pengarahan), dan *controlling* (pengendalian).¹²

⁹ Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara 2016), hlm. 1.

¹⁰ Soewarno Handyaningrat, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, cet. 7; Jakarta, Haj Masagung, 1998), hlm. 10.

¹¹ Arifuddin Siraj, *Cara Praktis Mempelajar Manajemen*, (cet. 1: Makassar: Alauddin University Press, 2012), hlm. 9.

¹² Khatib Pahlawan Kayo, RB. *Manajemen Dakwah dari Dakwah Konvensional Menuju Dakwah Profesional*, (Jakarta: Amzah, 2007). hlm. 32.

d. Konsep Pelayanan dalam Islam

Salah satu wujud dari manajemen yang baik adalah dengan adanya pelayanan yang baik. Pelayanan ini dijelaskan dalam firman Allah surat Al Maidah [5] : 2 sebagai bentuk tolong menolong, yaitu Allah menyeru para hamba-Nya untuk saling tolong menolong dalam kebaikan kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya” (QS: Al Maidah[5] : 2)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْلُوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا
الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا آمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ
وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ
عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا
عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MATARAM

Artinya : *Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu melanggar syiar-syiar kesucian Allah, dan jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qala'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitulharam; mereka mencari karunia dan keridaan Tuhannya. Tetapi apabila kamu telah menyelesaikan ihram, maka bolehlah kamu berburu. Jangan sampai kebencian(mu) kepada suatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidil haram, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan*

*permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksaan-Nya.*¹³

Dalam ayat di atas telah dijelaskan bahwa Allah menyeru kepada hamba hamba-Nya untuk saling tolong menolong dalam hal kebaikan. Sebagai makhluk sosial sudah jelas akan saling membutuhkan manusia lainnya untuk membantu dalam segala aspek kehidupannya. Seperti dalam hal pelayanan, pelayanan merupakan salah satu bentuk tolong menolong selama pelayanan tersebut mengarah pada hal-hal kebaikan (positif).

Adapun kiat-kiat membangun citra di mata pelanggan menurut Uswah Rasulullah SAW dalam sebuah perusahaan yaitu:¹⁴

- a. Penampilan tidak membohongi pelanggan, baik mencakup besaran kauntitas maupun kualitas.
- b. Pelayanan yang tidak sanggup membayar kontan hendaknya diberi tempo untuk melunasinya. Selanjutnya, pengampunan (bila memungkinkan) hendaknya diberikan, jika ia benar-benar tidak sanggup membayarnya.
- c. Persuasi menjauhi sumpah yang berlebihan dalam menjual suatu barang.
- d. Pemuasan hanya dengan kesepakatan bersama, dengan suatu usulan dan penerimaan, maka penjualan akan sempurna.
- e. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik

Menurut Kasmir didalam bukunya yang berjudul “*Etika Customer Service*”, ciri-ciri pelayanan yang baik antara lain:

- a. Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan pelanggan atau jamaah sangat tergantung pada karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta

¹³ QS. al- Ma'idah [5]: 7.

¹⁴ Muhammad Ismail Yusanto, 2003, *Menggagas Bisnis Islam*, Gema Insani, Jakarta, hlm. 168.

pintar, karyawan harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kinerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.

b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

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

c. 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 maka karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut harus segera mengambil alih tanggung jawabnya.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

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.

e. Mampu berkomunikasi

Artinya karyawan harus mampu berbicara kepada jamaah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jamaah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Artinya karyawan harus menjaga kerahasiaan pelanggan atau nasabah terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi pelanggan. Menjaga rahasia pelanggan atau nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada perusahaan.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

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

h. Berusaha memahami kebutuhan jamaah

Karyawan harus cepat tanggap yang diinginkan oleh jamaah. Karyawan yang lamban akan membuat jamaah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jamaah secara cepat.

i. Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah

Kepercayaan calon jamaah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jamaah ingin menjadi konsumen perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga jamaah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui karyawan dari perusahaan itu sendiri.

2. Tinjauan tentang Umrah

a. Pengertian Umrah

Kata umrah berasal dari bahasa Arab yaitu (العتمر) yang memiliki arti (bepergian). Umrah juga berasal dari kata *I'timar* yang memiliki arti (ziarah), maksudnya adalah menziarahi ka'bah dan berthawaf disekelilingnya, lalu kemudian

melakukan sa'i antara bukit shafa dan marwa, dan mencukur rambut (*tahallul*) tanpa melakukan wukuf di arafah.¹⁵

Dalam buku Bimbingan Manasik Haji dan Umrah oleh Departemen Agama RI, umrah ialah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan thawaf, sa'i dan bercukur (*tahallul*) semata-mata demi mengharap ridho Allah.¹⁶

Berikut umrah terbagi menjadi 2 bagian yaitu sebagai berikut:

- Umrah wajib

Umrah yang pertama kali dilakukan disebut juga "*Umratul Islam*" dan umrah sunnah dan umrah yang dilakukan karena nazar seseorang.

- Umrah sunnah

Umrah yang dilakukan setelah umrah wajib, baik yang dilakukan kedua kali dan seterusnya dan bukan karena nazar.¹⁷

b. Rukun Umrah

Rukun umrah adalah beberapa hal yang bila tidak dilakukan akan menyebabkan umrah tidak sah. Rukun umrah antara lain sebagai berikut:

1) Ihram

Secara bahasa, ihram berarti terlarang atau tercegah. Sedangkan menurut istilah syara', ihram adalah niat untuk mengerjakan haji atau umroh bagi kaum muslim yang hendak menunaikan ibadah haji atau pun umroh ke tanah suci Makkah dengan menggunakan dua helai kain suci tak berjahit, khusus laki-laki. Sedangkan bagi perempuan adalah berpakaian bebas yang menutup aurat, kecuali wajah dan telapak tangan.

¹⁵ Muhammad Baqir Al-Habsi, *Fiqih Praktis*, (Bandung: Mizan, 2005), hlm. 377.

¹⁶ Departemen Agama RI, 2000, *Bimbingan Ibadah Haji, Umroh dan Ziarah*, Jakarta, hlm. 30.

¹⁷ Iwan Gayuh, *Buku Pintar Haji dan Umrah*, (Jakarta: Pustaka Warga Negara, 1999), hlm. 35.

2) Tawaf

Tawaf adalah kegiatan ibadah yang dilakukan dengan cara mengelilingi ka'bah sebanyak tujuh putaran, yang dimulai dan diakhiri dari arah Hajar Aswad. Kegiatan tawaf terpusat pada bangunan suci Ka'bah yang disebut juga dengan Baitullah (rumah Allah)

3) Sa'i

Sai adalah ibadah yang dilakukan dengan cara berlari-lari kecil (berjalan cepat) antara bukit Shafa dan bukit Marwah sebanyak 7 kali, dengan berakhir di bukit Marwah.

4) Tahalul

Tahalul di antaranya dilakukan dengan memotong atau memendekkan rambut sebagai tanda telah berakhirnya proses ibadah haji atau umroh. Semua orang mengetahui bahwa rambut kadang disebut sebagai mahkota bagi seseorang. Dan proses tahalul, mahkota itu harus dikorbankan dengan ikhlas hanya untuk Allah. Tahalul yang baik bagi pria dilakukan dengan mencukur rambut kepala, bukan sekedar memendekkannya. Sedangkan bagi kaum perempuan, sudah cukup dengan memotong rambut kepala kira-kira seukuran tiga ruas jari.

5) Tertib Tertib adalah mengerjakan rukun-rukun umroh secara urut mulai dari awal hingga akhir.¹⁸

c. Syarat Sah Umrah

1) Islam

2) Berakal

3) Baligh (tamsyiz)

4) Berihram dari Miqat Makani

5) Memenuhi seluruh rukun umrah.

¹⁸ Moh. Nafi' CH, *Haji & Umrah Sebuah Cermin Hidup*, (Erlangga, 2015), hlm. 104-109.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif, dimana metode ini melakukan penelitian yang menghasilkan data deskriptif yakni berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Lexy J. Moleong mengartikan metodologi penelitian adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis ataupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.¹⁹ Teori yang dikemukakan tersebut bertujuan agar mudah memahami istilah penelitian.

Berdasarkan pernyataan tersebut, peneliti dapat menyimpulkan dan diketahui bahwa jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif dipilih sebab dianggap relevan untuk menganalisis permasalahan terkait Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara (Interview)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui percakapan yang dilakukan dengan maksud tertentu, dari dua pihak atau lebih.²⁰ Peneliti dalam hal ini berkedudukan sebagai interviewer, mengajukan pertanyaan, menilai jawaban, meminta penjelasan, mencatat dan menggali pertanyaan lebih dalam. Dipihak lain, informan menjawab pertanyaan dan memberikan penjelasan. Peneliti mewawancarai *direktur* PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram, *Manajer Operasional* PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram, maupun *Costumer service* PT Safina Dania Wisata Cabang Mataram.

b. Observasi (Pengamatan)

¹⁹ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000)

²⁰ Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif: Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, (Surakarta: 2014).hlm. 124.

Observasi merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Data yang diobservasi dapat berupa gambaran tentang sikap, kelakuan, perilaku, tindakan dan keseluruhan interaksi antar manusia.²¹ Peneliti melakukan pemantauan secara langsung di lokasi penelitiannya di PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram. Hal ini dilakukan agar peneliti mencocokkan hasil yang didapat dari wawancara, dan peneliti dapat mengetahui hal yang sebenarnya terjadi di tempat penelitian tersebut yang berkaitan dengan bagaimana manajemen pelayanan jamaah umrah di PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram.

c. Dokumen

Teknik pengumpulan data dengan dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode wawancara dan observasi dalam penelitian kualitatif. Penulis menggunakan teknik ini untuk mendapatkan data dari dokumen-dokumen atau arsip-arsip yang ada di Kantor PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram, khususnya Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, seperti melalui foto, rekam suara, brosur, banner, dan file peraturan kebijakan seperti struktur organisasi, visi & misi, data jamaah haji dan umrah, data pembagian kelompok regu dan kelompok rombongan dan sebagainya.

3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek darimana data itu berasal. Adapun sumber data dalam penelitian ini menggunakan 2 jenis data, yaitu :

- a. Sumber data utama (*Primer*), berupa data yang dikumpulkan peneliti secara langsung dari responden baik melalui wawancara dan observasi langsung dari lapangan. Data primer adalah data yang didapatkan langsung melalui observasi dan wawancara baik itu dengan *Manajer* (sebagai pengelola bisnis), *Manajer operasional* (sebagai pelaksana kegiatan) atau

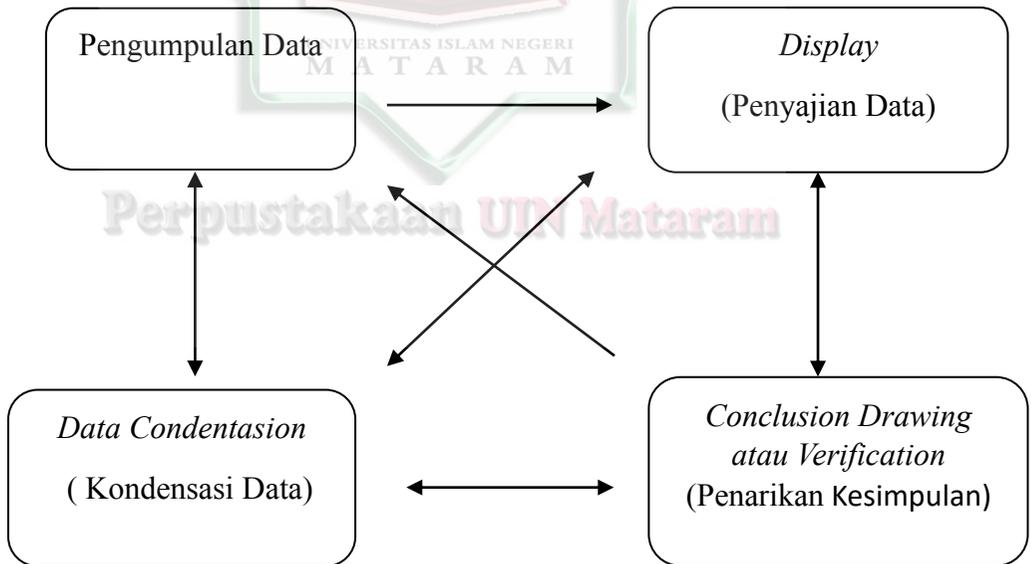
²¹ Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 105.

costumer service (orang yang melayani segala kebutuhan jamaahnya) di PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram.

- b. Sumber data tambahan (*Sekunder*), berupa data yang diperoleh secara tidak langsung dan dalam bentuk yang sudah jadi dan tersedia baik itu dari *jurnal, internet, website, majalah, artikel dan lain-lain*.

4. Tekhnik Analisa Data

Data dianalisis dengan menggunakan beberapa langkah sesuai teori Miles, Huberman dan Saldana yaitu menganalisis data dengan tiga langkah: kondensasi data (*data condensation*), menyajikan data (*data display*), dan menarik simpulan atau verifikasi (*conclusion drawing and verification*). Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan (*selecting*), pengerucutan (*focusing*), penyederhanaan (*simplifying*), peringkasan (*abstracting*), dan transformasi data (*transforming*) (dikutip dari jurnal Andi misna, 2015).²² Secara lebih terperinci, langkah-langkah sesuai teori Miles, Huberman dan Salda akan diterapkan sebagaimana berikut:



²² Andi Misna, "Formulasi Kebijakan Alokasi Dana Desa Di Desa Kandolo Kecamatan Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur", Vol. 3, Nomor 2, 2015, hlm. 7-8.

Sumber: Miles, Huberman (Miles, Huberman dan Saldana, 2014:14)

Dari gambar model analisa data menurut Miles dan Huberman di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dari metode yang dilakukan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. 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, data kaya rincian dan panjang.

b. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Teknik analisis data dilakukan sesuai dengan jenis data yang didapatkan. Pada data kualitatif dijabarkan dalam tiga langkah, “*qualitative analysis techniques are carried out in three steps, they are: data condensation, data display, conclusion drawing and verification. Data condensation refers to selecting, focusing, simplifying, abstracting, and transforming*”²³

1) Pemilihan (*Selecting*)

Peneliti harus bertindak selektif, yaitu menentukan dimensi-dimensi mana yang lebih penting, hubungan-hubungan mana yang mungkin lebih bermakna, dan sebagai konsekuensinya, informasi apa yang dapat dikumpulkan dan dianalisis.

