

**FUNGSI MANAJEMEN DALAM PELAYANAN CALON JAMA'AH HAJI
DAN UMROH DI PT MADINAH AL MUNAWAROH WAY HALIM
BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu Dakwah Dan Ilmu
Komunikasi**

Oleh :

**GITA ANANDA PUTRI
NPM : 1641030234
Jurusan : Manajemen Dakwah**



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1442 H/2020 M**

**FUNGSI MANAJEMEN DALAM PELAYANAN CALON JAMA'AH HAJI
DAN UMROH DI PT MADINAH AL MUNAWAROH WAY HALIM
BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu Dakwah Dan Ilmu
Komunikasi**

Oleh :

GITA ANANDA PUTRI

NPM : 1641030234

Jurusan : Manajemen Dakwah

**Pembimbing I : Badaruddin, S.Ag, M. Ag
Pembimbing II : M. Husaini, ST. MT**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1442 H/2020 M**

ABSTRAK

Penelitian yang berjudul “Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Calon Jama’ah Haji dan Umroh Di PT Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung”, merupakan penelitian kualitatif, dengan populasi sebanyak 17 dari karyawan dan 1040 orang jamaah dalam kurun waktu 3 tahun (2017-2019) dengan sampel sebanyak 5 orang. Fokus penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan calon jamaah haji dan umroh di PT Madinah Al Munawaroh. Adapun untuk memperoleh data-data yang diperlukan pada penelitian ini, penulis menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Lembaga penyelenggara ibadah haji dan umrah yang mengklaim bahwa lembaga tersebut mempunyai kualitas pelayanan yang prima. Bahkan ada yang memberikan beberapa bukti agar konsumen percaya terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh biro perjalanan haji dan umrah. Namun kenyataannya banyak dijumpai jama’ah yang terlantar bahkan tidak jadi berangkat haji dan umrah karena kelalaian dari pelayanan yang diberikan oleh biro-biro yang tidak bertanggung jawab. Untuk itu diperlukanlah manajemen pelayanan yang baik dan benar dalam suatu lembaga biro perjalanan haji dan umrah. Oleh sebab itu penulis ingin meneliti lebih jauh tentang manajemen pelayanan umrah. Dimana penulis menggunakan objek penelitiannya PT Madinah Al Munawaroh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Perusahaan merespon keinginan para pelanggannya dengan memberikan pelayanan yang baik dan profesional agar jama’ah haji dan umrah bisa melaksanakan ibadah haji dan umrah dengan lancar, tertib, aman, dan nyaman. (2) Penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan ibadah haji dan umrah pada PT Madinah Al Munawaroh, yaitu fungsi perencanaan, perencanaan di PT Madinah Al Munawaroh adalah perekrutan calon jamaah, menyusun dan menetapkan jadwal keberangkatan, merencanakan biaya dan paket yang akan ditawarkan, penetapan jadwal keberangkatan, menetapkan jadwal dan konsep untuk kegiatan bimbingan baik di tanah air atau saat di tanah suci. Selanjutnya fungsi pengorganisasian, pada travel ini penerapan fungsi pengorganisasiannya adalah mengelompokkan atau saling terkait antara divisi dengan divisi lainnya. Fungsi pelaksanaan yang dilakukan dalam hal ini adalah melakukan semua pekerjaan sesuai dengan tugasnya masing-masing. Yang terakhir yaitu fungsi pengawasan yang dilakukan adalah mengawasi seluruh rangkaian kegiatan apakah sudah sesuai dengan yang telah disepakati atau tidak. Dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan di PT Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung yang terkait dengan fungsi manajemen dan bagaimana manajemen pelayanan yang diberikan PT Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung, telah memiliki manajemen pelayanan yang cukup baik serta dapat mengoptimalkan fungsi manajemen dalam memfasilitasi calon jamaah umrah sebelum pemberangkatan sampai dengan setelah pelaksanaan ibadah.

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : "FUNGSI MANAJEMEN DALAM PELAYANAN CALON JAMA'AH HAJI DAN UMROH DI PT MADINAH AL MUNAWAROH WAY HALIM BANDAR LAMPUNG"

Nama : Gita Ananda Putri

NPM : 1641030234

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah Dan Ilmu Komunikasi

MENYETUJUI

Untuk Dimunaqosyahkan dan Dipertahankan dalam Sidang Munaqosyah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Badaruddin, S.Ag, M.Ag
NIP. 197508132000031001


M. Husaini, S.T., M.T
NIP. 197812182009121001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah


Hj. Suslina Sanjaya., S.Ag, M.Ag
NIP. 197206161997032002



KEMENTERIAN AGAMA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “**Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Calon Jama’ah Haji Dan Umroh Di PT Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung**” disusun oleh, **Gita Ananda Putri**, NPM: 1641030234, Program Studi: **Manajemen Dakwah**, Telah di Ujikan dalam sidang Munaqasah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : Selasa, 17 November 2020.

Tim Penguji

Ketua : **Dr. Hj. Rini Setiawati, M.Sos.I**


(.....)

Sekretaris : **Rouf Tamim, M.Pd.I**


(.....)

Penguji I : **Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag**


(.....)

Penguji II : **Badaruddin, M.Ag**


(.....)

Penguji Pendamping: **M. Husaini, ST. MT**


(.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi





Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si

NIP. 196104091990031002

MOTTO

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

٢٧

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

(QS. Al Hajj: 27)



PERSEMBAHAN

Saya persembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang senantiasa mendukung, membantu, mendo'akan dengan ikhlas setiap langkah proses perjuangan saya menyelesaikan skripsi ini. Saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Allah SWT yang senantiasa selalu mengabdikan dan mempermudah selalu jalanku dalam menyelesaikan perkuliahanku.
2. Ayahandaku tercinta Gatot Ario Saputra (alm) dan Ibundaku tercinta Eti Sumarni, dua insan tersayangku yang senantiasa selalu menyayangiku, mendo'akan, mendidik, dan membimbingku tanpa ada kata lelah mengajariku makna kehidupan, memperjuangkan hak dan kebahagiaanku tanpa mengenal putus asa.
3. Adikku tercinta Erick Dwi Anggoro yang selalu membuatku untuk tetap semangat dan tidak mudah menyerah.
4. Diriku sendiri yang sudah berjuang melawan rasa malas, tetap semangat dan berjuang untuk menyelesaikan Skripsi ini.
5. Almamaterku tercinta Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung khususnya Jurusan Manajemen Dakwah dimana tempat penulis mendapatkan ilmu dan pengalaman yang tak terhingga, mendewasakan diri dalam berfikir dan bersikap, memperkaya intelektual dan pengetahuan.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Gita Ananda Putri, dilahirkan pada tanggal 02 April 1998 di Plaju Provinsi Sumatera Selatan. Penulis merupakan putri pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Gatot Ario Saputra (alm) dan Ibu Eti Sumarni.

Adapun jenjang pendidikan yang penulis tempuh dimulai dari SD Negeri 1 Gulak Galik dan selesai pada tahun 2010, lalu penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 16 Bandar Lampung dan selesai pada tahun 2013, kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMK SMTI Bandar Lampung dan selesai pada tahun 2016. Selanjutnya penulis melanjutkan ke perguruan tinggi IAIN Raden Intan Lampung dan pada tahun 2017 bertransformasi menjadi UIN Raden Intan Lampung, diterima di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah dimulai pada tahun 2016.

Bandar Lampung, November 2020

Hormat Saya,

Gita Ananda Putri

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur senantiasa penulis haturkan kepada Allah SWT, karena berkat Rahmat serta Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Calon Jama’ah Haji Dan Umroh Di PT Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung” sebagai tugas akhir. Semoga keberkahan senantiasa tercurahkan kepada kita semua sebagai Pengikut-Nya. Sholawat teriring Salam semoga selalu kita sanjungkan kepada suri tauladan sejati bagi Umat-Nya, pembawa risalah yaitu Nabi Muhammad SAW. Semoga kita kelak mendapat syafaatnya dihari akhir.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan dan dukungan banyak pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Moh Mukri, M. Ag selaku Rektor UIN Raden Intan Lampung
2. Bapak Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M. Si selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
3. Ibu Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M. Ag sebagai Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
4. Bapak Badaruddin, S.Ag, M.Ag selaku Pembimbing I dan Bapak M. Husaini, S.T., M.T selaku Pembimbing II yang telah sabar memberikan arahan, bantuan, serta bimbingan demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Seluruh Pegawai Akademik Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung dan Seluruh Dosen yang membekali ilmu kepada penulis, dan

para staf Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan pelayanan akademik dalam pelaksanaan kuliah.

