

**MANAJEMEN PELAYANAN PADA JAMAAH UMROH
PT. MADINAH AL-MUNAWAROH
WAY HALIM BANDAR LAMPUNG**



Skripsi

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Sosial (S.Sos) dalam Bidang Ilmu Dakwah dan Komunikasi**

Oleh

**SAMHARI
NPM : 1341030001**

Jurusan : Manajemen Dakwah

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

**MANAJEMEN PELAYANAN PADA JAMAAH UMROH
PT. MADINAH AL-MUNAWAROH
WAY HALIM BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam Bidang
Ilmu Dakwah dan Komunikasi**

Oleh

S A M H A R I
NPM : 1341030001

Jurusan : Manajemen Dakwah

Pembimbing I : Dr. Jasmadi, M. Ag
Pembimbing II : Rouf Tamim, M. Pd. I

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

ABSTRAK

PT. Madinah Al Munawaroh adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa biro perjalanan wisata, pemesanan tiket pesawat, kereta api, hotel penginapan, serta perjalanan haji dan umroh. Namun dalam hal penulis ini hanya meneliti pelayanan pada jamaah ibadah umroh, yang memberikan pelayanan kepada calon jamaah umrah yang dalam pelayanan tersebut sangat memerlukan manajemen yang baik agar tercapainya tujuan lembaga tersebut. Tanpa adanya manajemen maka tujuan pelaksanaan ibadah umrah tidak dapat diwujudkan secara optimal, efektif dan efisien. Oleh karena itu maka lembaga ini memerlukan manajemen yang efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui; Bagaimana manajemen pelayanan pada jamaah umroh PT. Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan pelayanan PT. Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang dilakukan di PT. Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung. Penulis mengambil sampel dengan menggunakan *purposive sample* yaitu mengambil subjek berdasarkan ciri-ciri atau karakteristik yang telah ditentukan, maka sampel dari penelitian ini berjumlah 6 orang. Metode pengumpulan data yaitu melalui wawancara (*interview*), observasi dan dokumentasi, untuk mendapatkan data tentang manajemen pelayanan di PT. Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung, dan setelah data terkumpul maka peneliti menganalisis data-data yang ada menggunakan metode analisa kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan ibadah umrah pada PT. Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung, yaitu perencanaan PT. Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung adalah mengecek kembali seluruh persyaratan dan kerjasamanya dengan instansi-instansi terkait. Pengorganisasian pada travel ini adalah mengelompokkan atau saling terkait antara divisi dengan divisi lainnya. Penggerakan yang dilakukan dalam hal ini adalah melakukan semua pekerjaan sesuai dengan tugasnya masing-masing. Pengawasan yang dilakukan adalah mengawasi seluruh rangkaian kegiatan apakah sudah sesuai dengan yang telah disepakati atau tidak. Pelayanan yang diberikan PT. Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung ini meliputi administrasi, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan kesehatan. PT. Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung memberikan pembinaan manasik di Tanah Air 2- 3 kali. Dan PT. Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung terus membrikan pembinaan kepada alumni umroh dengan mengadakan pertemuan taklim, arisan, dan kegiatan sosial kepada jamaah.

SURAT PERNYATAAN

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Samhari
NPM : 1341030001
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“MANAJEMEN PELAYANAN PADA JAMAAH UMROH PT. MADINAH AL-MUNAWAROH WAY HALIM BANDAR LAMPUNG”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi atau saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka penyusun siap bertanggung jawab sepenuhnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wassalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Bandar Lampung,



Samhari
NPM. 1341030001

PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Pada Jamaah Umroh PT. Madinah Al
Munawaroh Way Halim Bandar Lampung**

**Nama : Samhari
NPM : 1341030001
Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

MENYETUJUI

**Untuk Disidangkan Dan Dipertahankan Dalam Sidang Munaqosah
Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung**

Pembimbing I



**Dr. Jasmadi, M. Ag
NIP.196106181990031003**

Pembimbing II



Rauf Tamim, M. Pd. I

**Mengetahui
Ketua Prodi Manajemen Dakwah**



**Dr. Hj. Suslina, M. Ag
NIP.197206161997032002**

PENGESAHAN

Sripsi Dengan Judul **“Manajemen Pelayanan Pada Jamaah Umroh PT. Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung”**. Disusun Oleh : **Samhari, NPM : 1341030001**, Program Studi **Manajemen Dakwah**. Telah Diujikan Dalam Sidang Munaqosah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Pada Hari/Tanggal :

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Mubasit, MM

(.....)

Sekretaris : M. Husaini, MT

(.....)

Penguji I : Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M. Si

(.....)

Penguji II : Dr. Jasmadi, M. Ag

(.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M. Si
NIP. 196104091990031002

MOTTO

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا وَهُدًى لِّلْعَالَمِينَ ﴿٩٦﴾

Sesungguhnya rumah yang mula-mula dibangun untuk (tempat beribadat) manusia, ialah Baitullah yang di Bakkah (Mekah) yang diberkahi dan menjadi petunjuk bagi seluruh alam (Q.S Ali Imron Ayat 96)

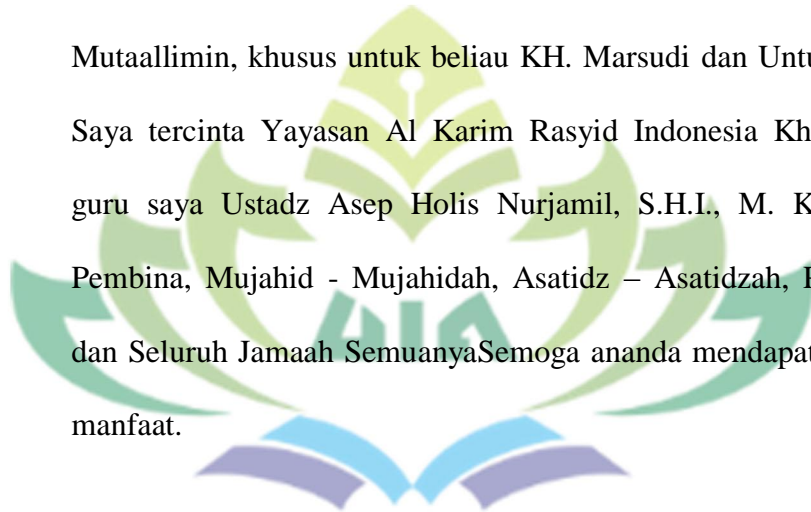


PERSEMBAHAN

Saya persembahkan skripsi ini kepada orang yang sangat saya cintai dan saya sayangi yang telah berjasa dalam kehidupanku.