2) Pengerucutan (*Focusing*)

Memfokuskan data merupakan bentuk pra-analisis. Pada tahap ini, peneliti memfokuskan data yang berhubungan dengan rumusan masalah penelitian. Tahap ini merupakan kelanjutan dari tahap seleksi data. Peneliti hanya membatasi data yang berdasarkan dari rumusan masalah.

3) Peringkasan (*Abstracting*)

²³ Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. 3rd. Thousand Oaks, CA: Sage.

Tahap membuat rangkuman yang inti, proses, dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada didalamnya. Pada tahap ini, data yang telah terkumpul dievaluasi khususnya yang berkaitan dengan kualitas dan cakupan data.

4) Penyederhanaan dan Transformasi (*Data Simplifying dan Transforming*)

Data dalam penelitian ini selanjutnya disederhanakan dan ditransformasikan dalam berbagai cara yakni melalui seleksi yang ketat melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan data dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya.

c. Penyajian Data (*Data Display*)

Langkah berikut setelah kondensasi data adalah penyajian data yang dimaknai sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencermati penyajian data tersebut, peneliti akan lebih mudah memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Artinya apakah peneliti meneruskan analisisnya atau mencoba untuk mengambil sebuah tindakan dengan memperdalam temuan tersebut.

d. Penarikan Kesimpulan / Verifikasi (*Conclusions Drawing / Verification*)

Dari beberapa tahap yang telah dilakukan dan yang terakhir adalah penarikan kesimpulan dari analisis yang telah dilakukan serta mengecek ulang dengan bukti yang telah ditemukan di lapangan. Peneliti akan mengambil kesimpulan terkait Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah PT. Safina Dania Wisata Mataram berdasarkan bukti, data dan juga temuan yang valid berdasarkan studi lapangan yang telah dilakukan.

1) Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif menurut Sugiyono meliputi, uji kredibilitas data, uji *transferability*, uji *dependability*, dan uji *confirmability*.

Dalam penelitian ini digunakan uji kredibilitas data untukK menguji keabsahan data

Triangulasi dalam uji kredibilitas dimaksudkan sebagai pengecekan data yang didapatkan dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Oleh karena itu, terdapat triangulasi sumber, triangulasi tehknik pengumpulan data dan waktu.

a) Triangulasi sumber

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (member check) dengan tiga sumber data.

b) Triangulasi tehknik

Triangulasi tehknik dapat dilakukan dengan melakukan pengecekan data dengan tehknik yang berbeda. Misalnya data didapatkan dari wawancara kepada informan baik yang berhubungan dengan persepsi, gagasan, harapan, sikap, gaya hidup, dan lingkungan masyarakat terhadap produk yang tidak sesuai dengan iklan dan kemasan, kemudian dilakukanlah pengecekan informasi kembali melalui observasi, maupun dokumentasi kepada informan, ataupun sebaliknya. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu dapat dilakukan dengan pengecekan kembali data kepada sumber dan tetaap menggunakan tehknik yang sama, tetapi dengan waktu atau situasi yang berbeda. Misalnya peneliti ingin mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung dari manajemen pelayanan jamaah umrah PT. Safina Dania Wisata Mataram, maka informan sebelumnya yang telah melakukan wawancara mendalam kembali mengulangi wawancara pada waktu atau situasi yang berbeda. Andaikata hasil uji tetap menunjukkan data

yang berbeda, maka peneliti dapat melakukannya secara berulang sampai ditemukan kepastian data.

H. Sistematika Pembahasan

BAB I : PENDAHULUAN

Mengutarakan tentang latar belakang permasalahan penelitian ini, yaitu menjelaskan masalah yang terjadi di lokasi penelitian tersebut. Setelah itu, disusun rumusan masalah yang menggambarkan keseluruhan isi permasalahan dalam bentuk pertanyaan. Kemudian dilanjutkan dengan telaah pustaka berupa penelitian terdahulu dan kajian teori untuk menghasilkan kerangka konseptual. Kemudian dilanjutkan dengan metode penelitian yang menjelaskan tentang pendekatan yang digunakan, sumber data, prosedur pengumpulan data dan pengecekan keabsahan data.

BAB II : PAPARAN DATA DAN TEMUAN

Mengutarakan tentang seluruh data dan temuan peneliti saat melakukan penelitian di lapangan. Semua rumusan masalah akan diulas secara detail data-data yang didapatkan selama penelitian

BAB III : PEMBAHASAN

Mengutarakan tentang rumusan masalah yang pertama dan kedua, kemudian hasil penelitian yang terkait dan pembahasannya. Rumusan masalah yang pertama berisi tentang bagaimana cara manajemen pelayanan jamaah umrah PT. Safina Dania Wisata Mataram Cabang Mataram. Kemudian rumusan masalah yang kedua berisi tentang faktor pendukung dan penghambat dari manajemen pelayanan jamaah umrah PT. Safina Dania Wisata Mataram Cabang Mataram.

BAB IV : PENUTUP

Pada BAB ini berisikan penjelasan tentang kesimpulan dari rumusan masalah dan saran.

BAB II

PAPARAN DATA DAN TEMUAN

A. Gambaran Umum Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah PT.

Safina Dania Wisata Mataram

1. Profil PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram

Indonesia merupakan Negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam. Setiap tahun penduduk Indonesia memenuhi panggilan dari Allah SWT yang bertujuan tidak lain hanya untuk beribadah kepada-Nya. Maka, PT. Safina Dania Wisata ini merupakan salah satu dari berbagai agen travel lainnya yang menyediakan fasilitas pelayanan terbaik untuk para jamaah demi kelancaran dalam beribadah kepada-Nya, dengan pelayanan yang diberikan tersebut maka apa yang didampakan para jamaah tergapai dengan hasil yang sesuai dengan keinginan mereka.

PT. Safina Dania Wisata ini bergerak dalam bidang jasa yang memberikan pelayanan terutama melayani jamaah dalam melaksanakan umrah. PT. Safina Dania Wisata berpusat di Apartement Signature Park K-08. J. Letjen Mt. Haryono KAV. 22, RT. 008 RW. 009, Kel. Tebet Timur, Kec. Tebet, Kota Administrasi Jakarta Selatan. Namun, peneliti akan meneliti cabang yang berada di kota Mataram dan berlokasi di Jalan Gajah Mada No. 8 Jempong baru, Mataram (Ruko Asia Asri Regency) Kecamatan Sekarbela, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat.

Letak geografis PT. Safina Dania Wisata ini berada di pinggir jalan menghadap jalan raya.

Sebelah Barat : Perumahan Asia Asri Regency

Sebelah Timur : Jalan Raya, Pertokoan

Sebelah selatan : Apotek Lestari

Sebelah Utara : Athaya SPA.²⁴

PT. Safina Dania Wisata memiliki bangunan berlantai dua yang mana lantai satu digunakan sebagai ruangan customer

²⁴ Observasi, PT. Safina Dania Wisata, 1 Mei 2023

service, Kepala Cabang, dan devisi lainnya. Sedangkan di lantai dua digunakan sebagai tempat menyimpan perlengkapan jamaah umrah seperti koper dan perlengkapan ibadah lainnya.

Seperti yang telah diungkapkan oleh bapak Diki Marzuandi yang meduduki jabatan sebagai costumer sevice di PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram

“ PT. Safina Dania Wisata ini itu adalah sebuah pelayanan dalam bidang jasa yang mulai beroperasi pada tahun 2017 yang dikelola secara professional oleh tenaga-tenaga muda yang sangat mendukung terutama seperti ilmu keagamaan , Tour & Travel Manajement, Ticketing, Accounting dan lainnya. Sudah banyak masyarakat juga yang udah memberikan respon positif dalam menggunakan jasa kami gimanapun kenyamanan maupun kelancaran dalam ibadah umrah tidak akan lepas juga dari pelayanan yang baik dan menjadi sebuah tujuan yaitu sebagai pelayanan tetamu Allah yang professional dan amanah, menjadikan kekuatan utama PT. Safina Dania Wisata dalam memberikan pelayanan maksimal kepada jamaah. Nah ini itu sekaligus motto yang menjadi tujuan dan harapan kami untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada para jamah.”²⁵

Jadi, PT. Safina Dania Wisata ini mulai beroperasi pada tahun 2017 dan dikelola secara professional oleh tenaga dalam berbagai aspek ilmu dan mayoritas jamaah memiliki respon positif terhadap pelayanan yang diberikan. Salah satu dampak terhadap respon jamaah tidak terlepas dari pelayanan yang baik.

2. Visi Misi dan Tujuan PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram

a. Visi

Menjadikan pelayanan bagi tetamu Allah SWT yang terdepan dalam mengutamakan profesionalitas dan amanah dalam pelayanan tujuannya agar mewujudkan penyelenggaraan dan pengelolaan perjalanan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan dipercaya oleh masyarakat.

²⁵ Diki Marzuandi, *Wawancara*, PT. Safina Dania Wisata, 10 Mei 2022.

b. Misi

Memberikan kemudahan kepada para jamaah untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah dengan memberikan bimbingan dan petunjuk secara maksimal baik dari segi pelaksanaan ibadah maupun proses pendaftaran sehingga memberikan rasa nyaman dan khusu' dalam beribadah.

c. Tujuan

Sebagai pelayan tamu Allah SWT yang professional dan amanah, menjadikan kekuatan utama PT. Safina Dania Wisata dalam memberikan pelayanan maksimal kepada jamaah.²⁶

3. Struktur Kepengurusan PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram



Gambar 2.1

Struktur Organisasi PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram
*Sumber: Dokumentasi Struktur Kepengurusan PT. Safina Dania
Wisata Cabang Mataram*

²⁶ Dokumen profile, PT. Safina Dania Wisata, 17 April 2023

Keterangan struktur organisasi PT. Safina Dania Wisata cabang Mataram

Kepala Cabang : Ahmad Zaki Attamimi
Wakil Kepala Cabang : H. Hijir Ismail
Sekretaris : Pradita Maulana Hidayat
Devisi Perlengkapan : Muhammad Fachriza Attamimi
Costumer Service : Diki Marzuandi
Pembimbing Ibadah :
1. TGH. Ilham Yusron M. Pd. I
2. Ustadzah Hj. Thoyyibah Bages
Bendahara : Kamelia Eka Jayanti
Koordinasi Pemasaran : Hj. Sutiningsih, S. Pd

4. Legalitas dan Izin Operasional PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram

- a. Nama Perusahaan : PT. Safina Dania Wisata Mataram Cabang Mataram
- b. Alamat : Jalan Gajah Mada No. 8 Jempong baru, Mataram (Ruko Asia Asri Regency) Kecamatan Sekarbela, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat, Indonesia dengan kode pos 83116
- c. Telp : 0370 - 648293 / 0817554555 / 081338195555
- d. E-mail : safina.lop@gmail.com
- e. Website : www.safinaumroh.com
- f. Nomor Izin Usaha / BPW : TDUP No. 007/2015 tanggal : 20 April 2017
- g. Nomor Izin Umrah / PPIU : Izin Kemenag No. 546 Tahun 2019
- h. Akreditasi : B
- i. Tanggal Akreditasi : 09 Agustus 2018

5. Produk-produk yang ditawarkan PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram

a. Paket Reguler Umrah 14 hari

Umrah regular 14 yaitu umrah yang dapat dilakukan kapan saja dan menggunakan beberapa pesawat pilihan seperti Garuda Indonesia, Saudia , Airlines dan Lion Air. PT. Safina. Dania Wisata menyediakan paket regular 14 hari dan jadwal keberangkatan paket regular 14 hari tersebut pada 28 Agustus 2023. Berikut paket yang disediakan diantaranya:

1. Paket deluxe

Paket deluxe ini adalah paket yang telah disediakan oleh PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram. Jenis paket yang disediakan memiliki kapasitas yang berbeda-beda. Misalnya jenis kapasitasnya Quad (paket menggunakan fasilitas 1 kamar hotel isinya 4 orang), Triple (fasilitas 1 kamar hotel isinya 3 orang), double (fasilitas 1 kamar hotel isinya 2 orang). Untuk konsumsinya tetap disediakan makan 3x sehari beserta *dessertnya*.

Jika jamaah memilih paket deluxe, hotel yang akan ditempati ketika di Makkah diantaranya hotel Anjum, jarak antara hotel Anjum dengan masjidil haram +-2,0 km tergantung cepat atau lambatnya langkah. Ketika sudah berada di Madinah hotel yang akan ditempati adalah Jawharat Rasheed, jarak antara hotel Jawharat Rasheed dengan masjid nabawi sekitar +- 300 meter.

Harga yang telah ditetapkan oleh pihak PT. Safina Dania Wisata bervariasi sesuai dengan kapasitasnya. Untuk keberangkatan 28 Agustus 2023 sudah ditetapkan harga dan sudah termasuk harga diskon. Jika Quad kisaran harga Rp. 39.500.000, Triple Rp. 41.500.000, Double Rp. 44.500.000.

2. Paket standar

Paket standar ini adalah paket yang telah disediakan oleh PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram. Jenis paket yang disediakan memiliki kapasitas yang berbeda-beda. Misalnya jenis kapasitasnya Quad (paket menggunakan fasilitas 1 kamar hotel isinya 4 orang), Triple (fasilitas 1 kamar hotel isinya 3 orang), double (fasilitas 1 kamar hotel

isinya 2 orang). Untuk konsumsinya tetap disediakan makan 3x sehari beserta *dessertnya*.

Jika jamaah memilih paket standar, hotel yang akan ditempati ketika di Makkah diantaranya hotel Dana Al Taj, jarak antara hotel Dana Al Taj dengan masjidil haram sekitar +/-250 meter tergantung cepat atau lambatnya langkah. Ketika sudah berada di Madinah hotel yang akan ditempati adalah Jawharat Rasheed, jarak antara hotel Jawharat Rasheed dengan masjid nabawi sekitar +/- 300 meter.