6. Bapak H. Ferliansyah Zais, Lc., M.Si selaku Direktur Utama di PT Madinah Al Munawaroh Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung beserta jajarannya yang terlibat memberikan sumber data serta informasi yang akurat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tanpa suatu halangan apapun.
7. Ayah, Ibu, dan Adikku yang selalu mendoakan dan menjadi semangat hidupku.
8. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen Dakwah angkatan 2016 khususnya kelas D.
9. Sahabat-sahabatku tercinta Mbak Ruri Nova Andrianti, Reza Novita Sari, Sindy Fitriyani, Yolanda Berti, Siti Sarah Sasqia, Rica Kristiya Rusdiwan, Risma Harmita Rindiani, Yuni Wanti dan teman-teman lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu terimakasih atas kebersamaan dan motivasi yang kalian berikan.
10. Kakakku tersayang Tries Saraswati A.Md.F, adik-adik tersayang Fatur Rahman Rahmady, Shella Maylita, Isman Suryo Antoro, Jaka Saputra dan Santri TPA Alhidayah yang selalu menghibur dan memberikan semangat untuk penulis.
11. Sahabat-sahabat pergerakanku, keluarga besar PMII Rayon Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang sudah memberikan pengalaman dan kenangan yang tidak pernah penulis alami sebelumnya.
12. Pihak Perpustakaan pusat UIN Raden Intan Lampung dan Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah menyediakan buku-buku referensi pada penulis.
13. Almamaterku tercinta UIN Raden Intan Lampung

Penulis mengucapkan banyak terimakasih dan hanya dapat berdo'a semoga mendapatkan balasan yang terbaik dari Allah SWT. Akhirnya skripsi ini dapat selesai dengan baik penulis memohon maaf bila terdapat banyak kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Dan penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun dari pembaca.

Bandar Lampung, November 2020

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PERSETUJUAN BIMBINGAN	iv
PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GRAFIK	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul	1
B. Alasan Memilih Judul	3
C. Latar Belakang Masalah	4
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
G. Metode Penelitian	7

BAB II FUNGSI MANAJEMEN DALAM PELAYANAN HAJI DAN UMRAH

A. Manajemen	13
1. Pengertian Manajemen	13
2. Unsur-Unsur Manajemen	14
B. Fungsi Manajemen	14
1. Fungsi Perencanaan (Planning)	14
2. Fungsi Pengorganisasian (Organizing)	15
3. Fungsi Pelaksanaan (Actuating)	16
4. Fungsi Pengawasan (Controlling)	16
C. Pelayanan	17
1. Pengertian Pelayanan	17
2. Jenis-Jenis Pelayanan	18
3. Dasar-Dasar Pelayanan	18
4. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik	19
5. Unsur-Unsur Pelayanan	22
6. Standar Pelayanan Haji dan Umrah	23
7. Standard Operating Procedure (SOP)	25
D. Haji dan Umrah	26
1. Haji	26
2. Umrah	29
3. Hikmah atau Manfaat Haji dan Umrah	32

	4. Adab-adab Bagi Orang Yang Berhaji dan Berumrah	32
	E. Tinjauan Pustaka	34
BAB III	GAMBARAN UMUM PT MADINAH AL MUNAWAROH WAY HALIM BANDAR LAMPUNG	
	A. Profil PT Madinah Al Munawaroh	37
	1. Sejarah Berdiri PT Madinah Al Munawaroh	37
	2. Komitmen, Visi dan Misi PT Madinah Al Munawaroh	37
	3. Struktur Organisasi	38
	4. Produk-Produk Yang Ditawarkan Oleh PT Madinah Al Munawaroh	43
	B. Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah di PT Madinah Al Munawaroh	48
	1. Administrasi	48
	2. Bimbingan Manasik	49
	3. Transportasi	50
	4. Akomodasi	50
	5. Perlindungan	51
	6. Standarisasi Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah	51
	7. Jumlah Jamaah Haji dan Umrah	52
	8. SOP PT Madinah Al Munawaroh	53
	C. Penerapan Fungsi Manajemen dalam Pelayanan di PT Madinah Al Munawaroh	57
	1. Penerapan Fungsi Perencanaan	57
	2. Penerapan Fungsi Pengorganisasian	62
	3. Penerapan Fungsi Pelaksanaan	62
	4. Penerapan Fungsi Pengawasan	63
BAB IV	FUNGSI MANAJEMEN DALAM PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI DAN UMRAH DI PT MADINAH AL MUNAWAROH WAY HALIM BANDAR LAMPUNG	
	A. Analisis Manajemen Pelayanan Pada PT Madinah Al Munawaroh	65
	B. Analisis Penerapan Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT Madinah Al Munawaroh	71
BAB V	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
	A. Kesimpulan	81
	B. Rekomendasi	82

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
Tabel 1 Paket Umrah Reguler	45
Tabel 2 Paket Plus Turki	46
Tabel 3 Paket Umrah Plus	46
Tabel 4 Paket Holy Land	47



DAFTAR GRAFIK

GRAFIK	HALAMAN
Grafik 1 Jumlah Jamaah Haji	52
Grafik 2 Jumlah Jamaah Umrah	53



DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara
2. Data Jamaah Haji dan Umroh PT Madinah Al Munawaroh
3. Surat Keterangan Judul Skripsi
4. Surat Keterangan Perubahan Judul
5. Surat Izin Penelitian dari Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandar Lampung
6. Surat Persetujuan Penelitian dari PT Madinah Al Munawaroh
7. Surat Keterangan Selesai Penelitian dari PT Madinah Al Munawaroh
8. Kartu Konsultasi
9. Dokumentasi



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Pada skripsi ini, judul yang penulis ambil yaitu “Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Calon Jama’ah Haji dan Umroh Di PT Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung”.

Agar tidak ada kekeliruan dan kesalahpahaman dalam memahami judul skripsi ini, maka penulis akan memaparkan penjelasan terhadap kata atau istilah yang terdapat dalam judul skripsi tersebut.

Fungsi manajemen adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh para manajer sebagai usaha untuk mewujudkan tujuan yang ingin dicapai organisasi. Fungsi manajemen tidak hanya dilakukan manajer atas seperti pimpinan organisasi, tetapi juga oleh manajer menengah dan manajer bawah. Ada banyak tugas yang harus dilakukan dan diselesaikan oleh para manajer organisasi dalam perwujudan tujuan organisasi sehingga Amirullah Haris Budiono menyatakan bahwa manajer paling tidak harus melakukan empat fungsi, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian.¹

Menurut Handoko untuk menentukan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dapat dilakukan dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan personalia atau kepegawaian (*staffing*), dan pengawasan (*controlling*).²

Jadi menurut penulis fungsi manajemen yang dimaksudkan disini terdiri dari fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*),

¹Karyoto, *Dasar-Dasar Manajemen-Teori, Definisi dan Konsep*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2016), h. 4.

²T. Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 2004), Edisi 2, h. 5.

pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) yang diterapkan oleh PT Madinah Almunawaroh Way Halim Bandar Lampung.

Menurut Drs. H.A.S. Moenir, pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.³

Pelayanan merupakan kegiatan/keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen/*customer* yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dalam melayani jamaah haji pemerintah memberikan pelayanan dalam hal pelayanan umum, administrasi, ibadah, dan kesehatan. Pelayanan umum antara lain mengenai pengasramaan jamaah haji, hal-hal yang berkaitan dengan ibadah (shalat di pesawat, *tayammum* di pesawat, shalat *jama'* dan *qashar*), pelayanan administrasi menyangkut pendaftaran, paspor, panggilan masuk asrama dan pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan kesehatan, biaya pemeriksaan kesehatan dan penyerahan kartu kesehatan.⁴

Jadi yang dimaksud pelayanan disini menurut penulis adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh lembaga haji dan umroh untuk membantu dan memenuhi kebutuhan jamaah yang akan melaksanakan kegiatan haji dan umroh dan memakai layanan yang ada di PT Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung.