1. Untuk kedua orang tuaku tercinta, Alm Ayahanda Hupsin Bin Abdul Rouf semoga Allah Ampuni dan tempatkan beliau di tempat terbaik. Dan Ibunda Indar Binti Mat Salam yang telah luar biasa dalam membesarkan anak-anaknya yang mana saat ini hanya seorang diri. Dan Untuk kedua mertuaku tercinta, Akan Alm Drs. M. Nurdin Bin M. Bachtin semoga Allah Ampuni dan tempatkan beliau di tempat terbaik. Dan Ibu Yusmaria Binti Syafiuddin. Ananda ucapkan terimakasih atas doa dan didikan yang telah diberikan. Tak ada satupun yang dapat ananda balas, namun ananda selalu berdoa akan keselamatan ayahanda serta kesehatan ibunda. Mohon maaf atas keterlambatan penyelesaian study ini semoga ilmu yang didapat bisamnafaat bagi diri dan keluarga.
2. Untuk yang tersayang kedua bidadariku, Istriku Siti Anggraeni Permata Sari. S. Pd dan anakku yang lucu Maryam Al Thafunnisa, Abi ucapkan terimakasih kepada Ummi yang telah sabar dan selalu mengingatkan Abi kalau Abi lupa Study. Serta anak Abi menjadi penyemangat dalam hidup ini semakin hari semakin menunjukkan kepandaian serta kelucuan, jadilah anak yang bisa menyelamatkan Abi dan Ummi baik dunia ini maupun akhirat nanti. Kalian berdua bidadariku semoga Allah satukan kita didunia dan akhirat.

3. Untuk Kakanda serta Adinda ku, pahlawan pengganti ayahanda Kanda Anhar Efendi, Kanda Sahili, Kanda Hilwan Hadi, Kanda Arwanidi, serta Dinda Hevy Lilhana. Dan Untuk para ipar dan para Keponakan Yunda Anisa, Yunda Eli, Dinda Juchefie, Dinda Putri Indah. Serta pra keponan Heni Andriani, Putra, Ahmad Azka Syafakillah, Wilda, Siti Safika. Terimakasih atas motivasi yang telah diberikan. Pandawa Lima serta adik perempuan satu semoga tetap sehat, panjang umur serta murah rizki.
4. Untuk para guru-guru saya di Pondok Pesantren Raudlatul Mutaallimin, khusus untuk beliau KH. Marsudi dan Untuk Yayasan Saya tercinta Yayasan Al Karim Rasyid Indonesia Khusus untuk guru saya Ustadz Asep Holis Nurjamil, S.H.I., M. Kom.I. Para Pembina, Mujahid - Mujahidah, Asatidz – Asatidzah, Para Santri, dan Seluruh Jamaah SemuanyaSemoga ananda mendapat ilmu yang manfaat.



RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap Samhari lahir di Way Kanan 06 Juli 1994, anak ke Lima dari Enam bersaudara yakni 5 Laki-laki dan 1 perempuan. Anak dari pasangan Alm Hupsin Bin Abdul Rouf dan Indar Bin Mat Salam. Anak yang beruntung dilahirkan dari keluarga petani yang sangat sederhana.

Samhari memulai mengenyam pendidikan di SD Negeri 1 Kasui Pasar serta lulus pada tahun 2007. Kemudian melanjutkan pendidikan di MTs Negeri 1 Kasui Pasar serta Lulus pada tahun 2010. Lalu menuruti keputusan orang tua untuk melanjutkan di Pondok Pesantren Raudlatul Muta'allimin Kasui dan Lulus Aliyah tahun 2013 serta Diniyah Salafiyah Awaliyah tahun 2013. Dan ditahun itu pula meminta restu Ibunda untuk melanjutkan study di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) yang sekarang telah menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung, Fakultas Dakwah, Jurusan Manajemen Dakwah dan mendaftar melalui jalur Prestasi Akademik (PA)

Samhari semenjak kelas 4 SD telah sering mengikuti ajang Kompetisi Musabaqoh Tilawatil Quran (MTQ) dan ajang kompetisi lainnya sampai Samhari menjadi Mahasiswa. Dan telah meraih beberapa juara baik Tingkat Kecamatan, Kabupaten, Provinsi Bahkan Tingkat Nasional. Khususnya di cabang Da'I dan Syarhil Quran, salah satunya pernah menjuarai lomba Da'I pada ajang Dakwah Fair. dan saat ini menjadi mentor para peserta Syarhil di beberapa Kabupaten Provinsi Lampung.

Selama menempuh pendidikan di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Samhari sempat menjadi Santri Ma'had Al Jami'ah UIN RIL, dan Aktif di

Beberapa Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) seperti UKM-U Hiqma menjadi Koordinator Syarhil Quran dan Dewan Kehormatan UKM, UKM-F Rumah Dai menjadi Ketua Umum Priode 2015-2016.

Samhari Menikah pada Sabtu, 11 Agustus 2018 dengan Muli Lampung yang bernama Siti Anggraeni Permata Sari, S.Pd dan mempunyai anak bernama Maryam Al Thafunnisa. Saat ini tinggal di Labuhan Ratu Bandar Lampung.

Dengan berbekal dakwah saat ini Samhari mengabdikan diri di Yayasan Al Karim Rasyid Indonesia sebagai Koordinator Majelis Quran & Dakwah.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal Skripsi ini yang berjudul **“Manajemen Pelayanan Pada Jamaah Umroh PT. Madinah Al- Munawaroh Way Halim Bandar Lampung”**.

Sholawat dan salam penulis sanjung agungkan kepada Nabi Muhammad SAW semoga keluarga, sahabat dan umatnya mendapatkan syafaat di yaumul akhir nanti.

Setiap langkah penyelesaian skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, serta petunjuk dari beberapa pihak, baik berupa materil maupun spiritual. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah menyumbang tenaga, pikiran, maupun ilmu pengetahuan. Begitupula kepada seluruh para Dosen serta seluruh Karyawan/Karyawati Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari jasa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
2. Ibu Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M. Ag. Sebagai ketua jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Bapak M. Husaini, MT. Selaku sekretaris jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

3. Bapak Dr. Jasmadi, M. Ag. Sebagai dosen pembimbing I, dan Bapak Rouf Tamim, M. Pd. I. sebagai dosen pembimbing II Skripsi ini yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, semangat dan motivasi sehingga terselesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu yang luar biasa selama penulis menimba ilmu.
5. PT. Madinah Al Munawaroh, khusus Ustadz Ferliansyah Rais, Lc. M.Si. yang telah bersedia menjadi tempat penelitian untuk penyelesaian skripsi ini.
6. Civitas Akademika Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
7. Almamater tercinta UIN Raden Intan Lampung.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan Karunia-Nya serta membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan Skripsi ini. Akhir kata, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