Harga yang telah ditetapkan oleh pihak PT. Safina Dania Wisata bervariasi sesuai dengan kapasitasnya. Untuk keberangkatan 28 Agustus 2023 sudah ditetapkan harga dan sudah termasuk harga diskon. Jika Quad kisaran harga Rp. 36.500.000, Triple Rp. 31.500.000, Double Rp. 40.500.000.

b. Umrah Awal Ramadhan

Umrah awal Ramadhan adalah umrah yang dilakukan pada bulan awal Ramadhan. Pada keberangkatan 26 Maret 2023 PT. Safina Dania Wisata menyediakan beberapa jenis paket pilihan pada bulan awal Ramadhan diantaranya :

1. Paket Misfalah

Paket Misfalah ini adalah paket yang telah disediakan oleh PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram. Jenis paket yang disediakan memiliki kapasitas yang berbeda-beda. Misalnya jenis kapasitasnya Quad (paket menggunakan fasilitas 1 kamar hotel isinya 4 orang), Triple (fasilitas 1 kamar hotel isinya 3 orang), double (fasilitas 1 kamar hotel isinya 2 orang). Untuk konsumsinya tetap disediakan makan 3x sehari beserta *dessertnya*.

Jika jamaah memilih paket Misfalah, hotel yang akan ditempati ketika di Makkah diantaranya hotel AlFajer AlBadya, jarak antara hotel AlFajer AlBadya dengan masjidil haram sekitar +/-1,0 km tergantung cepat atau lambatnya langkah. Ketika sudah berada di Madinah hotel yang akan ditempati adalah Jawharat Rasheed, jarak antara hotel Jawharat Rasheed dengan masjid nabawi sekitar +/- 300 meter.

Harga yang telah ditetapkan oleh pihak PT. Safina Dania Wisata bervariasi sesuai dengan kapasitasnya. Untuk keberangkatan 26 Maret 2023 sudah ditetapkan harga dan sudah termasuk harga diskon. Jika Quad kisaran harga Rp. 38.900.000, Triple Rp. 40.900.000, Double Rp. 44.900.000.

2. Paket Ajyad

Paket Ajyad ini adalah paket yang telah disediakan oleh PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram. Jenis paket yang disediakan memiliki kapasitas yang berbeda-beda. Misalnya jenis kapasitasnya Quad (paket menggunakan fasilitas 1 kamar hotel isinya 4 orang), Triple (fasilitas 1 kamar hotel isinya 3 orang), double (fasilitas 1 kamar hotel isinya 2 orang). Untuk konsumsinya tetap disediakan makan 3x sehari beserta *dessertnya*.

Jika jamaah memilih paket Ajyad, hotel yang akan ditempati ketika di Makkah diantaranya Saraya Ajyad, jarak antara hotel Saraya Ajyad dengan masjidil haram +300 meter tergantung cepat atau lambatnya langkah. Ketika sudah berada di Madinah hotel yang akan ditempati adalah Jawharat Rasheed, jarak antara hotel Jawharat Rasheed dengan masjid nabawi sekitar +/- 300 meter.

Harga yang telah ditetapkan oleh pihak PT. Safina Dania Wisata bervariasi sesuai dengan kapasitasnya. Untuk keberangkatan 26 Maret 2023 sudah ditetapkan harga dan sudah termasuk harga diskon. Jika Quad kisaran harga Rp. 40.900.000, Triple Rp. 43.500.000, Double Rp. 48.500.000.

3. Paket Premium

Paket Premium ini adalah paket yang telah disediakan oleh PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram. Jenis paket yang disediakan memiliki kapasitas yang berbeda-beda. Misalnya jenis kapasitasnya Quad (paket menggunakan fasilitas 1 kamar hotel isinya 4 orang), Triple (fasilitas 1 kamar hotel isinya 3 orang), double (fasilitas 1 kamar hotel isinya 2 orang). Untuk konsumsinya tetap disediakan makan 3x sehari beserta *dessertnya*.

Jika jamaah memilih paket Premium, hotel yang akan ditempati ketika di Makkah diantaranya Movenpick, jarak antara hotel Movenpick +/-500 meter dengan masjidil

haram tergantung cepat atau lambatnya langkah. Ketika sudah berada di Madinah hotel yang akan ditempati adalah Al Rawda Royal Inn, jarak antara hotel Al Rawda Royall Inn dengan masjid nabawi -+30 meter.

Harga yang telah ditetapkan oleh pihak PT. Safina Dania Wisata bervariasi sesuai dengan kapasitasnya. Untuk keberangkatan 26 Maret 2023 sudah ditetapkan harga dan sudah termasuk harga diskon. Jika Quad kisaran harga Rp. 64.900.000, Triple Rp. 67.900.000, Double Rp. 75.900.000.

c. Paket Akhir Ramadhan

Umrah akhir Ramadhan adalah umrah yang dilakukan pada akhir Ramadhan pada keberangkatan 12 April 2023 PT. Paket akhir ramadhan ini adalah paket yang telah disediakan oleh PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram. Jenis paket yang disediakan memiliki kapasitas yang berbeda-beda. Misalnya jenis kapasitasnya Quad (paket menggunakan fasilitas 1 kamar hotel isinya 4 orang), Triple (fasilitas 1 kamar hotel isinya 3 orang), double (fasilitas 1 kamar hotel isinya 2 orang). Untuk konsumsinya tetap disediakan makan 3x sehari beserta *dessertnya*.

Jika memilih paket akhir Ramadhan, hotel yang akan ditempati ketika di Makkah diantaranya Mateer Al-Jiwar, jarak antara hotel Mateer Al-Jiwar dengan masjidil haram -+850,0 meter tergantung cepat atau lambatnya langkah. Ketika sudah berada di Madinah hotel yang akan ditempati adalah Hayah Plaza, jarak antara hotel Hayah Plaza dengan masjid nabawi sekitar -+ 150 meter.

Harga yang telah ditetapkan oleh pihak PT. Safina Dania Wisata bervariasi sesuai dengan kapasitasnya. Untuk keberangkatan 12 April 2023 sudah ditetapkan harga dan sudah termasuk harga diskon. Jika Quad kisaran harga Rp. 47.500.000, Triple Rp. 51.500.000, Double Rp. 59.500.000.

d. Paket Umrah Rajab-Sya'ban

Paket Rajab-Sya'ban ini adalah paket yang telah disediakan oleh PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram selama 14 hari pada keberangkatan 24 Februari 2023. Jenis paket yang disediakan memiliki kapasitas yang berbeda-beda. Misalnya jenis kapasitasnya Quad (paket menggunakan fasilitas 1 kamar hotel isinya 4 orang), Triple (fasilitas 1 kamar hotel isinya 3 orang), double (fasilitas 1 kamar hotel isinya 2 orang). Untuk konsumsinya tetap disediakan makan 3x sehari beserta *dessertnya*.

Jika jamaah memilih paket Rajab-Sya'ban, hotel yang akan ditempati ketika di Makkah diantaranya Dana Al Taj, jarak antara hotel Dana Al Taj dengan masjidil haram sekitar +/-250 meter tergantung cepat atau lambatnya langkah. Ketika sudah berada di Madinah hotel yang akan ditempati adalah Hayah Plaza, jarak antara hotel Hayah Plaza dengan masjid nabawi sekitar +/- 150 meter.

Harga yang telah ditetapkan oleh pihak PT. Safina Dania Wisata bervariasi sesuai dengan kapasitasnya. Untuk keberangkatan 24 Februari 2023 sudah ditetapkan harga dan sudah termasuk harga diskon. Jika Quad kisaran harga Rp. 33.500.000, Triple Rp. 34.500.000, Double Rp. 36.500.000.²⁷

Semua paket umrah sudah termasuk

- ✓ Tiket penerbangan dari Lombok PP ekonomi class
- ✓ Visa umrah
- ✓ Akomodasi hotel sesuai paket sehari
- ✓ Konsumsi makan prasmanan 3x sehari
- ✓ Transportasi darat dengan BUS AC
- ✓ Ziarah kota Makkah dan Madinah
- ✓ Mutawwif
- ✓ Asuransi
- ✓ Air zam-zam 5 liter (jika diperbolehkan)
- ✓ Bagasi 30kg

Semua paket belum termasuk

- ✓ Pembuatan paspor

²⁷ Dokumen brosur, PT. Safina Dania Wisata 1 Mei 2023

- ✓ Vaksin influenza dan meningitis
- ✓ Vaksin covid-19
- ✓ Acara tambahan diluar program
- ✓ Telephone
- ✓ Laundry
- ✓ Over weight bagasi dll.²⁸

B. Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah PT. Safina Dania Wisata

Cabang Mataram Selama Berada di Tanah Suci

Dalam menarik minat konsumen, setiap perusahaan travel harus memiliki pelayanan yang baik agar konsumen merasa puas dengan apa yang diberikan. PT. Safina Dania Wisata merupakan travel yang bergerak di bidang jasa pelayanan pemberangkatan umrah, dan hal tersebut tidak terlepas dari pelayanan yang diberikan. Adapun pelayanan yang diberikan sebelum berangkat ke tanah suci sebagai berikut

1. Administrasi

Langkah awal yang dilakukan oleh jamaah haji dalam melaksanakan umrah adalah dengan melakukan administrasi. Maka dari itu, PT. Safina Dania Wisata menyediakan menyediakan cara untuk para jamaah dalam melakukan suatu administrasi

“ Jadi kami disini punya dua cara pendaftaran untuk jamaah yang mau mendaftar umrah, bisa melalui online maupun online. Nah kalau online kami menyediakan website kemudian di bagian kontak ada yang berisikan E-mail, whatsApp dll terus di klik dan otomatis langsung terhubung ke pendaftaran. Kalau offlinenya jamaah bisa langsung datang ke kantor.”²⁹

Dari wawancara peneliti di atas, maka sistem administrasi yang terdapat di PT. Safina Dania Wisata sudah modern yang mempermudah jamaah dalam melakukan proses administrasi, kemudian adanya dua pilihan cara melakukan pendaftaran. Namun disini, tidak hanya administrasi, PT. Safina Dania Wisata pun

²⁸ Dokumen profil, PT. Safina Dania Wisata, 1 Mei 2023

²⁹ Diki Marzuandi, *Wawancara*, PT. Safina Dania Wisata, 15 Mei 2023

menyediakan beberapa pilihan dalam melakukan proses cara pembayaran.

Seperti yang diungkapkan oleh pak Pradita:

“PT. Safina Dania Wisata menyediakan dua metode pembayaran untuk jamaah ada yang langsung melunasi atau cash dan ada yang DP.”³⁰

Dari wawancara dengan pak Pradita peneliti di atas bahwa ada 2 metode pembayaran yang di digunakan PT. Safina Dania Wisata pertama menggunakan cash atau pelunasan langsung dan ada yang DP (down payment) atau uang muka.

Dari hasil wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa syarat pendaftaran yang terdapat di PT. Safina Safari Haramain sebagai berikut:

- a. Mengisi formulir pendaftaran
 - b. Memnayar cash/ DP
 - c. Pendaftaran akan dikatakan sah apabila menyertai kwitansi pembayaran
 - d. Melengkapi beberapa dokumen persyaratan umrah
 - 1) Paspor yang masih berlaku minimal 1 tahun sebelum tanggal keberangkatan
 - 2) Copy KTP dan kartu keluarga
 - 3) pas foto berwarna 70% tampak muka ukuran 4x6 : 6 lembar
 - 4) Buku kuning vaksin meningitis
 - 5) .Akte nikah (bagi suami istri)
 - 6) Akte lahir atau ijazah (bagi anak usia di bawah umur atau belum memiliki KTP)
2. Akomodasi

Akomodasi merupakan alat yang telah di siapkan oleh PT. Safina Dania Wisata baik ketika masih di tanah air maupun ketika sudah berada di tanah suci.

“Sebelum jamaah daftar kami disini sudah menawarkan beberapa paket yang sudah disediakan. Apalagi jamaah mau ambil paket 1 yang diperoleh seperti ini nah kalau paket 2

2023 ³⁰ Pradita Maulana Hidayat, *Wawancara*, PT. Safina Dania Wisata, 15 Mei

akan dapat seperti ini, karena kami disini tidak berhak paksa memaksa para jamaah untuk mengambil paket yang mereka inginkan jadi kalau jamaah pilih harga lebih murah otomatis mereka harus tahu akomodasi apa yang akan mereka dapatkan dan begitupun sebaliknya.”³¹

Dari wawancara peneliti di atas, bahwa akomodasi yang di sediakan oleh PT. Safina Dania Wisata akan menyesuaikan dengan paket apa yang mereka ambil. Hal ini sudah dijelaskan dalam brosur yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.1
Paket atau Program yang disediakan PT. Safina Dania
Wisata Cabang Mataram

| Paket | Makkah | Madinah |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Paket regular 14 hari | Paket deluxe (Anjum) Paket standar (Dana Al-Taj) | Paket Deluxe (Jawharat Rasheed) Paket Standar (Jawharat Rasheed) |
| <ul style="list-style-type: none"> • Paket awal Ramadhan | Paket misfalah (AlFajer AlBadya) | Paket misfalah (Jawharat Rasheed) |
| <ul style="list-style-type: none"> • Paket akhir Ramadhan | Paket Ajyad (Saraya Ajyad) | Paket Ajyad (Jawharat Rasheed) |

³¹pradita, *Wawancara*, PT. Safina Dania Wisata, 19 Mei 2023

| | | |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Paket Rajab-Syaban | Paket Premium (Movenpick) Maater Al-Jiwar Dana Al- Taj | Paket premium (Al Rawda Royal Inn) Hayah Plaza Hayah Plaza |
|--|---|---|

“ Tempat penginapan jamaah umrah di tempat kami itu tergantung pada paket apa yang mereka pilih. Misalnya jamaah berada di Mekkah dan jadi jarak hotel Anjum dari Masjidil Haram sekitaran 13 menit kalau jalannya santai nah kalo cepat bisa 10 menitan, kalau Dana Al Taj sekitar 250 meter dari Masjidil Haram, Saraya Ajyad sekitar 5-6 menitan, kalo Pullman Zamzam itu tepat di menara jam atau zamzam tower sekitar 5 menitan, kalau jarak Rayyana ke penataran Masjidil Haram sekitar 8 menitan, AlFajer AlBadya sekitar 5 menitan, hotel Movenpick 10 menitan, dan hotel Maater Al Jiwar 15 menitan. Itu terantung cepata atau lambatnya kita menempuhnya. Nah kalau jamaah sudah tiba di Madinah jarak hotel Jawharat Rasheed ke Masjid Nabawi sekitar 4 menitan, kalau hotel Al Rawda Royal Inn 30 meter ke Masjid Nabawi nah yang terakhir Hayah Plaza jaraknya sekitar 150 meter dari Masjid Nabawi.³²

Dari hasil wawancara di atas, ketika jamaah sudah tiba di tanah suci tempat penginapan jamaah umrah PT. Safina Dania Wisata tergantung pada paket yang dipilih dan hotelnya sudah disesuaikan dan jarak dari tempat ibadah juga tidak begitu jauh.