Calon Jamaah haji adalah seorang muslim yang memiliki niat untuk menunaikan ibadah haji dan kemampuan secara fisik untuk menjalani ritual peribadatan dan menyediakan pembiayaan perjalanannya.⁵ *Al Hajju* secara bahasa, maknanya menuju, sedang pengertian secara umum adalah sering

³Drs. H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), h. 26-27.

⁴Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Haji Di Indonesia*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009), h. 12.

⁵Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), h. 12.

mengerjakan atau mendatangi. Secara syar'i berarti sengaja berkunjung ke Baitullah Al-Haram untuk mengerjakan amalan-amalan khusus, yang telah ditetapkan di dalam Al-Qur'an dan diterangkan oleh As-Sunnah.⁶ Umrah bermakna ziarah (berkunjung, atau mengunjungi). Selain itu juga umrah dapat diartikan berziarah ke Baitullah dengan melaksanakan *thawaf* di sekelilingnya, *sa'i* di antara Shafa dan Marwah, serta mencukur rambut kepala atau memendekkannya.⁷

Menurut penulis yang dimaksudkan calon jamaah haji dan umroh disini adalah seorang muslim yang akan melaksanakan atau menunaikan ibadah haji atau umroh.

Dari uraian di atas maka dapat disimpulkan yang dimaksudkan dalam judul ini membahas tentang penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan yang diberikan oleh PT Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung kepada calon jamaah haji dan umroh.

B. Alasan Memilih Judul

Adapun yang menjadi alasan penulis memilih judul ini adalah :

1. Penulis memilih judul ini karena penulis tertarik dengan pelayanan yang di berikan oleh PT Madinah Almunawaroh Way Halim Bandar Lampung dalam penyelenggaraan kegiatan ibadah haji dan umroh kepada calon jamaah, sehingga setiap pemberangkatannya banyak jamaah yang percaya untuk menggunakan jasa perusahaan ini dan didukung oleh lokasi yang mudah dijangkau.

⁶Abu Fatiah Al Adnani, *Kunci Ibadah Lengkap*, (Jakarta: Annur Press, 2005), h. 303.

⁷*Ibid.*, h. 330.

2. Sesuai dengan jurusan yang diambil penulis yaitu Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi dan tersedianya referensi yang memadai untuk menyusun skripsi ini.

C. Latar Belakang Masalah

Setiap umat islam menginginkan tercapainya kesempurnaan dan kekhayusan dalam beribadah dengan menjalankan perintah-perintah Allah dan menjauhi segala larangan-Nya, Al-Qur'an dan Al-Hadits adalah pegangan bagi umat muslim yang di dalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus dijalankan oleh umat muslim salah satunya adalah rukun islam dan rukun iman menjadi amalan yang harus dilaksanakan. Rukun islam ada lima, dan menunaikan ibadah haji adalah salah satu dari kelima rukun tersebut.⁸

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

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ (٩٧)

“Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.” (QS. Ali Imran:97)

⁸Annisa Pratiwi, “Manajemen Pelayanan Calon Jama’ah Haji Pada Kelompok Bimbingan Haji (KBIH) Al-Ikhwah Bandar Lampung”, (Skripsi Program Sarjana Manajemen Dakwah, UIN Raden Intan, Lampung, 2018), h. 4.

Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ONH ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik, (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan.⁹

Akan tetapi penyelenggaraan ibadah haji selama ini masih di nilai kurang efektif dan efisien hal ini juga mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan pada jamaah. Supaya tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka dari itu perlu adanya manajemen, baik manajemen dibidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga apa yang menjadi cita-cita jamaah dalam menunaikan ibadah haji dan umrah ini bisa di peroleh secara sempurna dan memuaskan. Maka peluang inilah yang di lirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh biro-biro penyelenggaraan berkompetisi untuk menarik simpati jamaah. Kesemuanya itu berlomba-lomba untuk menawarkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk sebuah popularitas. Disinilah kemudian lembaga-lembaga itu mengambil peran.¹⁰

Salah satunya adalah PT Madinah Al Munawaroh yang berlokasi di jalan Arief Rahman Hakim B-15 Way Halim Permai, Kota Bandar Lampung. Merupakan suatu lembaga usaha yang bergerak pada bidang pariwisata khususnya umroh dan haji plus. PT Madinah Al Munawaroh ini telah tercatat sebagai salah satu lembaga biro perjalanan umroh dan haji plus yang terdaftar di Kementerian Agama Provinsi Lampung, sehingga kenyamanan serta kepuasan jamaah terjamin dalam hal pelayanannya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian lebih jauh tentang penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan yang

⁹Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*,, h. 22.

¹⁰Furqon Mukmin, "Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umroh (Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang)", (Skripsi Program Sarjana Manajemen Dakwah, UIN Walisongo, Semarang, 2015), h. 2.

diberikan oleh PT Madinah Al Munawaroh kepada calon jamaahnya. Maka penulis mengambil judul penelitian “Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Calon Jama’ah Haji dan Umroh Di PT Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung”.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis ungkapkan maka penulis merumuskan permasalahan penelitian ini adalah “Bagaimana penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan calon jama’ah haji dan umroh di PT Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung?”

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah penulis ungkapkan maka penulis menentukan tujuan penelitian ini adalah “Untuk mengetahui penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan calon jama’ah haji dan umroh di PT Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung.”

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah penulis ungkapkan maka manfaat yang diperoleh dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi tambahan pengetahuan untuk masa depan yang berhubungan tentang penerapan fungsi manajemen pelayanan yang ada di bidang haji dan umroh.

2. Manfaat Praktis

Dapat dijadikan sebagai sarana untuk lebih memperkenalkan PT Madinah Al Munawaroh Bandar Lampung dan dapat dijadikan acuan untuk menambah dan meningkatkan khususnya dalam bidang pelayanan ibadah haji dan umroh dimasa yang akan datang. Serta untuk meningkatkan kemampuan penulis dalam melakukan penelitian tentang penerapan fungsi manajemen pelayanan untuk calon jamaah haji dan umroh yang efektif dan efisien pada suatu lembaga atau organisasi guna mencapai suatu tujuan.

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan oleh penulis adalah jenis penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.¹¹

¹¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 9.

b. Sifat Penelitian

Ditinjau dari sifat penyajian datanya, penulis menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki.¹²

2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹³ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengurus yang ada pada PT Madinah Al Munawaroh Bandar Lampung yang berjumlah 17 orang dan jamaah haji dan umroh berjumlah 1040 orang dalam kurun waktu 3 tahun (2017-2019).

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya

¹²Moh Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), h. 54.

¹³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*,, h.80.

karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).¹⁴

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik *Probability Sampling*. *Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik pengambilan sampel yang penulis gunakan yaitu *Proportionate Stratified Random Sampling*, yaitu teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional.¹⁵

Sampel dalam penelitian ini adalah pengurus dan perwakilan jamaah pada PT Madinah Al Munawaroh yaitu:

- 1) Direktur PT Madinah Al Munawaroh : Firzayunida Zais, S. Pd.
- 2) Marketing dan juga Tour Leader/Muthowif PT Madinah Al Munawaroh : H. Zeon Arsando Rizky Alam, S.Kom.
- 3) Admin PT Madinah Al Munawaroh : Ani Septarita, S.Kom.
- 4) Jamaah PT Madinah Al Munawaroh : Erlinda Sari Ersan
- 5) Jamaah PT Madinah Al Munawaroh : Diah Pratiwi

¹⁴*Ibid.*, h. 81.

¹⁵*Ibid.*, h. 82.

3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu :

a. Observasi

Pengumpulan data dengan observasi langsung atau dengan pengamatan langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut.¹⁶ Pada penelitian ini penulis menggunakan observasi partisipatif pasif, jadi dalam hal ini peneliti datang ke tempat yang akan diamati namun tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.¹⁷

Dalam penelitian ini penulis melakukan pengamatan langsung terhadap obyek penelitian yaitu proses pelayanan umroh dan haji plus di PT Madinah Al Munawaroh Bandar Lampung.

b. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.¹⁸ Dalam melakukan wawancara, pertanyaan dan jawaban dilakukan secara verbal, dilakukan dalam keadaan berhadapan. Pada penelitian ini penulis menggunakan wawancara terstruktur, yaitu dalam pengumpulan data telah disiapkan instrumen penelitian berupa

¹⁶ Moh Nazir, *Metode Penelitian*,, h. 175.