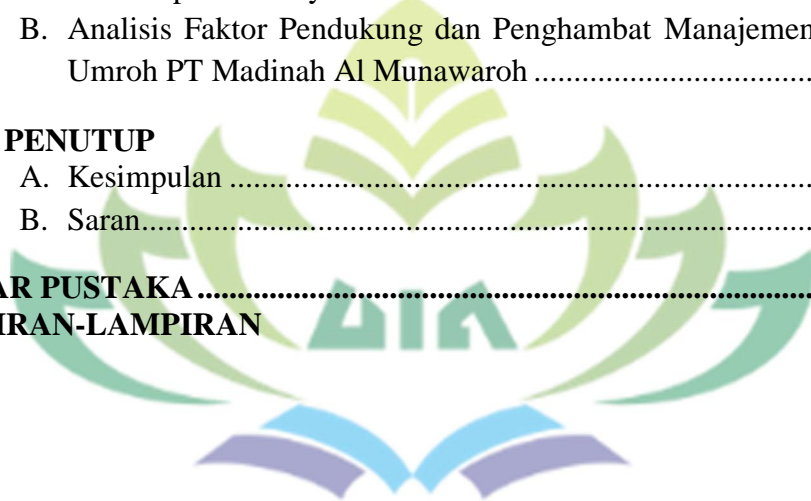
Bandar Lampung, Desember 2020
Penulis

SAMHARI
NPM 1341030001

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| ABSTRAK | ii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | iii |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING | iv |
| PERSETUJUAN TIM PENGUJI | v |
| PENGESAHAN | vi |
| MOTTO | vii |
| PERSEMBAHAN | viii |
| RIWAYAT HIDUP | ix |
| KATA PENGANTAR | x |
| DAFTAR ISI | xii |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Penegasan Judul | 1 |
| B. Alasan Memilih Judul | 3 |
| C. Latar Belakang Masalah..... | 3 |
| D. Rumusan Masalah | 7 |
| E. Tujuan dan Manfaat Penelitian | 7 |
| F. Metode Penelitian..... | 8 |
| G. Analisis Data | 14 |
| H. Tinjauan Pustaka | 15 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 17 |
| A. Manajemen Pelayanan | 17 |
| 1. Pengertian Manajemen | 17 |
| a. Unsur-Unsur Manajemen..... | 18 |
| b. Fungsi Manajemen..... | 20 |
| 2. Pelayanan | 25 |
| a. Pengertian Pelayanan | 25 |
| 3. Manajemen Pelayanan | 26 |
| a. Prinsip-Prinsip Manajemen Pelayanan | 27 |
| b. Ciri Pelayanan Yang Baik..... | 27 |
| B. Manajemen Pelayanan Umroh | 33 |
| a. Pengertian Manajemen Pelayanan Umroh | 33 |
| b. Ruang Lingkup..... | 34 |
| C. Umroh | 37 |
| a. Pengertian Umroh | 37 |
| b. Syarat dan Rukun Umroh..... | 38 |
| c. Rukun Umroh..... | 39 |

| | |
|--|-----------|
| BAB III GAMBARAN UMUM PT MADINAH AL MUNAWAROH | |
| A. Sejarah Berdiri dan Perkembangannya | 43 |
| B. Visi & Misi PT Madinah Al Munawaroh | 45 |
| C. Struktur Organisasi..... | 45 |
| D. Produk yang Ditawarkan..... | 46 |
| E. Manajemen Pelayanan Umroh PT Madinah Al Munawaroh | 50 |
| 1. Pelayanan | 50 |
| 2. Pembinaan..... | 58 |
| 3. Perlindungan | 59 |
| F. Faktor Pendukung dan Penghambat PT Madinah Al Munawaroh Dalam Memberikan Pelayanan Umroh Jamaahnya | 60 |
| BAB IV ANALISIS PELAYANAN UMROH PT MADINAH AL MUNAWAROH WAY HALIM BANDAR LAMPUNG | |
| A. Analisis Manajemen Pelayanan Umroh PT Madinah Al Munawaroh Terhadap Jamaahnya | 62 |
| B. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Umroh PT Madinah Al Munawaroh | 71 |
| BAB V PENUTUP | |
| A. Kesimpulan | 75 |
| B. Saran..... | 76 |
| DAFTAR PUSTAKA | 78 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| 1. Program Umroh Reguler..... | 47 |
| 2. Program Umroh Plus Turki, Aqso, dan Mesir..... | 48 |
| 3. Program Umroh Ramadhan Lailatul Qadar..... | 49 |
| 4. Program Holy Land | 49 |



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Untuk memudahkan pembahasan penelitian ini, terlebih dahulu penulis akan mengemukakan penegasan judul dengan memberikan pengertian-pengertian, sehingga dapat menghindarkan perbedaan persepsi terhadap pokok permasalahan. Adapun Judul Skripsi ini yaitu: **“Manajemen Pelayanan Pada Jamaah Umrah PT. Madinah-Al-Munawaroh Way Halim Bandar Lampung”**.

Manajemen merupakan ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.¹

Menurut GR. 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.² Sedangkan Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby mengartikan pelayanan sebagai produk-produk kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha- usaha manusia dan

¹ Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara), 2004, h. 54

² George R Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2000), h. 17

menggunakan peralatan.³ Manajemen pelayanan adalah sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.⁴

Oleh karena itu, dapat diartikan bahwa manajemen pelayanan adalah suatu proses memberikan pelayanan pada jamaah umroh mulai dari mereka mendaftar, keberangkatan, pelaksanaan ibadah, sampai pulang kembali ke tanah air, demi terwujudnya pelayanan yang diberikan pihak penyelenggara kepada jamaah dengan baik.

Pakar bahasa (Ulama Nahwu) berpendapat bahwa jamaah ialah jumlah tiga orang atau lebih dan para ulama Fiqih berpendapat bahwa jamaah ialah jumlah dua orang atau lebih, sedangkan umroh secara etimologis mempunyai arti ziarah dan secara terminologis artinya adalah berziarah ke baitullah.⁵ PT Madinah Al Munawaroh adalah biro umroh yang melayani jama'ah dalam pelaksanaan perjalanan ibadah umroh.

Jadi jamaah umroh PT Madinah Al Munawaroh adalah sejumlah orang (dua atau tiga orang lebih) yang melakukan *ziarah* (ibadah) ke baitullah (tanah suci) melalui biro umrah PT Madinah Al Munawaroh yang beralamatkan di Way Halim Bandar Lampung.

³ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), h..

⁴ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Ibid* h. 2-4

⁵ Muhammad Jawad Mughniyah, *Fiqih Lima Mazhab*, (Jakarta: Lentera, 2011), h. 217

Dari penjabaran diatas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan pada jamaah umroh PT. Madinah Al-Munawaroh Wayhalim Bandar Lampung adalah serangkaian proses dalam memberikan pelayanan kepada orang-orang yang hendak melakukan ziarah ke baitullah dari mulai pendaftaran, pemberangkatan dan sampai dengan kepulangannya melalui Biro Umrah PT. Madinah Al- Munawaroh yang beralamatkan di Way Halim Bandar Lampung.

B. Alasan Memilih Judul

Adapun yang menjadi alasan penulis memilih judul ini yaitu sebagai berikut:

1. Manajemen pelayanan merupakan titik tolak dari suatu lembaga seperti biro perjalanan umrah ini, apakah lembaga itu bisa mencapai hasil yang diharapkan atau tidak dalam melayani jamaahnya, maka hal ini tergantung pada aspek manajemen pelayanan yang diberikan.
2. Biro Umrah PT. Madinah Al-Munawaroh sudah lama berdiri di Lampung sejak tahun 2012 dan sudah banyak memberangkatkan jamaahnya.
3. Penulis mengangkat judul penelitian ini karena judul tersebut sangat berperan untuk meningkatkan pelayanan terhadap biro tersebut dan berhubungan erat dengan keilmuan manajemen dakwah.