3. Konsumsi

³² Muhammad Zaki Attamimi, *Wawancara*, PT. Safina Dania Wisata

Ketika sudah berada di tanah suci, dalam penyajian menu makanan PT. Safina Dania Wisata memilih menu yang akan di sesuaikan dengan khas orang Indonesia.

“Ya kami menyediakan makan untuk jamaah itu 3x sehari dan itu sudah *include* ke dalam biaya pakatnya, konsumsi yang kami berikan selain menu internasional juga ada makanan Indonesia seperti 4 sehat 5 sempurna dan menu-menu lainnya seperti buah kami sajikan Kami juga memberikan menu dari luar negeri biar mereka tahu seperti apa masakan dan rasa makanan tersebut. Intinya selang seling kita berikan tapi masakan Indonesia tetap kami sajikan.”³³

Dari hasil wawancara di atas, maka dalam menyajikan konsumsi PT. Safina Dania Wisata ketika apabila berada di tanah suci akan mendapatkan makan pagi, siang, malam dan tidak hanya memberikan makanan Indonesia saja, namun memberikan menu internasional dari luar negeri.

4. Transportasi

Satu hal yang terpenting dalam memberikan kepuasan terhadap pelayanan para jamaah ialah dengan adanya transportasi. Tujuannya agar memberikan rasa nyaman, mereka juga akan merasakan kepuasan jika transportasi yang mereka pakai itu bersih dan aman.

“Untuk jamaah yang berangkat dengan cara di jemput dari kantor kami tenjamin kenyamanannya. Bis yang digunakan dilengkapi dengan *full AC* menuju kebandara dan untuk jamaah yang berangkat dari rumah juga bisa nanti tim kami yang menunggu langsung di bandara untuk membantu mempermudah proses cek-in jamaah sedangkan untuk keberangkatan dari tanah air sampai dengan tanah suci biasanya menggunakan pesawat Lion Air, Batik Air, Garuda dan Saudi Arabia.”³⁴

Dari hasil wawancara di atas, maka dalam transportasi, keberangkatan PT. Safina Dania Wisata akan mengantar jamaah dengan bus dengan *full AC* untuk berangkat ke Bandara

³³ Ahmad Zaki Attamimi, *Wawancara*, PT. Safina Dania Wisata, 17 Mei 2023

³⁴ Muhammad Rizki Fachriza Attamimi, *Wawancara*, PT. Safina Dania Wisata,

Internasional Lombok, dan pesawat yang di gunakan dari tanah air ke tanah suci adalah Batik Air Line, Saudi Arabia atau Lion Air.

“ Transportasi di tanah suci itu sangat penting karena kan itu penentu kelancaran ibadah umrah jamaah. Jadi para jamaah dalam keberangkatannya dari Lombok kemudian transit di Jakarta menuju tanah suci dan transitnya di Jeddah menggunakan penerbangan Garuda Indoensia, sedangkan Jeddah ke Madinah menggunakan penerbangan Saudia Airlines. Ketika sudah berada di tanah suci untuk transportasi daratnya itu menggunakan bus *executive* yang difasilitasi dengan full AC dan busnya itu bisa muat 45-50 jamaah dan didampingi langsung oleh *Mutawwif* yang sudah berpengalaman dalam memberikan bimbingan kepada jamaah ketika sudah tiba di Mekkah dan Madinah.”

Dari hasil wawancara di atas, bahwa ketika jamaah sudah tiba di tanah suci (Mekkah dan Madinah) maka alat transportasinya menggunakan bus *executive full air conditioner* (AC) dan didampingi langsung oleh *Mutawwif*.

5. Pembinaan

Pembinaan adalah cara untuk membimbing dan mengarahkan jamaah agar nantinya mereka paham terhadap apa yang seharusnya di lakukan. PT. Safina Dania Wisata memiliki 2 pembinaan yaitu pembinaan yang dilakukan ketika masih di tanah air dan pembinaan yang dilakukan ketika sudah berada di tanah suci.

“ Jadi disini kami memiliki dua pembinaan, nah yang pertama itu pembinaan yang dilakukan di tanah air seperti melakukan praktik manasik tujuannya adalah agar jamaah tahu serangkaian ibadah dalam kegiatan umrah. Hal inilah yang akan menjadi persiapan bagi mereka untuk dapat melakukan semua kegiatan ibadah umrah. Kemudian pembinaan yang kedua ketika berada di tanah suci jamaah akan dibimbing langsung oleh pembimbing umrah yang diistilahkan dengan sebutan *Mutawwif* . jadi jamaah itu harus disiplin dari segala hal tujuannya agar dijauhkan dari hal yang tidak diinginkan misalnya ketinggalan romongan. Pokok intinya harus dengerin dan patuh intruksi *Mutawwif*.”³⁵

Dari wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa PT. Safina Dania Wisata memiliki 2 pembinaan yaitu ketika masih berada di tanah air dan pembinaan ketika sudah tiba di tanah suci.

³⁵ Rizki Fachriza, *Wawancara*, PT. Safina Dania Wisata, 27 Mei 2023

Pak Zaki Attamimi selaku ketua cabang juga mengatakan:

“Pembinaan di tanah air itu meliputi manasik ya, karena kami belum mempunyai tempat khusus untuk manasik jadi lokasi kegiatan manasik sebelum berangkat ke tanah suci dilakukan di asrama haji. Kemudian seketika jamaah tiba di tanah suci Makkah *Mutawwif* membimbing untuk mengucapkan niat umrah terlebih dulu kemudian dilanjutkan dengan masuk ke Masjidil Haram untuk melaksanakan tawaf nah ketika berjalan menuju Masjidil Haram disunnahkan membaca talbiyah Labbaik Allahumma labbaik, lalu kemudian sholat dua rakaat di depan maqom nabi Ibrahim, terus sa'i dari bukit shafa dan marwah, yang terakhir tahallul ya. Nah kalau di Madinah sendiri pembinaan yang dilakukan seperti sholat fardu atau sunnah kemudian kunjungan makam nabi Muhamaad, sholat di masjid Quba, dan berkunjung ke tempat lainnya tujuannya agar jamaah puas terhadap pelayanan yang kami berikan.”³⁶

Dari hasil wawancara di atas, bahwa pembinaan di tanah air berupa manasik lalu ketika sudah tiba di Makkah hal yang dilakukan adalah dengan melaksanakan rukun umrah. Kemudian apabila sudah tiba di Madinah banyak aktivitas yang dilakukan.

Pak Pradita juga menegaskan kembali, ia mengatakan:

“Untuk pembimbing jamaah umrah di tanah suci kami menggunakan istilah *Mutawwif*, nah *Mutawwif* ini dipilih langsung oleh ketua cabang kami yaitu pak Zaki Attamimi. Beliau memilih *Mutawwif* yang berpengalaman dalam membimbing ibadah umrah serta memahami kondisi Arab Saudi dan bertanggung jawab membimbing jamaah. *Mutawwif* juga bertugas membimbing jamaah umrah sampai selesai melakukan ibadahnya kemudian *Mutawwif* mengantar jamaah umrah tersebut ke bandara untuk dipulangkan ke tanah air.”³⁷

Dari hasil wawancara di atas, bahwa PT. Safina Dania Wisata ini memiliki *Mutawwif* yang bertugas membimbing para jamaah dalam melakukan ibadah umrahnya.

6. Perlindungan

Perlindungan ialah hal yang paling utama juga yang harus dimiliki oleh setiap lembaga termasuk PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram ini. Perlindungan ini bertujuan untuk

³⁶ Zaki Attamimi, *Wawancara*, PT. Safina fina Dania Wisata, 27 Mei 2023

³⁷ Pardita, *Wawancara*, PT. Safina fina Dania Wisata, 27 Mei 2023

memberikan keyakinan kepada jamaah untuk menggunakan jasanya. Khususnya PT. Dania Wisata menyediakan perlindungan kepada jamaahnya baik ketika berada di tanah air maupun ketika berada di tanah suci.

“Perlindungan yang kami berikan untuk jamaah berupa asuransi. Tujuannya untuk menjamin keselamatan jamaah dari mulai keberangkatan sampai kepulangan. Suatu hal yang kami takutkan apabila jamaah haji ada yang meninggal terus pihak travel membuat kesepakatan dengan keluarga jamaah boleh memilih ingin di makamkan di tanah suci atau dipulangkan tapi mayoritas pihak keluarga memilih untuk dimakamkan di tanah suci saja.”³⁸

Dari hasil wawancara di atas, bahwa PT. Safina Dania Wisata menyediakan asuransi jiwa untuk melindungi jamaah selama keberangkatan hingga kepulangan ke tanah air.

“Nah kalau jamaah sudah sampai di Makkah maupun Madinah maka ini sudah menjadi tanggung jawabnya *Mutawwif*. Jika ada jamaah yang sakit dan membutuhkan bantuan medis maka *Muttawif* yang akan menghubungi pihak rumah sakit untuk memeriksa jamaah kami.”³⁹

Berdasarkan hasil wawancara di atas, bahwa ketika jamaah sudah tiba di Makkah maupun Madinah kemudian ada jamaah yang sakit maka hal tersebut menjadi tanggung jawab *Muttawif*.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan

Jamaah Umrah PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram

PT. Safina Dania Wisata dalam melaksanakan kegiatan ibadah umrah tentunya memiliki faktor pendukung dan faktor penghambat.

1. Faktor- Faktor Pendukung Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram
 - a. Adanya izin dari Kementerian Agama

³⁸ Zaki Attamimi, *Wawancara*, PT. Safina fina Dania Wisata, 27 Mei 2023

³⁹ Zaki Attamimi, *Wawancara*, PT. Safina Dania Wisata, 18 Juni 2023

“Pastinya PT. Safina sudah diberikan izin ya dalam melaksanakan kegiatan ibadah umrah dan haji secara resmi dari Kementerian Agama, jadi tidak perlu risau sudah pasti aman”

b. Letaknya yang strategis

“ Nah kantor kami sangat mudah dijangkau oleh terus udah jelas letaknya sangat memadai gitu dipinggir jalan raya dan masih dikatakan di tengah kota Mataram”⁴⁰

c. Pembimbing (*mutawwif*) yang professional

“ Faktor pendukungnya itu sudah jelas juga kami memiliki pembimbing yang professional terutama dalam bidang keagamaan dan bisa membimbing jamaah kami.”

d. Menyediakan berbagai program-program umrah

“ Intinya paket atau program umrah yang disediakan seperti paket reguler yang 14 hari kemudian ada paket awal Ramadhan jadi misalnya ada jamaah yang mau umrah dan pengen sekali awal Ramadhannya di tanah suci sudah kami sediakan paket. Lalu kemudian paket akhir ramadan dan paket Rajab-Sya’ban. seterusnya.”

Dari hasil wawancara di atas, bahwa faktor pendukung dari Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram adalah:

a. Adanya izin dari Kementerian Agama

b. Letaknya yang strategis

c. Pembimbing (*mutawwif*) yang professional

d. Menyediakan berbagai program-program umrah

2. Faktor- Faktor Penghambat Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram

a. Munculnya biro- biro penyelenggara ibadah umrah dan haji

“ Oh untuk faktor penghambatnya sendiri itu sekarang banyak sekali travel haji dan umrah yang membuat persaingan semakin ketat, jadi orang pada bingung mau memakai jasa yang mana, maka dari itu kita berusaha agar lebih memfokuskan dari segi pelayanan pembinaan agar jamaah yang memakai jasa kami puas dengan pelayanan yang diberikan.”

b. Kurangnya pengetahuan jamaah umrah dalam melakukan ibadahnya

⁴⁰ Diki Marzuandi, *Wawancara*, PT. Safina Dania Wisata, 31 Mei 2023

“ Terus ada aja kendala jamaah ketika melakukan ibadah umrah apalagi yang sudah lanjut usia jadi bingung setelah ini mau ngerjain apa jadi tugas kami sebagai pembimbing membimbing mereka termasuk kegiatan manasik sebelum berangkat ke tanah suci tujuannya agar mereka tau apa yang mesti dikerjakan.”⁴¹

Dari hasil wawancara di atas, bahwa faktor penghambat dari Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah PT. Safina Dania Wisata adalah:

- a. Munculnya biro-biro penyelenggara ibadah umrah
- b. Kurangnya pengetahuan jamaah lansia dalam umrah dalam melakukan ibadahnya.



Perpustakaan UIN Mataram

⁴¹ Zaki Attamimi, *Wawancara*, PT. Safina Dania Wisata 27 Mei 2023

BAB III

PEMBAHASAN

A. Analisis Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah PT. Safina Dania

Wisata Cabang Mataram

Seperti yang kita ketahui bersama bahwa bukan hanya jamaah haji saja yang semakin banyak mendaftar, jamaah umrah juga tidak ingin kalah. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin banyak jamaah dari tahun ke tahun maka akan memberikan dampak pada meningkatnya sebuah manajemen lebih lebih dalam segi pelayanan.