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*,, h.227.

¹⁸ *Ibid.*, h. 231.

pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan.¹⁹

Adapun narasumbernya adalah Pemilik dan Pengurus dalam bidang yang terkait di dalamnya. Dengan teknik wawancara penyusun mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan untuk mendapatkan informasi mengenai penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan calon jamaah haji dan umroh di PT Madinah Al Munawaroh.

c. Dokumen

Dokumentasi adalah metode mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.²⁰ Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data-data yang sudah tersimpan berupa catatan, transkrip, buku, brosur, dan agenda yang berada di PT Madinah Al Munawaroh Bandar Lampung.

d. Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (*triangulasi*), dan dapat dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh.²¹

¹⁹*Ibid.*, h.233.

²⁰Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), h. 206.

²¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*., h. 243.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Analisis data menjadi pegangan bagi penelitian selanjutnya sampai jika mungkin, teori yang “grounded”. Namun dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data.²²



²²*Ibid.*, h.245.

BAB II

FUNGSI MANAJEMEN DALAM PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI DAN UMRAH

A. Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu. Jadi, manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan.²³

Menurut Drs. H. Malayu Hasibuan, manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif untuk mencapai suatu tujuan tertentu.²⁴

Menurut G.R. Terry, manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.²⁵

Menurut Stephen P. Robbins dan Mary Coulter, Manajemen adalah aktivitas kerja yang melibatkan koordinasi dan pengawasan terhadap pekerjaan orang lain sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan secara efektif dan efisien. Sedangkan menurut T. Hani Handoko, Manajemen mencakup fungsi - fungsi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan, dan pengawasan.²⁶

²³Malayu SP Hasibuan, *Manajemen : Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), h. 1.

²⁴*Ibid.*, h. 2.

²⁵*Ibid.*, h. 3.

²⁶Karyoto, *Dasar-Dasar Manajemen-Teori, Definisi dan Konsep*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2016), h. 3.

Dari definisi-definisi yang telah penulis uraikan tersebut, penulis menarik kesimpulan bahwa pengertian manajemen menurut penulis yaitu suatu proses mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan secara efektif dan juga efisien guna untuk mencapai suatu tujuan lembaga atau organisasi.

2. Unsur-Unsur Manajemen

Adapun unsur – unsur manajemen adalah sebagai berikut yang sering disingkat menjadi 6M:²⁷

- a. *Man*, yaitu manusia. Maksudnya adalah keterlibatan sumber daya manusia yang di butuhkan. Unsur manajemen yang paling vital dalah sumber daya manusia. Manusia yang membuat rencana dann juga yang melakukan proses untuk mencapai tujuan tersebut. Tanpa adanya sumber daya manusia maka tidak ada proses kerja.
- b. *Money*, perusahaan yang menjalankan seluruh aktivitas sehari-hari tidak akan bisa lepas dari biaya yang di ukur dengan jumlah uang.
- c. *Materials*, yaitu ketersediaan bahan baku atau material sangat fital dalam proses produksi. Tanpa bahan baku perusahaan manufaktur tidak bisa mengelola sesuatu untuk dijual.
- d. *Machines* (mesin), yaitu untuk mengolah barang menjadi bahan jadi dibutuhkan seperangkat mesin dan peralatan kerja. Dengan adanya mesin maka waktu yang dibutuhkan dalam proses produksi akan semakin cepat dan efesien
- e. *Methods* (metode), dalam menerapkan manajemen untuk mengelola sejumlah unsur-unsur diatas dibutuhkan suatu metode atau *standard oprational prosedure* yang baku.
- f. *Market*, yaitu konsumen atau pasar merupakan elemen yang sangat penting, tanpa permintaan maka proses produksi akan terhenti dan segala aktivitas perusahaan akan vakum.

B. Fungsi Manajemen

1. Fungsi Perencanaan (*Planning*)

Menurut Harold Koontz & Cyril O'Donnel, perencanaan adalah fungsi seorang manajer yang berhubungan dengan pemilihan tujuan,

²⁷G.R Terry dan L.W Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1992), h. 9.

kebijakan, prosedur, program kerja, dan aturan-aturan lain dari semua yang ada.²⁸ Empat tahapan dalam menyusun sebuah perencanaan:²⁹

- a. Menetapkan tujuan
 - 1) Menggunakan kata-kata sederhana yang isinya jelas dan singkat.
 - 2) Mempunyai sifat fleksibel.
 - 3) Mempunyai sifat stabilitas.
 - 4) Ada dalam pertimbangan sumber daya.
 - 5) Meliputi semua tindakan yang diperlukan.
- b. Merumuskan keadaan sekarang; dengan jalan pendeskripsian kekuatan sumber daya manusia, alam dan modal.
- c. Identifikasi segala kemudahan dan hambatan, yang salah satunya bisa dengan menggunakan pendekatan SWOT.
- d. Mengembangkan serangkaian kegiatan untuk mencapai tujuan dalam menyusun program kerja, diperlukan pula pembuatan rencana cadangan atau kegiatan alternatif sebagai sikap hati-hati bila rencana utama tak terlaksana.

2. Fungsi Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah fungsi manajemen dan merupakan suatu proses yang dinamis, sedangkan organisasi merupakan alat atau wadah yang statis. Pengorganisasian dapat diartikan penentuan pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokan tugas-tugas dan membagi-bagikan pekerjaan kepada setiap karyawan, penetapan departemen-departemen (subsistem) serta penentuan hubungan-hubungannya.³⁰

Langkah-langkah ada fungsi pengorganisasian ini adalah sebagai berikut:³¹

- a. Manajer harus mengetahui tujuan organisasi yang ingin dicapai.
- b. Penentuan kegiatan-kegiatan.
- c. Pengelompokan kegiatan-kegiatan.
- d. Pendelegasian wewenang.
- e. Rentang kendali.
- f. Peran perorangn.
- g. Tipe organisasi.
- h. Struktur (*organization chart* = bagan organisasi).

²⁸Rheza Pratama, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2012), h. 40.

²⁹*Ibid.*, h. 41.

³⁰Malayu SP Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah,,* h.118.

³¹*Ibid.*, h. 127.

3. Fungsi Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan (*Actuating*) adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran yang sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha-usaha organisasi. Dengan kata lain, pelaksanaan adalah proses implementasi dari segala bentuk rencana, konsep, ide dan gagasan yang telah sebelumnya disusun, baik pada level manajerial maupun level operasional dalam rangka mencapai tujuan, yaitu visi dan misi organisasi.³²

Langkah-langkah dalam *actuating* yaitu:³³

- a. Pemberian motivasi.
- b. Pembimbingan
- c. Koordinasi.
- d. Komunikasi.
- e. Pengembangan dan peningkatan pelaksana

4. Fungsi Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan adalah usaha untuk menentukan apa yang sedang dilaksanakan dengan cara menilai hasil atau prestasi yang diraih dan jika terdapat penyimpangan dari standar yang telah ditentukan, maka segeralah diadakan usaha perbaikan, sehingga semua hasil atau prestasi yang akan dicapai sesuai dengan rencana.³⁴

Proses pengendalian dilakukan secara bertahap melalui langkah-langkah berikut.³⁵

- a. Menentukan standar-standar yang akan digunakan dasar pengendalian.
- b. Mengukur pelaksanaan atau hasil yang telah dicapai.

³²Roni Angger Aditama, *Pengantar Manajemen Teori dan Aplikasi*, (Malang: AE Publishing, 2020), h. 16.

³³Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), h. 40.

³⁴Soewarno Handayani, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Management*, (Jakarta: Bina Aksara, 2007), h. 26.

³⁵Malayu SP Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah,,* h. 245.

- c. Membandingkan pelaksanaan atau hasil dengan standar dan menentukan penyimpangan jika ada.
- d. Melakukan tindakan perbaikan, jika terdapat penyimpangan agar pelaksanaan dan tujuan sesuai dengan rencana.

C. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan.³⁶

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby, Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kaksat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih yang diutarakan Gronroos menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.³⁷

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

Prinsip-prinsip tersebut antara lain adalah:³⁸

- a. Identifikasi kebutuhan jamaah yang sesungguhnya.
- b. Sediakan pelayanan yang sepadu (*one-stop-shop*).
- c. Buat sistem dan mendukung pelayanan jamaah.
- d. Usahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan.
- e. Layanilah keluhan jamaah dengan baik.

³⁶Kasmir, *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada Indonesia, 2017), h. 47.

³⁷Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), h. 2.

³⁸*Ibid.*, h. 67.

- f. Terus berinovasi
- g. Karyawan adalah sama pentingnya dengan jamaah
- h. Bersifat tegas tapi ramah dengan jamaah
- i. Menjalin komunikasi dan interaksi khusus dengan jamaah.
- j. Selalu mengontrol kualitas.

2. Jenis-Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan dibagi menjadi 2 (dua) kelompok:³⁹

a. Pelayanan ke Dalam

Pelayanan ke dalam adalah pelayanan antar karyawan dengan karyawan dalam mendukung pelayanan terhadap pelanggan. Pelayanan dapat dilakukan dalam hal penyediaan dokumen, proses dokumen, informasi, komunikasi atau lainnya.

b. Pelayanan ke Luar

Pelayanan ke luar adalah pelayanan yang diberikan kepada pihak luar perusahaan misalnya nasabah atau pelanggan. Pelayanan seperti ini dilakukan dalam rangka melayani proses transaksi sampai pelanggan membeli atau mengonsumsi produk atau jasa yang ditawarkan.

3. Dasar-Dasar Pelayanan

Dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti oleh karyawan, pimpinan dan yang termasuk pemberi layanan lainnya yaitu:⁴⁰

a. Berpakaian Dan Berpenampilan Rapi Dan Bersih

Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih artinya karyawan harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik.

b. Aroma Tubuh Yang Menyegarkan

Artinya disamping karyawan harus memiliki penampilan yang rapi dan bersih juga harus memiliki aroma tubuh yang menyegarkan. Hindari seperti bau badan dan bau mulut yang kurang segar, sehingga dapat mengganggu pelayanan baik di dalam terlebih-lebih lagi pelayanan ke luar.

c. Percaya Diri, Bersikap Akrab Dan Penuh Dengan Senyum

Dalam melayani pelanggan, karyawan tidak boleh ragu-ragu atau takut-takut. Karyawan harus mempunyai kepercayaan diri yang tinggi.

d. Menyapa Dengan Lembut Dan Berusaha Menyebutkan Nama Jika Kenal

³⁹*Ibid.*, h. 51.

⁴⁰*Ibid.*, h. 53-56.

- Artinya pada saat pelanggan atau nasabah datang karyawan harus segera menyapa lebih dulu dan kalau sudah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya.
- e. Tenang Dan Tekun Mendengar Setiap Pembicaraan
Usahakan pada saat melayani pelanggan atau nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru. Kondisi yang terburu-buru akan membuat suasana menjadi tidak nyaman.
 - f. Sopan Dan Santun
Sopan santun harus ditunjukkan sebelum dan selama proses pelayanan dilakukan.
 - g. Hormat
Hormat artinya karyawan harus menghormati keinginan dan kemauan pelanggan.
 - h. Berbicara Dengan Bahasa Yang Baik Dan Benar
Artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar atau jika menggunakan bahasa lain seperti bahasa daerah atau bahasa asing gunakan secara benar pula.
 - i. Bergairah Dalam Melayani Nasabah Dan Tunjukkan Kemampuannya
Artinya dalam melayani pelanggan jangan terlihat loyo, lesu atau kurang semangat.
 - j. Jangan Menyela Atau Memotong Pembicaraan
Artinya pada saat pelanggan berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perusahaan pelanggan.
 - k. Mampu Meyakini Nasabah Serta Memberikan Kepuasan
Artinya setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan pelanggan dengan argumen-argumen yang masuk akal.
 - l. Jika Tidak Sanggup, Minta Bantuan
Dalam praktiknya ada beberapa hal yang tidak mampu atau sanggup kita lakukan sendiri. Dalam hal ini jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan pada karyawan yang lain.
 - m. Bila Belum Dapat Melayani, Beritahukan Kapan Akan Dilayani
Artinya jika pada saat tertentu, karyawan sibuk dan tidak dapat melayani salah satu pelanggan atau nasabah, maka beritahukan kepada pelanggan kapan akan dilayani dengan simpatik.

4. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani jamaah:⁴¹

⁴¹*Ibid.*, h. 67-71.

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 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.

Menurut kutipan dari Tjiptono, Kotler dan Keller menyatakan bahwa

kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.⁴²

Dalam hal tersebut ada lima dimensi kualitas pelayanan yang baik yang didefinisikan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Yang dikutip oleh Tjiptono meliputi:⁴³

- a. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang disajikan dengan tepat dan terpercaya.
- b. Responsif (*responsiveness*) yaitu keinginan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin.
- c. Keyakinan (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopansantunan para pegawai perusahaan serta kemampuan menumbuhkan rasa percaya diri konsumen terhadap perusahaan.
- d. Empati (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- e. Berwujud (*tangible*) yaitu penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

10. ⁴²Fandi Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service cet.2*, (Yogyakarta: Andi, 2001), h.

⁴³*Ibid.*, h. 14.

5. Unsur-Unsur Pelayanan

Unsur-unsur yang harus ada dalam pelayanan adalah:

a. Deskripsi Waktu Pelayanan

Menurut Men PAN Nomor : 81 Tahun 1995, waktu pelayanan ditetapkan harus sederhana, jelas kapan selesainya, aman pengerjaannya, tepat waktu dan lancar prosesnya.⁴⁴

b. Deskripsi Mutu Pelayanan

Menurut SK Men PAN Nomor : 81 Tahun 1995 mutu pelayanan ditentukan oleh adanya prosedur yang mapan, harus adanya tata cara yang umum, pertanggung jawaban pelayanan publik bila ada kendala, keadilan pelayanan secara merata, dan kesesuaian dengan peraturan perundang undangan yang berlaku.

c. Deskripsi Biaya Pelayanan

Menurut SK Men PAN Nomor : 81 Tahun 1995 biaya pelayanan ditentukan oleh ada tidaknya efisiensi, pengeluaran masyarakat yang ekonomis, penyesuaian pembiayaan pelayanan dengan kondisi kemampuan masyarakat, syarat-syarat pelayanan yang jelas, proses yang transparan.⁴⁵

⁴⁴Inu Kencana Syafiie, *Ilmu Manajemen cet.II*, (Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2019), h. 97.

⁴⁵*Ibid.*, h. 98.

6. Standar Pelayanan Haji dan Umrah

Dalam melayani calon jamaah haji dan umrah pemerintah memberikan pelayanan dalam hal Pelayanan Umum, Ibadah, Administrasi dan kesehatan.⁴⁶

Menurut Tata Sukayat yang dikutip oleh Anisa Pratiwi, pelayanan ialah pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pelayanan pun diartikan sebagai setiap kegiatan/manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kegiatan pelaksanaan pelayanan haji dan umrah meliputi:

a. Administrasi

Administrasi adalah seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama-sama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian.⁴⁷

b. Bimbingan Manasik

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

1. Prahaji. Bimbingan yang dilakukan sebelum berangkat ke Tanah Suci agar calon jamaah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji dan umrah ketika berada di tanah suci nanti.

⁴⁶Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Haji Di Indonesia*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009), h. 12.

⁴⁷Annisa Pratiwi, *Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji Pada Kelompok Bimbingan Haji (KBIH) Al-Ikhwah Bandar Lampung*,, h. 47.

2. Bimbingan yang dilakukan ketika berada di tanah suci. Pembimbing mendampingi dan memberi pengarahan kepada jamaah agar pelaksanaan ibadah haji dan umrahnya sesuai dengan tatacara ibadah.