C. Latar Belakang Masalah

Ibadah umroh merupakan salah satu ibadah sunnah bagi umat muslim yang pelaksanaannya dilakukan di kota mekah dan madinah. Ibadah umroh pada hakikatnya menjadi sarana dan media bagi kaum muslimin untuk beribadah ke tanah suci setiap saat.⁶

Indonesia merupakan Negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam sehingga tidak aneh jika masyarakatnya (mempunyai harta) banyak yang senantiasa melaksanakan ibadah umroh setiap saat. Kondisi ini pun banyak dimanfaatkan oleh sebagian kalangan, sebagaimana yang dapat kita lihat, saat ini terdapat banyak biro-biro perjalanan umroh yang bersaing untuk menawarkan jasanya kepada masyarakat muslim dengan berbagai macam kelebihan fasilitas guna mengajak mereka untuk menjalankan ibadah umroh bersamanya dengan berbagai macam tujuan, ada diantaranya yang hanya semata karena bisnis dan tidak sedikit juga yang memang karena panggilan Agama.

Dalam perjalanannya tentu saja setiap jamaah menginginkan pelayanan yang baik, aman, nyaman, dan ibadahnya dapat dilaksanakan secara khusu' dan sempurna, sehingga pada akhirnya ibadah tersebut tidak sia-sia dengan harapan mendapat ridho dan pahala dari Allah SWT. Penyelenggaraan ibadah umrohakan mendapatkan hasil yang memuaskan manakala lembaga penyelenggara memiliki manajemen yang baik, terutama

⁶ Ahmad Thib Raya, Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk-beluk Ibadah dalam Islam*. (Jakarta : Prenada Media, 2003), hlm. 227.

dalam hal ini ialah manajemen pelayanan kepada jamaah, Sehingga apa yang diinginkan jamaah ketika menunaikan ibadah umroh bisa diperoleh secara sempurna sesuai dengan yang di inginkan.

Manajemen dalam pengelolaan biro perjalanan umrah sangat penting untuk diperhatikan, karena menyangkut dengan tujuan yang akan dicapai, tanpa adanya manajemen yang baik, maka tujuan dari pelaksanaan umroh itu sendiri tidak akan tercapai secara maksimal. Oleh karena itu suatu manajemen dalam perjalanan ibadah umroh sangat penting untuk diterapkan. Adanya kesadaran pentingnya manajemen dalam melaksanakan ibadah umroh, maka pengelola diberikan kewenangan untuk mengatur proses jalannya pelaksanaan ibadah itu sendiri, baik mulai dari merencanakan, mengorganisasi, mengatur, serta mengawasi proses pelaksanaan ibadah umroh agar sesuai dengan tujuannya.

Banyaknya keberadaan biro-biro atau jasa perjalanan ibadah umrah di tanah air ini, membuat para calon jamaah terkadang menjadi ketakutan akan adanya penipuan-penipuan, selain itu sikap kebingungan juga untuk mencari lembaga yang baik dalam memberikan pelayanan kepada mereka sehingga pelaksanaan ibadahnya benar-benar bisa mendapatkan hasil yang maksimal sebagaimana yang mereka harapkan. Dalam memberikan pelayanan kepada jamaah, jika pelayanan jasa yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan mereka, maka kualitas pelayanan akan dinilai baik, begitu juga sebaliknya, pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh jamaah tidak sesuai

dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanannya dinilai buruk.

Ada beberapa ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada jamaah diantaranya ialah memiliki karyawan yang professional, adanya sarana dan prasarana yang sangat baik, tersedia semua produk yang diinginkan, tanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga akhir pelaksanaan, mampu melayani secara cepat dan tepat, berkomunikasi secara jelas, memberikan kepercayaan kepadajamaah dan memiliki pengetahuan lainnya.⁷

PT. Madinah Al-Munawaroh merupakan biro perjalanan umroh yang beralamatkan di Jalan Arief Rahman Hakim B. 15 Way Halim Permai Kota Bandar Lampung. Lembaga ini berstatus swasta, pada aktivitasnya lembaga ini membantu masyarakat muslim khususnya Provinsi Lampung untuk memudahkan mereka dalam melaksanakan perjalanan ibadah umroh.

Maraknya biro-biro yang tidak bertanggung jawab dan belum resmi terdaftar dikementerian agama Republik Indonesia, membuat pelayanan umroh kurang maksimal, dan banyaknya jamaah yang tertipu dan dirugikan oleh biro-biro yang tidakbertanggung jawab. Maka hadirnya PT. Madinah Al-Munawaroh menerapkan sistem manajemen yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan. Dalam pelaksanaan perjalanan ibadah umroh, PT. Madinah Al-Munawaroh setidaknya memperhatikan dua aspek, yaitu memperhatikan standar pelayanan saat masih ditanah air dan juga standar pelayanan ketika sudah ditanah suci nanti.

Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai manajemen pelayanan ibadah umrah pada PT. Madinah Al-Munawaroh, maka penulis akan menuangkan dalam sebuah karya tulis ilmiah “Skripsi” dengan judul

“Manajemen Pelayanan Pada Jamaah Umrah PT. Madinah Al-Munawaroh Way Halim Bandar Lampung”.

Agar pembahasan skripsi ini lebih terarah, maka penulis membatasi masalah yang akan dibahas hanya kepada pelayanan ibadah umrah PT. Madinah Al-Munawaroh.

D. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana manajemen pelayanan pada jamaah Umroh PT. Madinah Al-Munawaroh Way Halim Bandar Lampung ?
2. Apa faktor yang mendukung dan menghambat PT. Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung dalam memberikan pelayanan Umrah Pada Jamaahnya?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui manajemen pelayanan pada jamaah Umroh PT. Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung.

- b. Untuk mengetahui Faktor yang Mendukung dan Menghambat PT. Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung pada jamaahnya.

2. Manfaat Penelitian

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

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah khasanah bagi pengembangan ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang serta memberikan pengetahuan yang khususnya terkait dalam manajemen pelayanan ibadah umroh serta menjadi bahan literatur pengembangan ilmu manajemen pada umumnya.

b. Manfaat Praktis

Dapat dijadikan acuan oleh PT. Madinah Al Munawaroh dalam meningkatkan pelayanan ibadah umroh dimasa yang akan datang serta untuk meningkatkan kemampuan penulis dalam melakukan penelitian manajemen pelayanan yang efektif dan efisien pada suatu organisasi atau lembaga dalam mencapai suatu tujuan.

F. Metode Penelitian

Metode ialah cara yang tepat untuk melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran secara seksama untuk mencapai suatu tujuan.