Umrah ialah berkunjung ke Baitullah yang tidak lain hanya untuk melakukan ihram, tawaf, sai, dan tahallul. Tujuan para jamaah untuk umrah tidak lain hanya ingin mendapatkan umrah yang mabrur.

Pada BAB I kajian teori ini mengambil fungsi-fungsi dari manajemen menurut pendapat George R. Terry yang dikutip oleh Arifuddin Siraj sebagai pembahasan. Pendapat ini sangat tenar dikalangan masyarakat dan sering diakronimkan dengan istilah "POAC" yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*actuating*) dan pengendalian (*controlling*).

Manajemen pelayanan ialah suatu proses penerapan seni atau ilmu dalam menata atau menyusun sebuah rencana demi tercapainya tujuan dari pelayanan tersebut. Pelayanan ialah serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata. Misalnya interaksi antara karyawan dengan para jamaah.

Sesuai dengan teori manajemen yang mengartikan bahwa manajemen sebagai sebuah proses yang khas, yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan agar tercapainya target yang sudah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya. Kegiatan manajemen tidak terlepas dari beberapa unsur dan fungsi manajemen, yaitu diantaranya *Man*, *Money*, *Materials*, *Marchines*, *Methods*, dan *Maret*.

Merujuk pada teori yang telah diteliti, peneliti menganalisa tentang manajemen pelayanan jamaah umrah PT. Safina Dania Wisata

Cabang Mataram memberikan pelayanan dengan memperhatikan fungsi-fungsi manajemen, yaitu sebagai berikut:

1. Perencanaan (*Planning*)

Maksud dari perencanaan disini adalah penentuan yang berkaitan dengan berbagai fakta-fakta yang membuat sekaligus menggunakan dugaan-dugaan yang berhubungan dengan waktu yang akan datang dalam melukiskan dan merumuskan suatu kegiatan yang akan direkomendasikan dengan keyakinan tujuannya tidak lain demi tercapainya hasil yang maksimal. Perencanaan ini diartikan sebagai suatu usaha dalam melaksanakan penyusunan sebuah runtutan kegiatan ataupun program yang akan dilaksanakan. Tanpa adanya sebuah perencanaan maka suatu lembaga atau perusahaan tidak akan pernah memiliki tujuan tersendiri, karena suatu perencanaan yang matang akan menghasilkan hasil yang optimal atau memuaskan. Penerapan fungsi-fungsi manajemen yang pertama adalah perencanaan.

Dari hasil analisis peneliti yakni perencanaan pada PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram ini didapati bahwa perencanaan yang dilakukan adalah terlebih dahulu membuat program perjalanan, dan dilengkapi dengan fasilitas apa yang akan diberikan kepada para jamaah.

Dalam perencanaan program meliputi bimbingan yang akan dilakukan saat berada di tanah air maupun ketika sudah berada di tanah suci, memberikan fasilitas transportasi, kemudian konsumsi pada saat berada di tanah air, akomodasi, kemudian kesehatan jamaah dan perencanaan dalam perekrutan jamaah.

PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram selalu merancang dengan baik setiap program yang akan dilaksanakan sehingga apapun programnya selalu memiliki arah dan tujuan yang jelas. Maka dari itu, setiap program yang sudah direncanakan selalu memperhatikan fungsi-fungsi dari manajemen salah satunya perencanaan. Sebagai contoh pada saat melakukan bimbingan manasik haji baik ketika berada di tanah air maupun sudah berada di tanah suci, yakni dengan menentukan materi apa yang akan disampaikan, siapa yang akan menyampaikan, dimana akan melakukan bimbingan dan sebagainya. Semua itu perlu adanya sebuah perencanaan yang matang.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Maksud dari pengorganisasian di sini adalah keseluruhan dari proses pembagian orang-orang, alat-alat, tugas dan wewenang serta tanggung jawab serupa dengan itu sehingga dapat tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan yang utuh dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Semakin terkoordinir dan terstrukturinya kerja suatu organisasi maka semakin efektifnya pencapaian tujuan-tujuan organisasi, karena suatu organisasi itu terletak pada kecakapan untuk menyusun berbagai sumber dayanya dalam mencapai suatu tujuan yang sudah direncanakan.

Dari hasil analisis peneliti tentang suatu pengorganisasian dalam PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram pada pelaksanaannya adalah telah mampu menerapkan fungsi pengorganisasian dengan baik, sebagai bukti dengan adanya program yang dijalankan mulai dari awal perekrutan jamaah, proses ketika masih di tanah air sampai berada di tanah suci, serta kembalinya ke tanah air dengan selamat, semua berjalan dengan baik dan semua itu tidak terlepas dari adanya pembagian *job description* yang tepat kepada staff atau karyawannya, seperti menjalankan segala tugas mengenai administrasi yang dikoordinir oleh Bapak Diki Marzuandi, kemudian segala keperluan yang berkenaan dengan dokumen yang dikoordinir oleh Bapak Pradita Maulana, dan segala bentuk keperluan yang berkaitan tentang perlengkapan akan dikoordinir oleh Bapak Muhammad Rizki Fachriza, semua itu sudah sesuai dengan tugas pokok masing-masing.

3. Pergerakan (*Actuating*)

Pergerakan merupakan fungsi manajemen yang langsung mewujudkan harapan suatu organisasi, sehingga dalam aktivitasnya selalu berhubungan dengan metode dan kebijaksanaan dalam mengatur dan mendorong orang agar ingin melakukan perbuatan yang diinginkan oleh organisasi tersebut. Setelah perencanaan dan pengorganisasian dilakukan, maka langkah selanjutnya adalah menggerakkan atau mengarahkan orang untuk melaksanakan kegiatan tersebut, sehingga apapun yang menjadi tujuan suatu organisasi benar-benar tercapai. Fungsi pengarahan sangat penting bagi suatu organisasi karena fungsi ini berhubungan langsung dengan manusia sebagai pelaksana.

Dari hasil analisis peneliti bahwa dalam segi pengarahan pada PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram dalam pelaksanaannya, dalam proses pengarahan ada beberapa tahapan yang dilakukan yaitu dengan memberikan sebuah motivasi, bimbingan dan pengarahan untuk karyawan dan para jamaahnya.

Pengarahan diberikan untuk staff atau karyawan PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram bertujuan untuk mampu diberikan amanah dalam menjalankan tugasnya dengan baik dan jujur, sedangkan pengarahan yang diberikan kepada para jamaah umrah yaitu ketika dilaksanakannya sebuah bimbingan manasik supaya pada saat melaksanakan ibadah agar berjaan dengan baik dan benar. Cara yang dilakukan oleh Bapak Ahmad Zaki Attamimi selaku kepala cabang di PT. Safin Dania Wisata yaitu pengarahan yang diberikan berbentuk bimbingan dan motivasi untuk karyawan kantor dan juga para jamaah umrah. Beliau juga sangat menjaga hubungannya dengan staff yang lain sehingga apapun arahan yang diberikan selalu diterima oleh staffnya. Ketika diselenggarakannya pelaksanaan program yang sudah direncanakan selalu tercapai dan berjalan dengan baik.

4. Pengendalian dan Pengawasan (*Controlling*)

Setelah proses perencanaan, pengorganisasian dan pergerakan, proses selanjutnya adalah pengawasan. Ketiga fungsi manajemen tersebut telah dilaksanakan maka koreksi dan penilaian sangat penting dilakukan dalam aktivitas pengawasan. Semua fungsi manajemen yang telah dilakukan tidak akan berjalan dengan efektif tanpa adanya sebuah pengawasan.

Pengawasan adalah salah satu fungsi manajemen yang melakukan evaluasi ataupun penilaian dan perlu adanya koreksi sehingga apa saja yang dilakukan oleh bawahan dapat diarahkan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pengawasan diartikan untuk mengoreksi kesalahan yang tidak sesuai dengan tugas dan wewenang, meliputi tugas untuk melihat kegiatan-kegiatan tersebut dilaksanakan sesuai dengan rencana atau tidak. Dengan adanya fungsi pengawasan ini juga semua yang telah dilaksanakan bisa diketahui kelebihan dan kekurangannya. Pengawasan ini juga merupakan proses observasi dari seluruh kegiatan suatu organisasi agar pekerjaan yang sedang dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dari hasil analisis peneliti dalam segi pengendalian dan pengawasan adalah proses yang dilakukan agar semua yang telah direncanakan, diorganisasikan dan diimplementasikan apakah sudah berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang suatu organisasi targetkan.

Dari analisis peneliti dalam segi pengendalian atau pengawasan yakni dimana sebuah proses yang dilakukan agar semua yang telah direncanakan, diorganisasikan dan juga diimplementasikan apakah sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan yang sudah ditargetkan. Hal ini dilakukan untuk mengantisipasi jika ada kekurangan dalam memberikan sebuah pelayanan. Pada penerapan fungsi manajemen yaitu *Controlling* PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram cukup baik dan dibuktikan dengan adanya evaluasi dari awal sampai akhir kegiatan, tujuannya adalah agar program-program kedepannya jauh lebih baik dari sebelumnya.

Dari segi pelayanan berikut berbagai macam pelayanan yang diberikan oleh PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram kepada para jamaah antara lain yaitu:

a. Administrasi

Istilah administrasi dapat dibedakan menjadi dua yaitu pengertian dalam arti sempit dan luas. Administrasi dalam arti sempit yaitu kegiatan yang mencakup ketik-mengetik, pembukuan ringan, surat-menyurat, catat-mencatat, agenda dan sebagainya yang memiliki sifat teknis ketatausahaan, sedangkan administrasi dalam arti luas yaitu seluruh proses kerjasama dua orang atau lebih dalam mencapai suatu tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu.

Menurut Arthur Grager, administrasi yaitu fungsi tata penyelenggaraan terhadap komunikasi dan pelayanan warkat suatu organisasi.

Langkah awal dalam pelaksanaan administrasi yang dilakukan PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram dalam melakukan pendaftaran jamaah umrah adalah pada saat proses pendaftaran pihak kantor akan memberikan informasi secara detail dan sejelas-jelasnya agar mudah dicermati oleh para jamaah, apabila ada jamaah yang belum paham mengenai

informasi maka pihak kantor bertugas menjelaskan secara detail, jelas dan tidak membingungkan jamaah.

Maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa syarat dalam melakukan pendaftaran umrah adalah sebagai berikut:

- Paspor yang masih berlaku minimal 1 tahun sebelum tanggal keberangkatan
- Buku kuning vaksin meningitis
- Pas foto berwarna 70% tampak muka. Ukuran 4x6 : 6 lembar
- Copy KTP dan KK
- Akte nikah (bagi suami istri)
- Akte lahir atau ijazah (bagi anak usia di bawah umur atau belum memiliki KTP)

b. Bimbingan Manasik

Tujuan diadakannya kegiatan manasik bagi jamaah umrah adalah untuk mengetahui tata cara pelaksanaan dan rangkaian ibadah umrah yang akan dilaksanakannya, misalnya dari persyaratan, rukun umrah, wajib sunnah, maupun hal-hal yang tidak diperbolehkan selama pelaksanaan ibadah. Di samping itu juga, para jamaah akan dibimbing langsung bagaimana praktik memakai pakaian ihram, cara thawaf, sa'I, tahalul dan prosesi ibadah lainnya.

PT. Safina Dania Wisata dalam pelaksanaannya peneliti dapat menyimpulkan bimbingan manasik umrah dilakukan menjadi dua tahap yaitu:

- 1) Pra umrah, yaitu bimbingan yang dilakukan para jamaah sebelum berangkat ke tanah suci. Tujuannya adalah agar para jamaah umrah paham dengan apa yang mesti dikerjakan selama berada di tanah suci, apa yang diperbolehkan dan tidak diperbolehkan melakukannya, hal ini bertujuan agar tidak terjadi sesuatu yang diluar kendali.

PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram melakukan manasik umrah selama satu hari. Apabila ada jamaah yang belum paham tentang materi yang disampaikan selama manasik maka pihak PT. Safina bertanggung jawab memberikan penjelasan kepada jamaah bagian mana yang belum dipahami, hal ini tidak lain bertujuan agar

memahami dengan serius dan seksama dan tidak menyebabkan kesalahan ketika melakukan ibadah.

- 2) Bimbingan pada saat berada di tanah suci, hal ini dilakukan agar para jamaah terhindar dari berbagai macam kesalahan. Tugas *Mutawwif* mendampingi para jamaah agar serangkaian ibadah umrah berjalan dengan lancar.

c. Transportasi

Seperti yang kita ketahui Bersama bahwa semua jamaah selalu mengharapkan perjalanan yang aman dan nyaman. Kenyamanan dalam bertransportasi merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Dalam pelaksanaannya peneliti dapat menyimpulkan bahwa PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram menggunakan alat transportasi udara yaitu pesawat. Pada saat menuju ke tanah suci pesawat yang digunakan adalah Lion Air, Saudia Airline, Garuda Indonesia dan lainnya. Sedangkan transportasi yang digunakan ketika sudah berada di Arab Saudi adalah bus dengan *full AC*.

d. Akomodasi

Pelayanan akomodasi dimaksudkan disini ialah jasa menginap yang sudah dilengkapi dengan pelayanan makan, minum dan lain sebagainya, maka dari itu akomodasi menjadi salah satu unsur yang penting dan tetap harus diperhatikan dalam menyelenggarakan ibadah umrah.

Sesuai dengan pelaksanaannya bahwa peneliti dapat menyimpulkan bahwa PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram memberikan akomodasi atau jasa menginap untuk para jamaahnya kemudian disesuaikan dengan paket yang telah dipilih. Berikut nama hotel yang digunakan untuk menginap antara lain Saraya Misk, Hayah Plaza, Dana Al Taj, Azka atau Anjum, Jawharat Rasheed, Movepick, Mateer Al Jiwar, Al Rawda Royal Inn dll. Agar memberikan kenyamanan kepada jamaahnya PT. Agar para jamaah dapat menjalankan ibadahnya dengan khusuk, maka PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram berusaha memberikan kenyamanan dengan sepenuh hati untuk para jamaahnya.

e. Konsumsi

Terkadang konsumsi dinggap hal yang paling penting karena salah satu kegiatan ekonomi. Dengan adanya penyajian

makanan yang telah memenuhi standar gizi yang higienis maka pelayanan tersebut membuat jamaah merasa puas dan nyaman. Biaya yang mereka keluarkan agar bisa melaksanakan ibadah umrah menjadi seimbang dengan fasilitas yang mereka terima dan rasakan tersebut sinkron.