3. Pasca Haji. Bimbingan yang dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umrah, untuk mempertahankan kemabruran haji dan umrah.

c. Transportasi

Transportasi merupakan pemegang yang cukup menentukan dalam pelaksanaan ibadah haji. Pergerakan jamaah dari asal menuju Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal memerlukan sarana transportasi yang sesuai jarak tempuh perjalanan dan volume angkut (orang dan barang).⁴⁸

d. Akomodasi

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

⁴⁸*Ibid.*, h. 48.

e. Konsumsi

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan pelayanan yang menjadikan jamaah merasa nyaman dan puas.

f. Kesehatan

Pelayanan kesehatan ini dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci, seperti *medical chek-up*, suntikan vaksin meningitis dan H1N1. Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan agar jamaah tetap dalam keadaan sehat, tidak menularkan atau tertular penyakit selama perjalanan ibadah haji dan umrah, serta setelah kembali ke tanah air.⁴⁹

7. *Standard Operating Procedure (SOP)*

Standard Operating Procedure (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Pengguna SOP dalam organisasi bertujuan untuk memastikan organisasi beroperasi secara konsisten, efektif, efisien, sistematis, dan terkelola dengan baik, untuk menghasilkan produk yang memiliki mutu konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Implementasi SOP dalam organisasi dimaksudkan agar organisasi dapat menghadapi tantangan-tantangan sebagai berikut:

1. Tingkat kesulitan kegiatan operasional organisasi semakin tinggi sehingga risiko terjadinya kesalahan atau penyimpangan juga semakin tinggi.
2. Semakin banyak persyaratan dan peraturan perundangan yang harus dipatuhi organisasi.

⁴⁹*Ibid.*, h. 49.

3. Pelanggan yang semakin kritis dengan tuntutan mutu produk organisasi yang konsisten atau semakin baik.

Banyak orang menggunakan istilah SOP untuk menyebut semua dokumen yang mengatur kegiatan operasional organisasi, seperti protokol, prosedur tetap, instruksi kerja, lembar kerja, diagram alir, dan sebagainya. Secara luas, SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional sebuah organisasi.

Namun, dalam pengertian yang sempit, SOP (atau “Prosedur”) merupakan salah satu jenis dokumen dalam sebuah sistem tata kerja yang digunakan untuk mengatur kegiatan operasional antar bagian/fungsi dalam sebuah organisasi, agar kegiatan tersebut dapat terlaksana secara sistemik.⁵⁰

D. Haji dan Umrah

1. Haji

a. Pengertian Haji

Menurut bahasa, haji berarti *menyengaja, menuju* atau *mengunjungi*. Sedangkan menurut istilah syar’inya atau istilah fiqihnya, haji berarti mengunjungi atau pergi ke Baitullah, Ka’bah di Mekkah dengan niat mengerjakan ibadah melalui ketentuan syarat, rukun, dan waktu yang telah diajarkan didalam syariat Islam.⁵¹

⁵⁰Arini T. Soemohadiwidjojo, *Mudah Menyusun SOP*, (Jakarta: Penebar Swadaya Group, 2014), h. 11

⁵¹Ahmad Jaelani, *Panduan Lengkap Ibadah Haji dan Umroh*, (Yogyakarta: Buku Pintar, 2015), h. 13.

Menurut Ahmad Kartono dan Sarmidi Husna, haji menurut bahasa adalah الحج berarti ziarah, atau berkunjung, sedangkan menurut istilah adalah, berziarah ke ka'bah di Makkah al Mukaramah untuk beribadah kepada Allah SWT dengan melakukan ihram, thawaf, sa'i, wukuf di arafah, mabit di muzdalifah dan mina, melontar jumrah dan tahalul.⁵²

Menurut Sayyid Sabiq, haji adalah perjalanan menuju makkah dengan tujuan untuk melaksanakan *thowaf, sa'i, wukuf* (bermalam) di Arofah dan beberapa ibadah yang lain sebagai bentuk pemenuhan atas perintah Allah SWT.⁵³

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa haji adalah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan amalan-amalan seperti *wukuf, tawaf, sa'i* dan amalan lain yang diperintahkan oleh Allah SWT.

b. Syarat Wajib Haji

Syarat wajib haji adalah syarat-syarat yang harus terpenuhi dahulu sebelum seseorang diwajibkan untuk melaksanakan ibadah haji.

Syarat-syarat wajib tersebut yaitu:

- 1) Islam,
- 2) Berakal (tidak sakit mental dan pikirannya),
- 3) Baligh (dewasa),
- 4) Merdeka (bukan budak),
- 5) *Istitha'ah* (mampu).⁵⁴

⁵²Ahmad Kartono dan Sarmidi Husna, *Ibadah Haji Perempuan Menurut Para Ulama Fiqih*, (Jakarta: Siraja Prenada Media Grup, 2013), h. 13.

⁵³Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah Tiga*, (Jakarta: Cakrawala Publising, 2008), h. 2.

⁵⁴Anisa Pratiwi, *Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji Pada Kelompok Bimbingan Haji (KBIH) Al-Ikhwah Bandar Lampung,,* h. 55.

c. Wajib Haji

Wajib haji adalah serangkaian kegiatan didalam ritual melaksanakan haji yang harus dilaksanakan sebagai pelengkap rukun haji. Apabila salah satu dari wajib haji ini yang ditinggalkan, maka hajinya masih tetap sah. Hanya saja orang, tersebut wajib membayar *Dam* (denda). Wajib haji yang perlu diketahui yaitu:⁵⁵

- i. Niat Ihram dari Miqat
- ii. *Mabit* (bermalam) di Muzdalifah pada tanggal 9 Dzulhijjah
- iii. Melontar atau melempar Jumrah Aqabah pada tanggal 10 Dzulhijjah
- iv. *Mabit* (bermalam) di Mina pada hari tasyrik (tanggal 11, 12 dan 13 dzulhijjah)
- v. *Tawaf Wada'*
- vi. Meninggalkan perilaku-perilaku yang dilarang saat ihram.

d. Rukun Haji

Ibadah haji memiliki beberapa rukun yang harus di jalankan, agar ibadah haji dapat di katakan sah atau berhasil dilaksanakan, adapun rukun haji yaitu:⁵⁶

- 1) Ihram , niat melaksanakan ibadah haji
- 2) Wukuf di arafah, berada di padang arafah pada saat waktu yang di tentukan
- 3) Tawaf, berjalan mengelilingi ka'bah sebanyak tujuh kali
- 4) Sa'i berlari kecil dari bukit safa ke bukit marwah
- 5) Tahalul, mencukur beberapa helai rambut.

e. Macam-macam Haji

Ibadah Haji memiliki macam-macamnya yaitu, *Haji Tamattu*, *Haji Qiran*, dan *Haji Ifrad*.

⁵⁵*Ibid.*, h. 56.

⁵⁶Mahmud, *Manajemen Haji, Umroh dan Wisata Agama*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), h.15.

- 1) Haji *Tamattu*, yaitu seorang mengerjakan umrah pada bulan-bulan haji (*Syawal, Dzulqadah, awal Dzulhijjah*) lalu bertahallul darinya dan berihram lagi tanggal 8 Dzulhijjah untuk melakukan haji.
- 2) Haji *Qiran*, Haji yang diperuntukan bagi orang yang mempersembahkan hewan sembelihan yaitu orang yang berihram dengan niat umrah dan haji.
- 3) Haji *Ifrad*, yaitu seorang berihram dengan niat haji saja tanpa umrah.

Dengan arti bahwa, haji tamattu ialah melaksanakan ibadah umrah dahulu, baru kemudian ibadah haji, sedangkan haji qiran ialah melaksanakan ibadah haji dan umrah secara bersama-sama pada bulan haji, dan haji ifrad ialah melakukan ibadah haji saja, tanpa melakukan ibadah umrah pada bulan haji.⁵⁷ Salah satu syarat sah melakukan ibadah haji adalah waktu, yaitu ibadah haji harus dilakukan pada bulan yang telah di tentukan yaitu pada bulan Syawal sampai sepuluh hari pertama bulan Dzulhijjah.

2. Umrah

a. Pengertian Umrah

Secara bahasa, kata umrah bermakna ziarah (berkunjung, atau mengunjungi). Adapun makna secara *syar'i* adalah berziarah ke Baitullah dengan melaksanakan *thawaf* di sekelilingnya, *sa'i* di antara Shafa dan Marwah, serta mencukur rambut kepala atau memendekkannya.⁵⁸

Dalam buku tuntunan praktis manasik haji dan umroh yang dikutip oleh Furqon Mukmin dalam skripsinya, umrah ialah berkunjung ke

⁵⁷*Ibid.*,h.11.