Sedangkan penelitian bisa diartikan sebagai pemikiran yang sistematis mengenai berbagai jenis masalah yang pemahamannya memerlukan pengumpulan dan penafsiran fakta-fakta.⁷ Metode dalam suatu penelitian merupakan hal yang sangat esensial, sebab dengan adanya metode akan memperlancar penelitian yang akan dilakukan.

Dalam upaya mengumpulkan dan menganalisis data, maka penulis akan menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenisnya penelitian ini ialah penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan dilapangan.⁸ Lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu pada biro umroh PT. Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung.

b. Sifat Penelitian

Penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian yang bersifat kualitatif deskriptif. Pendekatan yang peneliti gunakan adalah pendekatan kualitatif. Lexy J. Moleong dalam bukunya metodologi penelitian kualitatif mengutip penjelasan dari

⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 2

⁸Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h. 96.

Bogdan dan Taylor berpendapat bahwa Metode kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamatinya.⁹

Berdasarkan uraian diatas, penggunaan metode kualitatif tidak salah jika digunakan untuk mengidentifikasi masalah yang berhubungan dengan manajemen pelayanan jamaah umroh PT. Madinah Al Munawaroh, karena metode ini dikembangkan untuk mengkaji manusia dalam kasus-kasus tertentu dan dilakukan dengan melihat pandangan partisipan terkait terhadap persepsi dan fenomena yang akan diteliti secara holistik yaitu dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata guna menggali data dan informasi yang dibutuhkan.

2. Sumber Data

Sumber data ini merupakan sesuatu yang sangat penting untuk digunakan dalam penelitian guna menjelaskan valid atau tidaknya suatu penelitian. Dalam hal ini penulis menggunakan data utama (primer) dan data pendukung (sekunder).

a. Data Primer

Data Primer adalah sumber data yang diperoleh dari orang-orang yang diamati dan diwawancarai yang menjadi

⁹Lexy J. Moloeong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung, Remaja Rosdakarya, 2014), h.

subyek penelitian. Adapun yang menjadi subyek penelitian ini ialah kepada Direktur, dan Staf pelayanan jamaah umroh, Serta wawancara dengan para jamaah yang sudah pernah menggunakan jasa dari PT. Madinah Al Munawaroh Way Halim.

b. Data Skunder

Data skunder adalah data yang sudah tersusun dan sudah dijadikan dalam bentuk dokumen-dokumen.¹⁰ Penelitian ini mengambil data dari berbagai sumber, seperti sumber secara langsung, dokumen-dokumen maupun karya tulis yang relevan dengan penelitian yaitu berkaitan dengan manajemen pelayanan pada jamaah umroh PT. Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan unit analisis, yaitu jumlah orang yang ada didalam objek penelitian.¹¹ Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengurus yang ada di PT. Madinah Al Munawaroh Yang berjumlah 3, jamaah umroh tahun 2016 berjumlah 46 orang. Jadi total dari populasi yang ada berjumlah 49 orang.

¹⁰*Ibid*, hlm 40

¹¹ Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 1995),

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.¹² Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *non random sampling* yaitu tidak semua individu dalam populasi diberi peluang sama untuk ditugaskan menjadi anggota sampel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposivesampel* yaitu sampel dilakukan dengan cara mengambil subjek didasarkan atas tujuan tertentu.

Pengambilan sampel harus didasarkan atas ciri-ciri, sifat-sifat atau karakteristik tertentu, yang merupakan ciri-ciri pokok populasi. Adapun yang dijadikan sampel dari jumlah populasi yang ada dengan kriteria sebagai berikut:

1. Pengurus atau staf dari PT. Madinah Al Munawaroh yang membidangi tentang pelayanan tersebut.
2. Infomen 3 orang jamaah umroh tahun 2016

Dari kriteria sampel diatas, maka yang menjadi sampel adalah sebanyak 6 orang.

4. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah

¹²Sugiyono, *Op. Cit.* h. 81.

mendapatkan data yang diinginkan. Untuk memudahkan dalam pengambilan data lapangan penulis mempergunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Metode Interview

Interview adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan oleh pewawancara kepada responden, dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam.¹³ Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik interview bebas terpimpin yang menurut Sutrisno Hadi yaitu peneliti melakukan tanya jawab langsung dan dalam melakukan wawancara yang dipersiapkan sebelumnya. Akan tetapi wawancara tersebut hanya memuat garis besar mengenai hal yang ditanyakan oleh peneliti. Metode ini digunakan karena metode ini paling praktis dan efisien untuk mendapatkan data disamping ini karena pertanyaan ini menyangkut pertanyaan umum oleh karena itu pendapat mereka harus melibatkan dan dijadikan sumber utama.

b. Metode Observasi

Observasi adalah pengamatan, perhatian, dan pengawasan untuk mengumpulkan data atau menjanging data terhadap subyek atau obyek penelitian secara seksama (cermat dan teliti) dan sistematis.⁹ Dalam observasi ini penulis melakukan pengamatan dan mencatat secara langsung

¹³ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010). H. 18

terhadap objek penelitian yaitu proses pelayanan Umrah PT. Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung

c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.¹⁰

Dalam hal ini penulis mengumpulkan data-data yang sudah tersimpan berupa catatan, buku, brosur, dan agenda yang berada di PT. Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung.

G. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam suatu kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.¹¹

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

manajemen pelayanan, serta faktor pendukung dan penghambat dalam melayani ibadah umroh.

H. Tinjauan Pustaka

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

Pertama, Skripsi Ika Nurhanifah. Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dengan judul “Manajemen Pelayanan Wisata Religi Studi Pada Majelis Taklim Al-Hidayah Kecamatan Ketapang Kabupaten Lampung Selatan”. Hasil penelitian ini adalah menunjukkan bahwa Majelis Taklim Al-Hidayah mengadakan wisata religi dengan pelayanan cukup baik. Hal ini terbukti dengan pelaksanaan wisata religi di tempat-tempat bersejarah umat Islam. Langkah awal yang dilakukan oleh Majelis Taklim Al-Hidayah ialah membuat perencanaan wisata religi sesuai dengan dasar manajemen yaitu POAC dengan faktor pendukung meliputi kecakapan dan keterampilan serta pengalaman yang dimiliki oleh pengurus, sedangkan faktor penghambatnya ialah ketidaksetabilan bahan bakar minyak dan jumlah jamaah yang ikut serta karena persaingan dengan biro jasa lainnya.

Kedua, Skripsi Anisa Pratiwi, Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dengan judul “Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar Lampung”, Hasil penelitian ini adalah KBIH Al-Ikhwan menerapkan fungsi manajemen yaitu dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian. Ditemukan juga beberapa faktor pendukung yaitu adanya sarana prasarana yang memadai serta pembimbing dan karyawan yang professional. Sedangkan faktor penghambatnya ialah banyaknya pesaing yang ada serta tingginya jumlah jamaah yang sudah lanjut usia sehingga menimbulkan banyak resiko.