Pada pelaksanaannya hasil analisis peneliti dari segi konsumsi dapat disimpulkan bahwa PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram telah menyediakan kebutuhan makanan dan minuman oleh pihak hotel sendiri sehingga para jamaah tidak perlu risau untuk memikirkan konsumsi. Pihak penyelenggara juga menyediakan menu masakan Indonesia karena dikhawatirkan para jamaah tidak terbiasa dengan menu makanan di Arab Saudi dan dikhawatirkan berpengaruh pada kesehatan para jamaah.

Disini jamaah akan mendapatkan makan tiga kali sehari yaitu pagi, siang dan malam. Disajikan dengan cara prasmanan dan dimasak oleh juru masak hotel. Semua makanan yang disajikan segar dan *fresh*. Di hotel juga telah menyediakan menu tambahan tujuannya agar menambah stamina para jamaah dalam melakukan serangkaian ibadah umrah.

f. Kesehatan

Agar jamaah tetap dalam keadaan sehat dan tidak menularkan penyakit ataupun sebaliknya, PT. Safina Dania Wisata telah menyediakan pelayanan dalam bentuk kesehatan, kegiatan cek kesehatan dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci. Pelayanan kesehatan yang dilakukan antara lain seperti kesehatan gizi, menstruasi untuk jamaah perempuan, cek kesehatan seperti vaksin meningitis.

g. Perlindungan

Perlindungan merupakan sebuah harapan yang dimiliki oleh masing-masing jamaah dalam menunaikan ibadah umrah, semua itu sudah terfasilitasi dengan adanya sebuah asuransi ketika para jamaah berada dalam pesawat.

Ketika melaksanakan ibadah umrah, para jamaah memiliki hak perlindungan. Perlindungan yang diberikan oleh PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram adalah perlindungan dari berbagai macam penyakit menular maka perlu dilakukan pengecekan kesehatan sebelum berangkat ke tanah suci,

kemudian perlindungan adanya jaminan asuransi jiwa bagi yang mengalami kecelakaan atau kematian.

Namun ketika tiba di tanah suci, keselamatan jiwanya sudah menjadi tanggung jawab setiap individu, *Mutawwif* maupun penyelenggara ibadah umrah.

Kasmir dalam bukunya Etika *Customer Service* PT. Safina Dania Wisata memiliki ciri pelayanan yang baik antara lain sebagai berikut:

1) Adanya karyawan yang baik

Suatu kenyamanan terlahir dari cara karyawan dalam melakukan pelayanan kepada para jamaahnya, karena jamaah akan selalu berhubungan dengan seorang karyawan. PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram memiliki moto yaitu sebagai pelayan tetamu Allah SWT yang professional dan amanah,, menjadikan kekuatan utama dalam memberikan pelayanan secara maksimal kepada jamaah sehingga dengan sendirinya karyawan pada PT. Safina Dania Wisata juga cakap dalam menjaga suasana agar tetap kondusif, tenang dan nyaman. Akibatnya jamaah tidak akan merasa canggung jika ada yang ingin ditanyakan atau kurang jelas dalam memberikan informasi.

2) Adanya sarana dan prasarana yang baik

Sarana dan prasarana yaitu media atau alat untuk menopang segala bentuk pelayanan yang akan diberikan oleh PT. Safina Dania Wisata kepada jamaah umrah. Sarana dan prasarana yang ada di kantor juga sudah cukup lengkap dan sangat menunjang untuk memberikan pelayanan kepada para jamaah mulai dari sarana dan prasarana untuk menunjang administrasi, memiliki kantor yang cukup luas dan nyaman, kemudian adanya mobil kantor dan media yang sifatnya menopang pelayanan untuk para jamaah.

3) Adanya sikap tanggung jawab kepada jamaah umrah dari awal pendaftaran sampai selesai

PT. Safina Dania Wisata ini bertanggung jawab penuh kepada para jamaah umrah dari awal pendaftaran kemudian memberikan informasi dan arahan, bertanggung jawab untuk memberikan pembinaan seperti manasik umrah, dan

terakhir bertanggung jawab untuk memberangkatkan semua jamaah yang telah melakukan proses pendaftaran tersebut.

- 4) Berupaya melayani secara tepat dan cepat

Ketika meladeni permasalahan yang dialami oleh para jamaah, PT. Safina Dania Wisata melayani sesuai dengan prosedur dengan cara cepat dan tepat. Hal ini sudah sesuai dengan perencanaan yang telah disusun demi keamanan dan keamanan dalam melaksanakan ibadah umrah.

- 5) Mampu berkomunikasi

Seorang karyawan harus mampu berkomunikasi dengan siapa saja, bukan hanya jamaah yang masih muda akan tetapi karyawan juga harus mampu berkomunikasi baik dengan jamaah yang sudah lanjut usia. Karyawan PT. Safina Dania Wisata mampu memahami Bahasa jamaah dengan baik, sehingga apa yang para jamaah cita-citakan dapat dipahami secara cepat.

- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap melakukan transaksi

Setiap adanya proses transaksi maka sudah adanya sebuah kerahasiaan antara jamaah dan perusahaan. PT. Safina Dania Wisata sudah memastikan kepada para jamaah bahwa di setiap proses transaksi yang dilakukan akan terjamin kerahasiaannya.

- 7) Mempunyai pemahaman dan kemampuan yang baik

Karyawan di PT. Safina Dania Wisata dituntut untuk memiliki pemahaman dan kemampuan yang baik, karena karyawan akan selalu dihadapkan dengan para jamaah. Jadi setiap permasalahan yang dialami oleh jamaah selalu bisa di tangani dengan cepat dan baik. Untuk itu perlu adanya kemampuan yang dimiliki karyawan yang baik pada bidangnya masing-masing.

- 8) Berusaha memahami kebutuhan jamaah

PT. Safina Dania Wisata akan akan terus mengupayakan apa yang diinginkan oleh jamaahnya. Misalnya tidak semua jamaah mengerti tentang informasi yang ada laman promosi kemudian jamaah ingin menelepon dan mengutarakan apa saja yang belum

dimengerti, kemudian pihak kantor juga membantu untuk mengurus paspor dan lain sebagainya.

- 9) Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.

Cara PT. Safina Dania Wisata dalam memberikan kepercayaan kepada para jamaahnya adalah dengan memberikan kepercayaan dan melayani dengan sebaik-baiknya. Dalam memberikan sebuah kepercayaan terhadap jamaahnya hal yang harus dijaga oleh PT. Safina Dania Wisata sebagai perusahaan penyelenggara ibadah umrah adalah tetap setia kepada PT. Safina Dania Wisata.



Perpustakaan UIN Mataram

B. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan

Jamaah Umrah PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram

PT. Safina Dania Wisata dalam menyelenggarakan umrah tentunya memiliki faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan ibadah umrah. Faktor pendukung yang ada di PT. Safina Dania Wisata antara lain sebagai berikut:

1. Memiliki Letak yang Strategis

Hal yang diperlukan ketika sebuah lembaga memulai suatu usaha agar berkembang dengan baik salah satunya adalah memiliki kantor. Adanya sebuah kantor adalah sebagai tempat dimana segala aktivitas operasional berjalan, hal ini diharapkan mampu meningkatkan performa sebuah perusahaan atau lembaga. Maka dari itu, lokasi yang akan dipilih sebaiknya harus strategis, tujuannya agar bisa menarik perhatian konsumen atau jamaah maupun mampu meningkatkan relasi bisnis yang banyak.

Letak kantor PT. Safina Dania Wisata yang strategis dapat membantu mempermudah pemasaran. Lokasi yang strategis adalah lokasi yang sering dilalui banyak orang. Maka jamaah akan lebih mudah mengenal kemudian berinteraksi dengan pihak yang ada di dalam lembaga atau kantor PT. Safina Dania Wisata. Jadi letak yang strategis memiliki nilai plus dan akan mempermudah pemasaran dari PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram.

Dengan memiliki lokasi kantor yang strategis, jamaah juga akan mudah memilih jalur transportasi yang mudah diakses untuk mendatangi kantor PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram.

PT. Safina Dania Wisata ini tidak hanya memiliki letak yang strategis namun juga memiliki letak geologis. Letak geologisnya ini berada di pinggir Jl. Gajah Mada menghadap jalan raya. Sebelah Barat berdekatan dengan Perumahan Asia Asri Regency, sebelah Timur menghadap jalan raya dan disebaliknya pertokoan seperti kantor Si Cepat dan lainnya, sebelah Selatan berdekatan dengan Apotek Lestari, kemudian sebelah Utara berdekatan dengan Athaya SPA.

Hal ini sesuai dengan pendapat dari Murdifin Haming dan Mahfud Nurnajamuddin dalam bukunya yang berjudul Manajemen Produksi Modern, ia mengatakan bahwa tata letak (layout)

merupakan salah satu keputusan strategis operasional yang turut menentukan efisiensi operasi perusahaan dalam jangka waktu yang panjang. Tata letak yang baik akan memberikan kontribusi terhadap peningkatan produktivitas perusahaan.⁴²

2. Adanya izin resmi dari Kementerian Agama dalam penyelenggaraan ibadah umrah.

Dalam melaksanakan ibadah umrah, maka sangat diperlukan adanya pembuatan peraturan yang dapat mengakomodasi dan memberikan perlindungan hukum bagi pihak yang terlibat dalam memberikan penyelenggaraan ibadah umrah. Berdasarkan hal tersebut, maka pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan ibadah umrah dengan tujuan untuk memberikan perlindungan hukum. Pihak-pihak yang terlibat antara lain yaitu pemerintah, PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah), dan jamaah umrah.

PT. Safina Dania Wisata ini merupakan salah satu penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang telah mendapatkan izin dari Kementerian Agama untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah. Pihak travel telah bekerjasama dengan pihak Kemenag untuk memperhatikan dan mematuhi aturan yang telah disepakati dari awal, karena perlu diketahui bahwa pihak Kementerian Agama selalu melakukan pengawasan represif atas segala kegiatan yang berkaitan dengan jadwal keberangkatan, transparansi biaya umrah yang harus tepat sasaran tidak boleh disalah gunakan, karena hal ini dapat mengakibatkan teguran secara lisan maupun tertulis dari pihak Kementerian Agama.

Izin Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) berlaku selama PT. Safina Dania Wisata menjalankan kegiatan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) hal tersebut telah ditetapkan dalam Pasal 90 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Namun, izin operasional akan berakhir jika PT. Safina Dania Wisata tidak lagi menjalankan kegiatan pemberangkatan atau kegiatan umrah, dicabut karena penyelenggaraan terhadap ketentuan perundang-undangan, yang terakhir tidak memenuhi standar kegiatan usaha.

⁴² Murdifin & Mahfud, Manajemen Produksi Modern : Operasi dan Manufaktur Jasa Edisi ke-2 (Jakarta, Bumi Aksara, 2011), hlm. 433.

3. Memiliki pembimbing yang professional

Dengan memiliki pembimbing yang professional, PT. Safina Dania Wisata tetap percaya diri dengan adanya orang-orang yang professional didalamnya dan paham dalam keberagaman bidang terutama ilmu keagamaan. Hal ini yang menjadi keunggulan mereka dengan adanya para pembimbing umrah.

Kegiatan bimbingan umrah yang professional menjadi penting untuk dilakukan karena adanya keterlibatan pada peningkatan kapasitas ritual dan psikologis para jamaah. Pembimbing umrah yang professional akan menciptakan proses dan hasil bimbingan yang bermutu dan berkualitas dengan tujuan untuk mewujudkan jamaah umrah yang independent sehingga mampu menjawab keagamaan calon jamaah dalam melaksanakan ibadah umrah. Bukti dari kualitas tersebut adalah pemahaman dan penguasaan terhadap perumrahan, ketakwaan, kecerdasan, kreativitas, akhlak mulia, kesehatan dan kemandirian.

Hal di atas sesuai dengan teori yang di kemukakan oleh Wibowo dalam bukunya yang berjudul Manajemen Kinerja mengatakan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan sekaligus didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.⁴³ Jadi, adanya pembimbing umrah yang kompeten menjadi syarat mutlak di selenggarakannya kegiatan bimbingan manasik umrah yang professional.

Kegiatan ini adalah suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta di dukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerja tersebut. Kemampuan pembimbing yang professional di tuntutan untuk memiliki pemahaman diri, penerimaan diri, pengarahan diri, dan perwujudan diri karena ia akan di jadikan tauladan oleh para jamaah selama penyelenggaraan ibadah umrah.

4. Berbagai paket-paket umrah yang disediakan

Setiap biro travel umrah menawarkan jenis paket yang berbeda-beda, tergantung dari fasilitas dan harga yang di tawarkan. Kehadiran biro travel umrah pastinya memudahkan jamaah

⁴³ Wibowo, Manajemen Kinerja Edisi ke-5, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hlm. 271

memilih paket mana saja yang diinginkan. Adanya biro travel umrah yakni PT. Safina Dania Wisata yang menyediakan berbagai paket atau program umrah.

Ada banyak paket- paket umrah yang ditawarkan seperti paket reguler 13-14 hari , paket awal ramadhan, paket full ramadhan dan paket syawal dengan harga menarik dan kualitas. Pelayanan terbaik yang diberikan dan selalu memastikan pelayanan yang sesuai dengan yang ditawarkan, sehingga jamaah dengan mudah memilih paket apa yang mereka inginkan tanpa paksaan sedikitpun dari pihak travel.