⁵⁸Abu Fatiah Al Adnani, *Kunci Ibadah Lengkap*, (Jakarta: Annur Press, 2005), h, 330.

Baitullah untuk melakukan *thawaf*, *Sa'i*, dan bercukur demi mengharap ridha Allah SWT.⁵⁹

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian umroh berarti ziarah/berkunjung ke Baitullah untuk melakukan *thawaf*, *sa'i* dan mencukur atau memendekkan rambut kepala untuk mengharap ridha dari Allah SWT.

b. Rukun-Rukun Umrah

Sebagaimana ibadah haji, umrah juga memiliki beberapa rukun yang harus dilaksanakan, apabila salah satu rukun tidak dilaksanakan, maka ibadah umrahnya tidak sah, adapun rukun umrah yaitu:

- 1) *Berihram* dan berniat
- 2) *Tawaf*
- 3) *Sa'i*
- 4) *Tahalul*
- 5) Tertib⁶⁰

Niat *ihram* harus dilakukan di tempat miqot yang telah di tentukan setelah memakai dua helai, pakaian ihram tanpa jahitan bagi laki-laki, bagi wanita tidak ada ketentuan jenis pakaian yang harus dipakai, tetapi wajib menutupi auratnya, kecuali muka dan telapak tangan.⁶¹

Tawaf adalah mengelilingi ka'bah sebanyak tujuh kali, di mulai dari sudut hajar aswad dengan niat tawaf umrah, tidak ada ketentuan doa-doa yang khusus yang harus di baca saat *tawaf*. Akan tetapi,

⁵⁹Furqon Mukmin, *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umroh (Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang)*, (Skripsi Program Sarjana Manajemen Dakwah, UIN Walisongo, Semarang, 2015), h. 40.

⁶⁰Mahmud, *Manajemen Haji, Umroh dan Wisata Agama,,*, h. 24.

⁶¹*Ibid*, h.26.

sebaiknya membaca panduan doa atau sumber lainnya dari jumhur ulama. Adapun kewajiban *tawaf* yaitu;

1. Menutup aurat
2. Suci dari dua hadas
3. Suci dari najis
4. Posisi ka'bah di sebelah kiri
5. Memulai dari sudut hajar aswad
6. Menjaga posisi badan agar tidak berubah (posisi ka'bah harus tetap disebelah kiri)
7. Menyelesaikan tujuh putaran
8. Harus di dalam masjidil harom
9. Harus di luar ka'bah termasuk di luar hijir ismail
10. Harus tidak di serti tujuan lain.

Sa'i adalah perjalanan melintasi antara bukit safa dan marwah, sebanyak tujuh kali, dimuli dari bukit safa dan di akhiri di bukit marwah. Kewajiban yang harus di laksanakan dalam *sa'i* yaitu, putaran di mulai dengan angka ganjil dari bukit shafa, dan putaran genap di mulai dari bukit marwah, dilakukan setelah tawaf, sebanyak tujuh kali.

Tahalul, artinya menghalalkan diri dari semua larangan setelah berniat ihram dengan cara mencukur rambut setelah menyelesaikan semua rangkaian ibadah umrah. Dan yang terakhir adalah tertib, yaitu semua rukun ibadah umrah di lakukan secara berurutan tanpa ada yang di lewatkan, atau dilakukan tanpa beraturan, jadi harus dilakukan secara berurutan dan beraturan, agar ibadah umrah yang dilakukan menjadi sah.⁶²

⁶²*Ibid*, h. 27-28.

c. Macam-Macam Umrah

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

- 1) Umrah Wajib. Umrah yang pertama kali dilaksanakan disebut juga umratul islam dan umratul sunat. Dan juga umrah yang dilaksanakan karena nazar.
- 2) Umrah Sunat. Umrah yang dilaksanakan setelah umrah wajib baik yang kedua kali dan seterusnya dan bukan karena nazar.⁶³

3. Hikmah atau Manfaat Haji dan Umrah

Hikmah yang terkandung dalam ibadah haji dan umrah yaitu:⁶⁴

- a. Menghapus dosa
- b. Sebagai amal yang utama
- c. Haji dan umrah adalah sebuah ibadah yang mampu menghidupkan berbagai macam perasaan didalam hati setiap umat muslim.
- d. Haji dan umrah merupakan barometer atau ukuran yang bisa digunakan untuk mengetahui siapa saja yang mempunyai perhatian terhadap urusan dan kondisi kaum muslim, baik yang positif maupun yang negatif.
- e. Haji dan umrah adalah satu-satunya ritual yang mempunyai kemampuan sangat besar untuk merobohkan dan menghancurkan tembok-tembok penyekat yang memisahkan antar sesama umat muslim.
- f. Dapat menimbulkan rasa sosial yang tinggi, meningkatkan proses edukasi dalam kehidupan persaudaraan dan persatuan antar umat Islam diseluruh dunia.

4. Adab-adab Yang Harus Dilakukan Bagi Orang Yang Hendak Berhaji dan Berumrah

Adab-adab Yang Harus Dilakukan Bagi Orang Yang Hendak Berhaji dan Berumrah, Antara Lain:⁶⁵

⁶³Furqon Mukmin, *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umroh (Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang)*,, h. 41.

⁶⁴Ahmad Jaelani, *Panduan Lengkap Ibadah Haji dan Umrah*,, h. 35.

- 1) Mengikhlaskan niat dalam melaksanakan ibadah umrah dan haji, semata-mata karena mengharap keridhaan Allah Swt, bukan keridhaan manusia (gelar/kedudukan dunia).
- 2) Memperbanyak do'a dan dzikir kepada Allah dalam setiap kesempatan ketika melaksanakan umrah. Membawa mushaf Al-Qur'an, untuk dibaca kapan saja ada kesempatan. Sesuai sabda Rasulullah Saw.

كَانَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَذْكُرُ اللَّهَ عَلَى كُلِّ أَحْيَانِهِ.

“Nabi Saw senantiasa berdzikir kepada Allah dalam setiap saat.”(HR.

Muslim no.373 dan Abu Dawud no. 18).

- 3) Meninggalkan wasiat kepada keluarganya. Seseorang yang melaksanakan ibadah umrah hendaknya menuliskan wasiat sesuai dengan aturan Sunnah Rasulullah Saw. Tinggalkan wasiat kepada keluarga yang di tinggalkan supaya mereka bertqwa kepada Allah dan tetap istiqomah, supaya mereka tidak melakukan perbuatan bid'ah (perbuatan yang tidak ada contohnya dari Rasulullah Saw dalam hal beribadah kepada Allah) jika Allah nantinya mewafatkannya ketika melaksanakan haji dan umrah lalu tuliskan apa-apa yang berkaitan dengan hak-hak dan kewajiban, tanggungan, hutang-hutang anda kepada orang lain serta meminta kepada keluarga (jika anda wafat) supaya mereka membereskan dan menyelesaikan semua hal tersebut.
- 4) Tidak boleh mengadakan *walimatus safar* (perayaan/ resepsi untuk acara pemberangkatan umrah/ haji). Hal ini karena tidak ada contohnya dari Nabi Saw dan apa-apa yang tidak ada contohnya dari Nabi Saw maka termasuk perbuatan yang tertolak, Sebagaimana sabda Rasulullah Saw:

مَنْ أَحْدَثَ فِي أَمْرِنَا هَذَا مَا لَيْسَ مِنْهُ فَهُوَ رَدٌّ.

“Barangsiapa yang mengada-ngada dalam urusan (agama) kami ini, sesuatu yang bukan bagian darinya, maka ia tertolak.”

Perayaan tersebut bukanlah bekal yang baik untuk bersafar, bahkan mengandung pemborosan dan menanamkan benih-benih riya, ujub dan penyakit hati lainnya. Dalam perayaan tersebut setan akan berusaha merusak keikhlasan niat seseorang yang hendak

⁶⁵Abu Kayyisa Zaki Rakhmawan, *Panduan Manasik Haji dan Umrah*, (Pustaka Khazanah Fawa'ID: Jawa Barat 2015), h.7-9.

melaksanakan ibadah umrah /haji dengan menanamkan perasaan ingin dihargai, dihormati, oleh orang lain.