Sedangkan penelitian yang akan peneliti ajukan adalah Manajemen Pelayanan Pada Jamaah Umroh PT. Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung. Berbeda dengan skripsi-skripsi yang sudah ada karena peneliti ingin mengetahui bagaimana manajemen pelayanan yang lebih khusus pada standar ibadah umroh yang meliputi administrasi, transportasi, kesehatan, konsumsi dan akomodasi yang baik itu seperti apa. Maka penelitian ini menyampaikan bagaimana manajemen pelayanan yang dilakukan oleh PT. Madinah Al Munawaroh dalam melayani konsumen dengan baik terhadap para calon jamaah umroh yang akan menggunakan jasa yang ditawarkan serta bagaimana pula faktor pendukung dan penghambat untuk melakukan pelayanan terhadap konsumen dengan menggunakan manajemen pelayanan umroh yang baik.

BAB II

MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH UMROH

A. Manajemen Pelayanan

1. Pengertian Manajemen

Dalam kamus Bahasa Indonesia, kata manajemen berarti pengelolaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran dan pemimpin bertanggung jawab atas jalannya perusahaan dan organisasi.¹⁴ Dalam buku Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, menjelaskan bahwa manajemen adalah: manajemen, pengurusan, kepemimpinan, ketatalaksanaan, dan kepengurusan, pengelolaan dan sebagainya. Kata manajemen berasal dari kata “*manage*” atau “*manus*” yang berarti memimpin, menangani mengatur atau membimbing.¹⁵ Sedangkan secara istilah ada beberapa pengertian, sebagaimana menurut para ahli dibidang manajemen di antaranya adalah sebagai berikut:

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

¹⁴ Meity Taqdir Qodratilah, *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*, (Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2011), h.296

¹⁵ Rosady Ruslan, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsep dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Rosada, 1998), Cet, 1, h. 3

melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.¹⁶

Sukarno juga berpendapat bahwa manajemen ialah Proses dari memimpin, membimbing, dan memberikan fasilitas dari usaha orang-orang yang terorganisir formal guna mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Kemudian dipaparkan juga tentang manajemen adalah Proses perencanaan, proses pengorganisasian, proses penggerakan dan proses pengawasan.¹⁷

Sedangkan menurut Munir dan Wahyu Ilaihi, Ada tiga dimensi penting yang terdapat dari pengertian manajemen, yaitu, pertama, manajemen terjadi karena kegiatan yang dilakukan oleh seorang pengelola. Kedua, kegiatan dilakukan secara bersama-sama melalui orang lain untuk mencapai tujuan. Ketiga, manajemen itu dilaksanakan dalam organisasi sehingga tujuan yang ingin dicapai adalah tujuan organisasi.¹⁸

Menurut Hasibuan, manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.¹⁹

Dari beberapa pengertian yang dikemukakan oleh para pakar

¹⁶*Ibid*, h.1

¹⁷ Soekarno, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Miswar, 1986), h. 4

¹⁸ M Munir dan Wahyu Illahi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2009), h.11.

¹⁹ Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005), h. 2

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

a. Unsur-unsur Manajemen

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

- 1) *Man* (manusia, tenagakerja) Dalam hal umroh, yang disebut Man disini berarti sumber daya manusia berupa pembimbing ibadah umroh.
- 2) *Money* (uang ataupembiayaan) Pembiayaan ini berarti dana umroh yang akan dipergunakan untuk pelaksanaan ibadah umroh.
- 3) *Material* (bahan-bahan ataperengkapan). Tanpa adanya material (bahan-bahan), manusia tidak dapat berbuat banyak dalam mencapai tujuannya tanpa adanya material yang akan diproses, tidak mungkin ada wujud dari hasil yangdiproses.
- 4) *Machines* (mesin-mesin). Alat pelengkap guna memudahkan

suatu proses, selain itu, suatu kegiatan dapat dikatakan cepat dan mudah bila disertai adanya alat sebagai pelengkap.

- 5) *Method* (metode, cara, sistem kerja). Cara melaksanakan suatu pekerjaan guna pencapaian tujuan tertentu, maka penggunaan metode tertentu pula yang akan mengiringinya. Metode guna pencapaian sesuatu juga sebagai sarana kelancaran dalam merampungkan tugas.
- 6) *Market* (pasar). Peran pasar sangat penting, yakni sebagai tempat untuk memasarkan hasil produksi (barang) dari suatu kegiatan usaha. Oleh karena itu, baik buruknya suatu kualitas atau besar kecilnya suatu laba yang akan diperoleh suatu perusahaan dapat dikenal oleh masyarakat tergantung bagaimana metode penguasaan pangsa pasar itu sendiri.

b. Fungsi Manajemen

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

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

beberapa tahapan-tahapan yang dianggap penting.

Menurut George R. Terry, dalam buku manajemen yaitu: *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Pelaksanaan), *Controlling* (Pengawasan)

Tahapan-tahapan tersebut adalah sebagai berikut:

1) Perencanaan (*planning*)

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

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

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

langkah, yaitu:

- a) Perkiraan dan penghitungan masa depan (*forecasting*).
- b) Penentuan dan perumusan sasaran dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- c) Penetapan tindakan dan prioritas pelaksanaannya.
- d) Penetapan metode.
- e) Penetapan penjadwalan waktu.
- f) Penempatan lokasi.
- g) Penetapan biaya, fasilitas dan faktor lain yang diperlukan.²⁰

2) Pengorganisasian (*Organizing*).

Ahmad Fadli Memberikan definisi pengorganisasian yaitu “keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, tanggung jawab dan wewenang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.”²¹

Pengorganisasian ini menjadi penting bagi proses kegiatan suatu organisasi sebab dengan adanya pengorganisasian maka rencana menjadi lebih mudah dalam pelaksanaannya. Setiap bidang yang ada dalam organisasi merupakan komponen yang membentuk satu sistem yang saling berhubungan baik secara

²⁰ Abdul Rosyad Saleh, *Manajemen Dakwah Islam*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1993), h. 5

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

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

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

Kekuatan suatu organisasi terletak pada kemampuan untuk menyusun berbagai sumber dayanya, dalam mencapai suatu tujuan. Semakin terkoordinir dan terintegrasi kerja organisasi, semakin efektif pencapaian tujuan-tujuan organisasi. Adapun tujuan organisasi ialah untuk membimbing manusia-manusia bekerjasama secara efektif.²²

3) Penggerakan (*Actuating*)

Menurut Ahmad Fadil HS penggerakan adalah keseluruhan proses pemberian motif bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dan ekonomis.²³

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

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

²³ Fadil HS, *Organisasi dan Administrasi...*, h.30

anggota- anggota organisasi mereka.