Jenis paket yang disediakan juga memiliki kapasitas yang berbeda-beda. Jenis paket umrah dibedakan menjadi paket Quad, Double dan Triple. Jika paket Quad yakni paket yang menggunakan fasilitas satu kamar hotel yang isinya terdiri dari empat orang jamaah. Paket Double yakni paket yang menggunakan fasilitas kamar hotel yang isinya dua orang saja biasanya diperuntukkan bagi suami istri. Terakhir paket Triple yakni fasilitas yang mana satu kamar hotel akan diisi untuk tiga orang. Biasanya paket ini dipilih apabila jamaah menunaikan umrah sekeluarga dan paket ini cocok untuk umrah keluarga.

Di samping kapasitas yang berbeda, harga yang disediakan juga bervariasi tergantung kapasitas yang jamaah pilih. dengan adanya variasi biaya umrah ini justru akan sangat memudahkan para jamaah dan memiliki kesempatan untuk memilih paket yang akan mereka ambil sesuai dengan kemampuannya.

Faktor penghambat yang ada di PT. Safina Dania Wisata antara lain sebagai berikut:

1. Munculnya biro-biro penyelenggara ibadah umrah yang menyebabkan persaingan semakin ketat.

Di tinjau dari banyaknya biro-biro travel umrah yang menyelenggarakan kegiatan ibadah umrah menyebabkan suatu persaingan antara travel satu dengan travel yang lainnya, sebab jamaah umrah bingung mencari travel mana yang baik dan efisien dalam melayani jamaahnya, karena dampak pelayanan yang di berikan mampu menghasilkan output yang bisa memberi kepuasan terhadap para jamaah.

Dengan memiliki segala kelebihan dan kekurangan setiap biro travel umrah hal ini yang menjadi sebuah persaingan yang

sehat antar biro travel karena akan menjadi daya saing yang kokoh untuk menarik minat jamaah yang akan mendaftar.

Keberadaan PT. Safina Dania Wisata yang mengutamakan kualitas pelayanan dalam memberangkatkan perjalanan umrah membuat ia bertahan di tengah pergolakan biro-biro travel lainnya. Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan oleh PT. Safina Dania Wisata ditengah maraknya biro travel umrah yang berurusan dengan aparat yang diduga telah melakukan pelanggaran hukum.

Adanya biro-biro travel yang mempromosikan beragam paket-paket umrah mereka dengan keunggulan yang dimiliki, PT. Safina Dania Wisata tidak ingin tertinggal, mereka bukan hanya mempromosikan beragam paket-paket yang ia miliki namun setiap keberangkatan para jamaah PT. Safina Dania Wisata memberikan harga promo untuk para jamaah yang ingin mendaftar untuk ibadah melakukan ibadah umrah.

2. Kurangnya pemahaman jamaah lanjut usia yang menyebabkan kendala pada saat melaksanakan ibadah umrah

Salah satu faktor pengaambat dari Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah PT. Safina Dania Wisata adalah kurangnya pemahaman jamaah lanjut usia yang ditunjukkan dari segi pendidikan dan ilmu pengetahuan. Dalam hal menerima, megolah, dan memahami dari apa yang disampaikan oleh pihak Safina.

PT. Safina kemudian menyediakan bimbingan manasik secara maksimal yang bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada jamaah lanjut usia. Dalam menyelenggarakan manasik tidak hanya materi yang diberikan tetapi juga pelaksanaan praktek-peraktek secara spesifik. Adanya manasik juga perlu dilaksanakan secara detail agar jamaah juga mudah memahaminya.

Bukan hanya itu, membimbing jamaah haji yang sudah lanjut usia juga kurang bisa memahami dengan mendengarkan ceramah saja, oleh karena itu, pembimbing manasik lebih sabar lagi dalam menyampaikan materi dan menggunakan bahasa yang digunakan sehari-hari agar jamaah lebih mudah memahami apa yang disampaikan oleh pembimbing manasik.

Faktor umur ini rata-rata jamaah sulit memahami materi yang disampaikan karena usia mereka sudah lanjut usia, terkadang jamaah umrah sudah datang untuk melaksanakan bimbingan

manasik tetapi ada yang tidak memahami apa yang disampaikan oleh pembimbing manasik.



Perpustakaan UIN Mataram

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan diantaranya adalah pada segi pelaksanaannya manajemen pelayanan jamaah umrah PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram telah diimplementasikan sesuai dengan teori dan prakteknya.

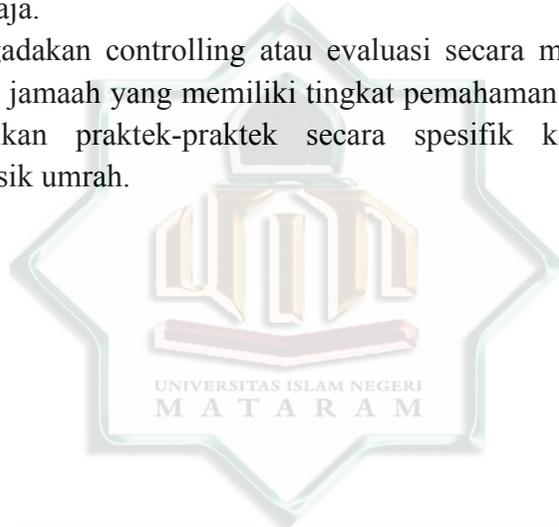
1. Dalam pelayanan pada PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram selama berada di tanah suci telah sesuai dengan fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pergerakan (*actuating*) dan pengawasan (*controlling*).
2. PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram juga memiliki faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukungnya yaitu memiliki letak yang strategis, adanya izin resmi Kementerian Agama, memiliki pembimbing yang profesional dan menyediakan berbagai paket umrah. Sedangkan faktor penghambatnya adalah munculnya biro-biro penyelenggara ibadah umrah yang menyebabkan persaingan semakin ketat dan kurangnya pemahaman jamaah lansia dari segi pengetahuan, memahami, menerima, maupun mengolah apa yang disampaikan ketika manasik umrah. Demi mencapai sebuah tujuan maka perlu adanya evaluasi atau perbaikan demi mencapai sebuah tujuan yang sudah ditargetkan.

B. Saran

penulis hanya memberikan beberapa saran yang berkaitan dengan penelitian ini. Tujuannya agar memberikan masukan (input) kepada PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram.

1. Agar PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram tetap eksis dalam menjalankan programnya, maka harus meningkatkan semua departemen yang ada agar mencapai tujuan yang ditargetkan

2. Mempertahankan hubungan yang harmonis dan meningkatkan kualitas para karyawan sehingga terciptanya kerjasama yang baik baik dengan kepala cabang maupun karyawan dan jamaahnya.
3. Agar meningkatkan fasilitas yang dibutuhkan terutama untuk jamaah yang sudah lanjut usia yang membutuhkan seperti kursi roda, dan apabila ada jamaah yang tuna netra dan tuna rungu memiliki alat yang disediakan oleh PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram dan menyediakan tempat manasik agar lebih memaksimalkan kegiatan manasik umrah. Karena perlu diketahui bahwa dalam melaksanakan kegiatan manasik hanya dilakukan 1 kali saja.
4. Mengadakan controlling atau evaluasi secara maksimal terutama untuk jamaah yang memiliki tingkat pemahaman yang rendah agar diberikan praktek-praktek secara spesifik ketika melakukan manasik umrah.



Perpustakaan UIN Mataram

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dharma, *Manajemen Prestasi Kerja: Pedoman Praktis bagi Para Penyedia Untuk Peningkatan Prestasi Kerja*, (Jakarta: Rajawali, 1985).
- Andi Misna, “*Formulasi Kebijakan Alokasi Dana Desa Di Desa Kandolo Kecamatan Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur*”, Vol. 3, Nomor 2, 2015.
- An-Nur, *Al-Qur’an Terjemah Al-Muhaimin*, (Jakarta: Penerbit Al-Huda Kelompok Gema Insani, 2015).
- Arifuddin Siraj, *Cara Praktis Mempelajar Manajemen*, (cet. 1: Makassar: Alauddin University Press, 2012).
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Bimbingan Ibadah Haji, Umrah dan Ziarah*, (Jakarta:2000).
- Dipo Khoirul Islami, “*Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat*”. Skripsi. Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Djam’an Satori dan Aan Komariah, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017).
- Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif: dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, (Surakarta: Cakra Books, 2014)
- George R. Terry. Leslie W. Reu, *Dasar- Dasar Manajemen*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2014).
- H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*,(Jakarta : Bumi Aksara, 2006).
- Iwan Gayuh, *Buku Pintar Haji dan Umrah*, (Jakarta: Pustaka Warga Negara, 1999).
- Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005).

- Khatib Pahlawan Kayo, RB. *Manajemen Dakwah dari Dakwah Konvensional Menuju Dakwah Profesional*, (Jakarta: Amzah, 2007).
- Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000).
- M Munir. dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Prenada Media, 2006).
- Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara 2016).
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moh. Nafi' CH, *Haji & Umrah Sebuah Cermin Hidup*, (Jakarta: Erlangga, 2015).
- Muhammad Baqir Al-Habsi, *Fiqh Praktis*, (Bandung: Mizan, 2005).
- Muhammad Ismail Yusanto, *Menggagas Bisnis Islam*, (Jakarta: Gema Insani, 2003).
- Murdifin & Mahfud, *Manajemen Produksi Modern : Operasi dan Manufaktur Jasa Edisi ke-2* (Jakarta, Bumi Aksara, 2011).
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006).
- Soewarno Handayani, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, cet. 7; Jakarta, Haj Masagung, 1998).
- Sugiyono, *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2007)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016)

Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2008 tentang *Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Biro Hukum dan Kerjasama Luar Negeri Sekretariat Jendral Departemen Agama Republik Indonesia, Jakarta.

Wibowo, *Manajemen Kinerja* Edisi ke-5, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016).

Wawancara

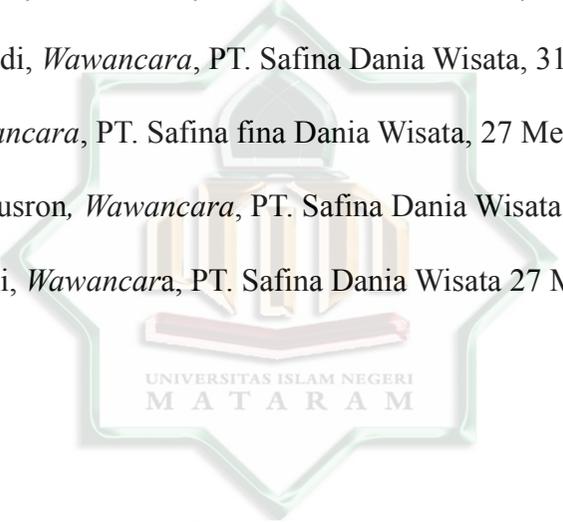
Diki Marzuandi, *Wawancara*, PT. Safina Dania Wisata, 15 Mei 2023

Diki Marzuandi, *Wawancara*, PT. Safina Dania Wisata, 31 Mei 2023

Pradita, *Wawancara*, PT. Safina fina Dania Wisata, 27 Mei 2023

TGH Ilham Yusron, *Wawancara*, PT. Safina Dania Wisata, 27 Mei 2023

Zaki Attamimi, *Wawancara*, PT. Safina Dania Wisata 27 Mei 2023



Perpustakaan UIN Mataram

LAMPIRAN-LAMPIRAN

The logo of Universitas Islam Negeri Mataram is a green eight-pointed star. Inside the star, there is a golden minaret with a dome, a book, and a quill pen. Below the star, the text "UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM" is written in a grey, sans-serif font.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
M A T A R A M

Perpustakaan **UIN Mataram**

LAMPIRAN TABEL

Tabel 1.1

Penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan

| No | Peneliti | Persamaan | Perbedaan | Hasil Penelitian |
|----|--|--|---|--|
| 1. | <p><i>Skripsi</i> karya Mahendra Chafidzul Ulum Program Study Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul “<i>Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Lanjut Usia (LANSIA) oleh Kementrian Agama Kabupaten Sleman tahun 2017</i>”</p> | <p>Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumen dan jenis penelitian menggunakan deskriptif kualitatif</p> | <p>Fokus penelitian yang diteliti adalah tentang Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Lanjut Usia (LANSIA) oleh Kementrian Agama Kabupaten Sleman tahun 2017</p> | <p>Hasil penelitian yang didapatkan dalam penelitian tersebut adalah Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Lanjut Usia (LANSIA) oleh Kementrian Agama Kabupaten Sleman belum prima. Hal ini dapat dilihat dari adanya pelayanan yang sama antara jamaah haji umum dengan jamaah haji lanjut usia (LANSIA). Dalam melakukan pelayanan kepada jamaah</p> |

| | | | | |
|----|--|---|--|---|
| | | | | <p>haji lanjut usia seharusnya ada nilai plus atau pelayanan khusus yang membedakannya, seperti keseriusan dan kesabaran yang lebih karena perlu diketahui bahwa jamaah haji yang lanjut usia memiliki kondisi penurunan kesehatan fisik.</p> |
| 2. | <p><i>Skripsi</i> karya Zaenal Arifin Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Walisongo Semarang dengan judul “<i>Penyelenggaraan Manasik Haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali pada tahun 2010-2011 Studi Analisis SWOT</i>”</p> | <p>Sumber data yang digunakan secara langsung dan tidak langsung (primer dan sekunder), peneliti menggunakan pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Fungsi manajemen yang digunakan seperti perencanaan (<i>planning</i>), pengorganisasian (<i>organizing</i>), pelaksanaan (<i>actuating</i>), pengawasan (<i>controlling</i>).</p> | <p>Analisis data yang digunakan berupa analisis SWOT yaitu kekuatan (<i>strengths</i>) berupa kekuatan dari pusat, kelemahan (<i>weaknesses</i>) kurangnya sarana dan prasarana untuk praktek manasik dan kurangnya etos kerja dan kedisiplinan pegawai,</p> | <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Boyolali mencakup perencanaan yaitu rapat koordinasi, pengorganisasian meliputi membuat susunan panitia, pelaksanaan</p> |

| | | | | |
|----|--|--|---|--|
| | | | <p>peluang (<i>opportunities</i>) berupa penyelenggaraan manasik haji sangat besar dikarenakan bimbingan manasik sudah menjadi tanggung jawab pemerintah dibawah koordinasi Kementerian Agama, ancaman (<i>threats</i>) berupa ketidak puasan calon jamaah haji dalam pelaksanaan manasik haji.</p> | <p>meliputi rapat evaluasi, pengawasan berupa melaksanakan bimbingan dengan mengacu pada acara atau jadwal yang sudah ditentukan sebelumnya.</p> |
| 3. | <p><i>Skripsi</i> karya Nur Andriani Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar dengan judul "<i>Manajemen Pelayanan Jamaah Haji</i>"</p> | <p>Tinjauan tentang ibadah haji dan meliputi pelayanan, pembinaan, perlindungan, menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi dll. Jenis penelitiannya menggunakan</p> | <p>Fokus peneliti yaitu Manajemen Pelayanan Jamaah Haji studi pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bima dan Fakor penghambat</p> | <p>Hasil penelitian berupa manajemen pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Bima sudah cukup baik dilakukan. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara dari</p> |

| | | | | |
|----|---|---|---|---|
| | <i>(Studi pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bima)”</i> | deskriptif kualitatif, sumber data yang digunakan yaitu primer dan sekunder. | serta pendukung yang berbeda-beda. | sebagian jamaah haji. Kemudian adanya beberapa faktor pendukung dan penghambatnya. |
| 4. | <i>Skripsi karya Auliya Nur Sya'bani Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Mataram dengan judul “Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram</i> | Dari beberapa penelitian terdahulu diatas yang menjadi persamaan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian, sumber data yang digunakan, menerapkan fungsi-fungsi manajemen dari teori <i>George Robert Terry</i> | Perbedaan penelitian ini ada pada objek lokasi penelitian yang berbeda dengan penelitian terdahulu dan fokus penelitiannya adalah Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram. Sedangkan penelitian terdahulu seperti di atas adalah fokus terhadap manajemen pelayanan haji. | Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah tentang bagaimana fungsi manajemen pelayanan jamaah umrah di PT. Safina Dania Wisata Cabang Mtaram secara keseluruhan yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah umrah. Serta faktor pendukung maupun penghambatnya. |