Manusia yang paling mulia yaitu Rasulullah Saw, yang tidak pernah mengerjakan hal tersebut maka apakah orang-orang yang bersikukuh untuk tetap mengerjakan perayaan tersebut mengaku lebih mulia dari Beliau? Tidak boleh mengadakan acara-acara pembacaan surat-surat tertentu dari Al-Qur'an , seperti surat Yasin, atau membaca manaqiban, khataman Qur'an berjamaah, dzikir berjamaah dan lainnya yang semuanya ditujukan agar ibadah haji dan umrah nya lancar dan sukses.

Hal ini tidak ada contohnya dari Rasulullah Saw, karena pada dasarnya setiap ibadah haruslah ada dalil dan contohnya. Dalam Hadits Irbath bin Sariyyah R.A

إِيَّاكُمْ وَ مُحَدَّثَاتِ الْأُمُورِ فَإِنَّ كُلَّ مُحَدَّثَةٍ بِدْعَةٌ وَ كُلَّ بِدْعَةٍ ضَلَالَةٌ.

“Hati-hatilah kalian terhadap perkara-perkara yang baru. setiap perkara-perkara yang baru adalah bid'ah, dan setiap bid'ah itu sesat.”

E. Tinjauan Pustaka

Peneliti terdahulu digunakan sebagai bahan perbandingan terhadap penelitian yang ada mengenai kekurangan kelebihan yang ada sebelumnya. Selain itu, penelitian terdahulu digunakan dalam rangka mendapatkan suatu informasi yang ada sebelumnya tentang teori-teori yang ada kaitannya dengan judul yang digunakan untuk memperoleh landasan teori ilmiah. Untuk dijadikan sebagai sumber informasi dan perbandingan dalam penelitian. Berikut beberapa judul skripsi yang memiliki tema berkolerasi dengan judul skripsi ini, antara lain :

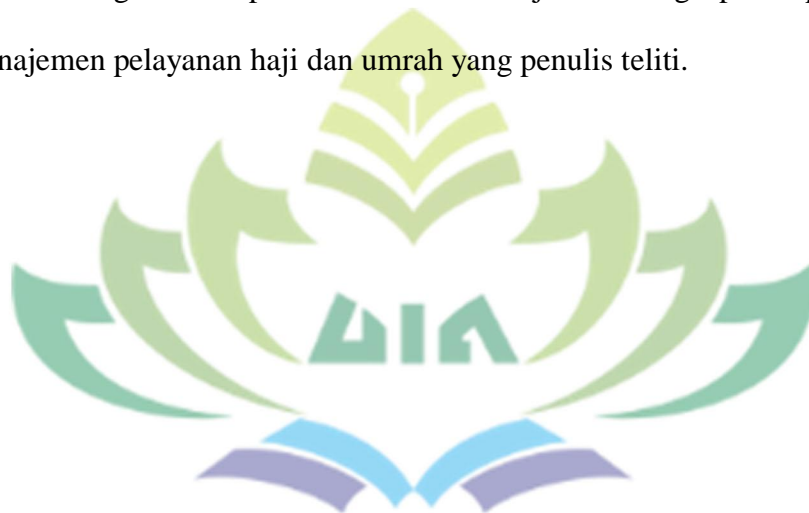
Skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Dan Umrah (Studi Kasus Di Sultan Agung Tour & Travel Semarang)” yang

disusun oleh Furqon Mukmin, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang Tahun 2015. Dalam pembahasannya mengangkat masalah penerapan fungsi manajemen pada Biro Perjalanan Sultan Agung Tour & Travel Semarang dan Penerapan manajemen pelayanan jamaah haji dan umrah yang diberikan Biro Perjalanan Sultan Agung Tour & Travel Semarang. Dengan demikian kesimpulan tersebut bahwa penerapan fungsi manajemen pada Biro Perjalanan Sultan Agung Tour & Travel Semarang sudah dijalankan dengan baik dan benar begitupun dengan penerapan manajemen pelayanan haji dan umrahnya sudah baik dan maksimal dalam hal pelayanannya.

Skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kelompok Bibingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar Lampung” yang disusun oleh Anisa Pratiwi, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Tahun 2018. Dalam pembahasannya mengangkat masalah tentang manajemen pelayanan calon jama'ah haji pada KBIH Al-Ikhwan Bandar Lampung dan faktor yang mendukung dan menghambat dalam proses manajemen pelayanan calon jamaah haji pada KBIH Al-Ikhwan Bandar Lampung. Dari kesimpulan tersebut bahwa manajemen pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji dikatakan cukup baik dan sempurna terbukti dengan semakin tingginya minat dan bergabung dengan KBIH Al-Ikhwan Bandar Lampung. Factor penghambatnya adalah timbulnya persaingan ketat dikarenakan banyaknya KBIH yang berdiri diprovinsi lampung khususnya kota Bandar Lampung,

Keanekaragaman latar belakang calon jamaah haji (usia, pendidikan, dan lain-lain), serta kesibukan masing-masing pengurus. Sedangkan factor pendukungnya meliputi izin operasional dari kementerian agama, letak geografis strategis, kerja sama yang solid antar pengurus, sarana dan prasarana yang mendukung, tenaga pembimbing yang berpengalaman, tingkat keinginan masyarakat untuk menunaikan haji atas dasar syari'at islam.

Dari semua uraian skripsi diatas bahwa perbedaan dalam skripsi ini yaitu pada objek, judul dan fokus penelitiannya. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut tentang penerapan fungsi manajemen pelayanan haji dan umrah yang penulis teliti.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007.
- Abu Fatiah Al Adnani, *Kunci Ibadah Lengkap*, Jakarta: Annur Press, 2005.
- Abu Kayyisa Zaki Rakhmawan, *Panduan Manasik Haji dan Umrah*, Pustaka Khazanah Fawa'ID: Jawa Barat 2015.
- Ahmad Jaelani, *Panduan Lengkap Ibadah Haji dan Umroh*, Yogyakarta: Buku Pintar, 2015.
- Ahmad Kartono dan Sarmidi Husna, *Ibadah Haji Perempuan Menurut Para Ulama Fikih*, Jakarta: Siraja Prenada Media Grup, 2013.
- Annisa Pratiwi, *Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji Pada Kelompok Bimbingan Haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar Lampung*, Skripsi Program Sarjana Manajemen Dakwah, UIN Raden Intan, Lampung, 2018.
- Arini T. Soemohadiwidjojo, *Mudah Menyusun SOP*, Jakarta: Penebar Swadaya Group, 2014.
- Drs. H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- Fandi Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service cet.2*, Yogyakarta: Andi, 2001.
- Furqon Mukmin, *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umroh (Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang)*, Skripsi Program Sarjana Manajemen Dakwah, UIN Walisongo, Semarang, 2015.
- G.R Terry dan L.W Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 1992.
- Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Haji Di Indonesia*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009.
- Inu Kencana Syafiie, *Ilmu Manajemen cet.II*, Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2019.
- Karyoto, *Dasar-Dasar Manajemen-Teori , Definifi dan Konsep*, Yogyakarta: Andi Offset, 2016.

- Kasmir, *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada Indonesia, 2017.
- Mahmud, *Manajemen Haji, Umroh dan Wisata Agama*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016.
- Malayu SP Hasibuan, *Manajemen : Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014.
- Moh Nazir, *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
- Rheza Pratama, *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2012.
- Roni Angger Aditama, *Pengantar Manajemen Teori dan Aplikasi*, Malang: AE Publishing, 2020.
- Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah Tiga*, Jakarta: Cakrawala Publising, 2008.
- Soewarno Handayaniingrat, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Management*, Jakarta: Bina Aksara, 2007.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002.
- T. Hani Handoko, *Manajemen*, Yogyakarta: BPF, 2004.

Dokumen

Dokumen, Brosur Haji dan Umroh PT Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung, 2020

Dokumen, *Company Profile* PT Madinah Al Munawaroh, 2020

Dokumen, *Job Desk* PT Madinah Al Munawaroh, 2020

Wawancara

Bapak Hi. Zeon Arsando Rizky Alam, S.Kom, Divisi Marketing, Wawancara Dengan Penulis, PT Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung, 18 Februari 2020.

Ibu Firza Yunida Zais, S. Pd, Direktur, Wawancara Dengan Penulis, PT Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung, 03 September 2020.