4) Pengawasan(*Controlling*)

Pengawasan adalah penemuan dan penerapan cara dan peralatan untuk menjamin bahwa rencana-rencana telah dilaksanakan sesuai dengan yang ditetapkan.²⁴

Bila terjadi penyimpangan, maka manajer segera memberikan peringatan untuk meluruskan kembali langkah-langkah yang telah ditentukan oleh anggota organisasi agar sesuai dengan apa yang direncanakan.²⁵

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

- a) Manajemen dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi dan pribadi.
- b) Manajemen dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan antara tujuan-tujuan, sasaran-sasaran dan kegiatan-kegiatan yang saling bertentangan dari pihak-pihak yang berkepentingan dalam organisasi.
- c) Manajemen dibutuhkan untuk mencapai efisiensi dan

²⁴ Handoko, Manajemen..., h. 25

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

produktifitas kerja organisasi atau perusahaan.²⁶

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

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Sama halnya dengan definisi manajemen, definisi pelayanan juga sangat banyak. Definisi yang sangat simpel diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby yang dikutip oleh Ratminto dan Atik sebagai berikut: pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Itu adalah definisi yang paling simpel. Sedangkan definisi yang lebih rinci dikutip oleh Ratminto dan Atik yang diutarakan oleh Gronroos menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi

²⁶T. Handoko, Dasar-Dasar Manajemen, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1991. h. 7

antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

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

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

3. Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dana dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.²⁸

Menurut AS Moenir, yang dimaksud dengan manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang

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

²⁸ Rosady Ruslan, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsepsi dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Rosada, 1998), Cet. 1 Hal. 1

mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat menenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani²⁹

a. Prinsip-Prinsip Manajemen Pelayanan

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

- a) Identifikasikan kebutuhan yang sesungguhnya.
- b) Sediakan pelayanan yang sepadu (*One-stop-shop*).
- c) Buat sistem dan mendukung pelayanan.
- d) Usahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan.
- e) Layanilah keluhan dengan baik.
- f) Terus berinovasi.
- g) Bersifat tegas tapi ramah.
- h) Menjalani komunikasi dan interaksi khusus.
- i) Selalu mengontrol kualitas.³⁰

b. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah dengan

²⁹ A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hal. 186

³⁰ *Ibid*, h.67

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

Dengan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sebuah kualitas pelayanan atau sebagai keunggulan-keunggulan yang diberikan perusahaan dalam rangka memenuhi keinginan pelanggan.³¹

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

³¹ Kasmir, *Etika Costumer Service*,(Jakarta: PT Raja Gravindo Persada, 2005), h. 150

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

Pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lain. Berikut ini beberapa ciri pelayanan baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani jamaah.³²

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

b) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Pada dasarnya

³²*Ibid*, h. 186-187

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) Dapat bertanggung jawab. Sejak awal hingga selesai dapat bertanggung jawab hingga selesai. Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai. Jamaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, secara segera mengambil alih tanggung jawabnya.

d) Mampu melayani secara cepat dan tepat. Artinya dalam melayani jamaah diharapkan karyawan harus melakukan melalui prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah.

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

g) Berusaha memahami kebutuhan jamaah. Artinya karyawan harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh jamaah. Karyawan yang lamban akan membuat jamaah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jamaah secara cepat.

h) Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah. Kepercayaan calon jama"ah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jama"ah mau menjadi konsumen perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga jama"ah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui karyawan dari perusahaan itu sendiri.

Kotler dan Keller yang dikutip oleh Tjiptono menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan

terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, yaitu perusahaan akan tetapi sudut pandang penilaian persepsi pelanggan. Dalam hal ini, konsumen adalah pihak yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga mereka lah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan nilai menyeluruh atas keunggulan atau jasa.³³

Dalam hal tersebut ada lima dimensi kualitas pelayanan yang baik hal tersebut didefinisikan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Tjiptonomeliputi.³⁴

- a) Kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang disajikan dengan tepat dan terpercaya.
- b) Responsive (*responsiveness*) yaitu keinginan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan sebaikmungkin.
- c) Keyakinan (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopanan santunan para pegawai perusahaan serta kemampuan menumbuhkan rasa percaya diri konsumen terhadap perusahaan.
- d) Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan

³³ Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Cuality Cervice*, (Yogyakarta: Andi, 2001), Cet.2, h. 10.

³⁴ *Ibid*, h. 14

hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

- e) Berwujud (*tangible*) yaitu penampilan fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi.

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

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

B. Manajemen Pelayanan Umroh

a. Pengertian Manajemen Pelayanan Umroh

Manajemen pelayanan umroh adalah serangkaian aktifitas atau dikatakan sebuah manajemen proses, yaitu sisi manajemen mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.³⁵

³⁵A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum DiIndonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000),

b. RuangLingkup

Adapun ruang lingkup manajemen pelayanan umroh meliputi:

a) Pelayanan

Adapun pengertian pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.³⁶ Dengan demikian pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan sesuatu yang benar-benar dibutuhkan oleh jamaah sehingga jamaah bisa terpuaskan dengan layanan yang diberikan tersebut.

Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

b) Pembinaan

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

atas sesuatu. Berdasarkan pengertian tersebut, bahwa pembinaan adalah membangun, mengusahakan, mengembangkan kemampuan secara bersama-sama dalam kegiatan ibadah umroh demi terlaksananya cita-cita ibadah umroh yang nyaman, aman dan tentram untuk menjalankannya.

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

c) Perlindungan

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

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

Premi merupakan uang yang dikeluarkan oleh tertanggung sebagai imbalan kepada penanggung.

Untuk menjalankan pelayanan sesuai UU yang telah ditentukan, maka suatu lembaga harus memberikan pelayanan yang serupa seperti:

a. Administrasi

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

b. Bimbingan Manasik Umrah

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

c. Transportasi

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

d. Akomodasi

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

e. Konsumsi

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan service yang menjadikan para jamaah menjadi merasa nyaman dan mereka akan merasakan biaya yang mereka keluarkan untuk melaksanakan ibadah umrah menjadi seimbang bila fasilitas yang mereka terima dan rasakan itu membuat nyaman.

f. Kesehatan

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

C. Umroh

a. Pengertian Umroh

Kata umroh berasal dari bahasa Arab yaitu الإِعْتَمَر yang bermakna (berpergian). Berasal dari kata *I'timar* yang berarti ziarah, yakni menziarahi ka'bah dan berthawaf disekelilingnya, kemudian bersa'i antara shafa dan marwa, serta mencukur rambut (tahallul) tanpa wukuf diarafah.³⁷

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

³⁷ Muhammad Baqir Al-Habsi, *Fiqh Praktis*, (Bandung: Mizan, 1999), h. 377

Allah SWT.

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

Umrah dapat dilaksanakan kapan saja, kecuali ada beberapa waktu yang dimakruhkan melaksanakan umrah bagi jamaah haji, yaitu pada saat jamaah haji wukuf di padang arafah pada hari arafah, hari nahar (10 dzulhijjah) dan hari-hari tasyriq.³⁸

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

1) Umroh Wajib

Umroh yang pertama kali dilaksanakan disebut juga umratul Islam dan umrah sunat dan juga umrah yang dilaksanakan karena nazar.