Tabel 2.1
 Paket atau Program yang disediakan PT. Safina Dania Wisata
 Cabang Mataram

| Paket | Makkah | Madinah |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Paket regular 14 hari | Paket deluxe (Anjum) Paket standar (Dana Al-Taj) | Paket Deluxe (Jawharat Rasheed) Paket Standar (Jawharat Rasheed) |
| <ul style="list-style-type: none"> • Paket awal Ramadhan | Paket misfalah (AlFajer AlBadya) | Paket misfalah (Jawharat Rasheed) |
| <ul style="list-style-type: none"> • Paket akhir Ramadhan | Paket Ajyad (Saraya Ajyad) | Paket Ajyad (Jawharat Rasheed) |
| <ul style="list-style-type: none"> • Paket Rajab-Syaban | Paket Premium (Movenpick) | Paket premium (Al Rawda Royal Inn) |
| | Maater Al-Jiwar | Hayah Plaza |

| | | |
|--|--------------|-------------|
| | Dana Al- Taj | Hayah Plaza |
|--|--------------|-------------|



Perpustakaan UIN Mataram

LAMPIRAN GAMBAR

Lampiran 2.1

Dokumentasi struktur kepengurusan di kantor PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram



Lampiran 4.1

Dokumentasi wawancara dengan *Customer Service* yaitu Bapak Diki Marzuandi di kantor PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram



Lampiran 4.2

Dokumentasi kondisi kantor PT. Safina Dania Wisata Cabang Mataram



Lampiran 4.3

Dokumentasi wawancara dengan sekretaris dan bagian perlengkapan Safina Travel yakni Bapak Pradita dan Rizki Fachriza



Lampiran 4.4
Dokumentasi kondisi para jamaah melakukan manasik haji di Asrama Haji
yang dibimbing langsung oleh TGH. Yusron dan Kepala Cabang Bapak
Zaki Attamimi





PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK DALAM NEGERI

Jalan Pendidikan Nomor 2 Tlp. (0370) 7505330 Fax. (0370) 7505330
Email : bakkesbangpoldagri@ntbprov.go.id Website : <http://bakkesbangpoldagri.ntbprov.go.id>

MATARAM

kode pos 83125

REKOMENDASI PENELITIAN

NOMOR : 070 / 051 / VI / R. / BKSPDN / 2023

1. **Dasar :**
 - a. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian Surat Dasi Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Mataram
Nomor : 497/Uh.12/PP.00.9/FDIX/5/2023
Tanggal : 17 Mei 2023
Perihal : Permohonan Rekomendasi Penelitian
 2. **Menimbang :**

Setelah mempelajari Proposal Survei/Rencana Kegiatan Penelitian yang diajukan, maka dapat diberikan Rekomendasi Penelitian Kepada :

Nama : **AULIYA NUR SYA'BANI**
Alamat : Dusun Muhajirin RT/RW 001/002 Kel/Desa. Nusa Jaya Kec. Manggalewa Kab. Dompu No. Identitas 5205074611000001 No.Telp 085239135408
Pekerjaan : Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah
Bidang/Judul : **MANAJEMEN PELAYANAN JAMA'AH UMRAH PT. SAFINA DANIA WISATA CABANG MATARAM**
Lokasi : PT. Safina Dania Wisata Cab. Mataram
Jumlah Peserta : 1 (Satu) Orang
Lamanya : Jan - September 2023
Status Penelitian : Baru
 3. **Hai-hal yang harus ditaati oleh Peneliti :**
 - a. Sebelum melakukan Kegiatan Penelitian agar melaporkan kedatangan Kepada Bupati/Walikota atau Pejabat yang ditunjuk;
 - b. Penelitian yang dilakukan harus sesuai dengan judul beserta data dan berkas pada Surat Permohonan dan apabila melanggar ketentuan, maka Rekomendasi Penelitian akan dicabut sementara dan menghentikan segala kegiatan penelitian;
 - c. Peneliti harus mentaati ketentuan Perundang-Undangan, norma-norma dan adat istiadat yang berlaku dan penelitian yang dilakukan tidak menimbulkan keresahan di masyarakat, disintegrasi Bangsa atau keruhun NKRI Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian telah berakhir, sedangkan pelaksanaan Kegiatan Penelitian tersebut belum selesai maka Peneliti harus mengajukan perpanjangan Rekomendasi Penelitian;
 - d. Melaporkan hasil Kegiatan Penelitian kepada Gubernur Nusa Tenggara Barat melalui Kepala Bakkesbangpoldagri Provinsi Nusa Tenggara Barat.
- Demikian Surat Rekomendasi Penelitian ini di buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Tembusan disampaikan Kepada Yth:

1. Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi NTB di Tempat
2. Walikota Mataram Cq. Ka. Kesbangpol Kota Mataram di Tempat
3. Pimpinan PT. Safina Dania Wisata Cab. Mataram di Tempat
4. Yang Bersangkutan
5. Asli;



UPT PERPUSTAKAAN UIN MATARAM Plagiarism Checker Certificate

No.2811/Un.12/Perpus/sertifikat/PC/09/2023

Sertifikat ini Diberikan Kepada :

AULIYA NUR SYA'BANI

190305004

FDK/MD

Dengan Judul SKRIPSI

MANAJEMEN PELAYANAN JAMA'AH UMRAH PT. SAFINA DANIA WISATA CABANG
MATARAM

SKRIPSI tersebut telah dinyatakan Lulus Uji cek Plagiasi Menggunakan Aplikasi Turnitin

Similarity Found : 19 %

Submission Date : 22/09/2023



UPT Perpustakaan

UIN Mataram

Mataram

Dr. M. Hum

197606262006042001

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MATARAM

Perpustakaan UIN Mataram



UPT PERPUSTAKAAN UIN MATARAM
Sertifikat Bebas Pinjam

No.2431/Un.12/Perpus/sertifikat/EP/06/2023

Sertifikat Ini Diberikan Kepada :

AULIYA NUR SYA'BANI
190305004

FDK/MD

Mahasiswa/Mahasiswi yang tersebut namanya di atas ketika surat ini dikeluarkan, sudah tidak mempunyai pinjaman, hutang denda ataupun masalah lainnya di Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram.

Sertifikat ini diberikan sebagai syarat **UJIAN SKRIPSI**.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
M A T A R A M

Perpustakaan **UIN Mataram**



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jl. Majapahit No. 9 Telp. 0370-631585, 633002 Fax. (0370) 622502 (Pusat)
Jl. Achmad Yani Km. 7 Bertais - Narmada Telp. (0370) 671877 (Depo/ Gudang).
Mataram
Kode Post 83125 (Pusat) Kode Pos 83236 (Depo)

SURAT KETERANGAN BEBAS PINJAM
Nomor 2833 / DPKP.NTB/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama
No. Anggota/NIM
Pekerjaan/Sekolah
Alamat

Auliya Nur Sya Bani
19100700015
Gin
Manggelewa

adalah pengunjung/anggota perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat,
dan yang bersangkutan tidak mempunyai pinjaman buku.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mataram, 29 / 05 / 2023
Kepala Bidang Pelayanan
Perpustakaan dan Kearsipan



Hilaludin Sitorani, S.Kep.M.Kes.
NIP. 19621228 199003 2 009

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
M A T A R A M

Perpustakaan UIN Mataram



KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Auliya Nur Sya'bani

Pembimbing I: Dr. Khairy Juanda, M. Si

NIM : 190305004

Pembimbing II: H. Masruri, Lc. M.A

| NO | HARI/TANGGAL | MATERI KONSULTASI | TANDA TANGAN PEMBIMBING |
|---|--------------|---|-------------------------|
| 1 | 13-02-23 | - Revisi Rumusan masalah / gali lokasi penelitian. | f |
| 2 | | - Revisi Daftar pustaka | |
| 3 | 08-05-23 | - Revisi metode penelitian | f |
| 4 | | - Pakai nilai hubungannya yg 2014 - Tambahkan kesimpulan extra. | |
| 5 | 16-05-23 | - Revisi daftar pustaka di buat unt abjad | f |
| 6 | 29-05-23 | ACE Prapada | |
| 7 | 16-06-23 | - Tambahkan pelayanan Akademi di rumah suci, masalah di Medinah | f |
| 8 | 22-06-23 | * Perbaiki hasil penulisan. | |
| 9 | | * Revisi hasil ke wawancara. * Revisi format pengantar | f |
| Judul Skripsi : MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH UNRAH RT-SHINA DANIA WISATA CABANG MATARAM. | | | |

Mataram, 22 September 2023....

Mengetahui
Dekan,

Dr. Muhammad Saleh, M. A
NIP. 197209121998031001

Pembimbing I

Dr. Khairy Juanda, M. Si
NIP. 197705272009011005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Jln. Gajah Mada No. 100 Jempang Mataram NTT
Web: idk.uinmataram.ac.id, email: fdk@uinmataram.ac.id

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Aulia Nur Sya' bani

Pembimbing I : Dr. Khairy Juanda, M.Si.

NIM : 190305004

Pembimbing II : H. Masruri, Lc. M.A.

| NO | HARI/TANGGAL | MATERI KONSULTASI | TANDA TANGAN PEMBIMBING |
|----|--------------|--|-------------------------|
| 1 | 27-06-23 | - Nanti print BAB III di akhir maka 2 skh halaman | K. |
| 2 | 08-09-23 | - Revisi BAB IV - Revisi Daftar pustaka | J. |
| 3 | | Ruat: a. Abstrak. | |
| 4 | | b. Daftar isi, tabel, gambar. &ll. | |
| 5 | 22-07-23 | ACC Skripsi | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |

Judul Skripsi: MANAJEMEN PELAYANAN JENJANG UNTAH PT. SARINA DANIA WISATA CAB. MATARAM

Mengetahui
Dekan

Dr. Muhammad Saleh, M.A.
NIP. 197209121998031001

Mataram,

Pembimbing I

Dr. Khairy Juanda, M.Si.
NIP. 197705272009011005



KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Auliya Nur Sya'bani
NIM : 190305004

Pembimbing I: Dr. Khairy Juanda, M.Si
Pembimbing II: H. Masruri, Lc.M.A

| NO | HARI/ TANGGAL | MATERI KONSULTASI | TANDA TANGAN PEMBIMBING |
|----|------------------|---|----------------------------|
| 1 | 24/ 1-2023 | Tulis Foot note pada ayat yg sudah diterjemahkan | |
| 2 | " | Ket: 2 arang ditukar miring, lihat buku panduan | |
| 3 | 26/ 1-2023 | Proposal ACC lanjut ke pemb. I | |
| 4 | 25/ 5-2023 | Perbaiki ayat al-Qur'an yg salah | |
| 5 | " | Perbaiki wawancara lanjut wawancaranya! | |
| 6 | " | Edit kesalahan tulisan seuai EYD! | |
| 7 | 12/ 6-2023 | SKRIPSI ACC lanjut ke pemb. I | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |

Judul Skripsi : MANAJEMEN PELAYANAN JAMA'AH UMKAH
PT. SAFINA DAMA WISATA CABANG MATARAM

Mataram, 22 September 2023...

Mengetahui
Dekan,

Dr. Muhamad Saleh, M. A
NIP. 197209121998031001

Pembimbing II,

H. Masruri, Lc.M.A
NIP. 197605042009121002

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Auliya Nur Sya'bani
Tempat, Tanggal Lahir : Nusa Jaya, 06- November-2000
Alamat Rumah : Desa Nusa Jaya Manggelewa-
Dompu
Nama Ayah : Imeran
Nama Ibu : Nurjannah

B. Riwayat Pendidikan

C. Pendidikan Formal

1. MI (Madrasah Ibtidaiyah), tahun lulus 2013
2. MTS (Madrasah Tsanawiyah), tahun lulus 2016
3. MAN (Madrasah Aliyah Negeri), tahun lulus 2019

D. Riwayat pekerjaan

E. Prestasi/Penghargaan

F. Pengalaman Organisasi

- a. Anggota HMI Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

G. Karya Ilmiah

Perpustakaan UIN Mataram

Mataram, 24-Oktober-2023



Auliya Nur Sya'bani