2) Umroh sunat

Umroh yang dilaksanakan setelah umrah wajib baik yang kedua kali dan seterusnya dan bukan karena nazar.³⁹

b. Syarat Umroh

Para ulama hukum Islam (Fuqaha) telah bersepakat bahwa syarat-syarat wajib ibadah umroh adalah:

1) Islam

2) Baligh

³⁸ Departemen Agama RI, Al-,Aliyy, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2005), h. 89-90

³⁹ Iwan Gayuh, *Buku Pintar Haji dan Umrah*, (Jakarta: Pustaka Warga Negara, 1999), h. 35

- 3) Berakal
- 4) Orang merdeka
- 5) Mampu (istitha"ah)

c. Rukun Umroh

Rukun umroh adalah amalan-amalan yang harus dilaksanakan dan apabila ditinggalkan salah satunya maka umrohnya tidak sah. Adapun rukun dalam berumroh yaitu Ihrom, Thowaf, Sa'i dan bercukur untuk tahalul.

1) Ihrom

Rukun umrah yang pertama adalah ihram, yakni berniat melakukan ibadah umrah dan mengenakan pakaian ihram untuk memulai rangkaian ibadah umrah. Ihram disyariatkan untuk dilakukan saat miqat. Miqat sendiri adalah tempat berhenti bagi jamaah umrah untuk berganti pakaian ihram dimana tempat miqat ini berbeda-beda tergantung dari asal daerah/negara jamaah. Jamaah Indonesia yang tiba di Madinah biasanya melakukan miqat di Bir Ali terlebih dahulu. Sedangkan bagi jamaah indonesia yang langsung menuju Jeddah maka miqat nya bisa dilakukan di dalam pesawat. Kemudian membaca niat untuk melaksanakan ibadah umroh. Ada beberapa ketentuan dalam melakukan miqat:

Pertama, waktu miqat: haji di bulan-bulan haji. Sedangkan umrah waktunya longgar

Kedua, tempat miqat:

- Dzul Hulaifah (Bir Ali) → Orang yang datang dari Madinah dan sekitarnya.
- Al Juhfah (Khirab) → Orang yang datang dari Syam.
- Qarnul Manazil (As-Sailul Kabir) → Orang yang datang dari Iran, Iraq, Pakistan, dan penduduk-penduduk daerah Timur.
- Yalamlam → Orang yang datang dari Yaman dan negeri Selatan.
- Dzatu Irak → Orang yang datang dari Irak.

2) Thowaf

Thowaf adalah mengelilingi Ka'bah sebanyak 7 kali putaran, Ka'bah berada di sbelah kiri, dimulai di Hajar Aswad dan berakhirDimulai dari arah sejajar dengan Hajar Aswad

- a) Pada saat memulai tawaf putaran pertama mengangkat tangan ke aras Hajar Aswad dengan mengucapkan Bismillahi Allahu Akbar “ disunatkan menghadap Ka'bah dengan segenap badan, apabila tidak mungkin, cukup dengan menghadapkan sedikit badan ke Ka'bah. Pada Tawaf putaran ke dua seterusnya cukup dengan menolehkan muka ke Hajr

Aswad dengan mengangkat tangan dan mengecupnya sambil membaca Bismillahi Allahu Akbar

b) Mengelilingi Ka'bah sebanyak 7 kali dengan posisi Ka'bah selalu berada di sebelah kiri dengan membaca doa tawaf.

c) Setiap sampai di rukun Yamani mengucapkan bismillahi Allahu Akbar dan mengangkat tangan (tanpa mencium) dan dilanjutkan dengan membaca doa tawaf.

d) Antara rukun Yamani dan Hajar Aswad membaca Doa Rabbana Aatina Fiddunya Hasanah Wafil Akhirati Hasanah Wakinaa Adzaabannar.

e) Setelah selesai tawaf, bila keadaan memungkinkan hendaknya :

- Munajat di Multazam
- Shalat Sunat tawaf di Maqam Ibrahim
- Mencium hajar aswad
- Shalat sunat mutlak di hijr ismail
- Minum air zam-zam

3) Sa'i

Sa'i adalah berjalan dari Bukit Safa ke Bukit Marwah sebanyak 7 kali dengan syarat dan cara-cara tertentu.

- 1) Dimulai dari bukit Safa dan Berakhir di di Bukit Marwah
- 2) Perjalanan dari Bukit Safa ke Bukit Marwah dan sebaliknya sebanyak 7 kali. Setiap perjalanan dari Bukit Safa ke Bukit Marwah atau sebaliknya masing-masing dihitung 1 kali.
- 3) Berdoa ketika hendak mendaki bukit safa sebelum mulai sa'i
- 4) Memulai perjalanan Sa'i dengan membaca doa
- 5) Setiap melintas antara dua pilar (lampu hijau) bagi pria disunatkan berlari-lari kecil, sedangkan bagi wanita cukup berjalan biasa.
- 6) Setiap mendaki Bukit Safa dan Marwah dari ketujuh perjalanan Sa'i tersebut hendaklah membaca doa.
- 7) Setiap sampai di atas Bukit safa dan Marwah usahakan menghadap Ka'bah dan membaca :
- 8) Perjalanan Sa'i terkhir (yang ke-7) berakhir di Bukit Marwah

4) Tahallul

Tahallul adalah keadaan seseorang yang telah dihalalkan melakukan perbuatan yang sebelumnya dilarang selama ihram. Tahallul umroh ditandai dengan menggunting / mencukur rambut paling sedikit 3 helai rambut. Pelaksanaan Menggunting / Mencukur rambut pada ibadah umroh dilakukan setelah Sa'i.

DAFTAR PUSTAKA

- A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum DiIndonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), Cet. Ket-4
- Abdul Rosyad Saleh, *Manajemen Dakwah Islam*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1993)
- Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta:Rineka Cipta, 2011)
- Ahmad fadil HS, *Organisasi dan Administrasi*, (Jakarta: Manhalun Nasayiin Press, 2002), cet, 3
- Ahmad Thib Raya, Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk-beluk Ibadah dalam Islam*. (Jakarta : Prenada Media, 2003),
- Departemen Agama RI, Al-,Aliyy, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2005)
- Fadil HS, *Organisasi dan Administrasi*.
- Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi, 2001), Cet.2
- George R Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2000)
- Handoko, *Manajemen*.
- Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial*,(Bandung : Remaja Rosdakarya, 1995)
- Iwan Gayuh, *Buku Pintar Haji dan Umrah*, (Jakarta: Pustaka Warga Negara, 1999)
- Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: PT Raja Gravindo Persada, 2005)
- Lexy J. Moloeong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung, Remaja Rosdakarya, 2014)
- M Munir dan Wahyu Illahi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2009)
- Malayu . Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara), 2004
- Malayu. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005)
- Meity Taqdir Qodratilah, *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*, (Jakarta:

Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2011)

Muhammad Baqir Al-Habsi, *Fiqih Praktis*, (Bandung: Mizan, 1999)

Muhammad Jawad Mughniyah, *Fiqih Lima Mazhab*, (Jakarta: Lentera, 2011)

Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007)

Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005)

Rosady Ruslan, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsep dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Rosada, 1998), Cet,1

Sarwoto, *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*,(Jakarta: Ghalia Indonesia, 1978)

Soekarno, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Miswar, 1986)

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2013)

Zaini Muctarom, *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah*, (Yogyakarta: Al Amin Press, 1996), cet 1

