

**MANAJEMEN PELAYANAN PT MAKKAH MULTAJAM  
SAFIR DI KOTA BANDAR LAMPUNG TERHADAP CALON  
JAMAAH HAJI DAN UMROH**

**Skripsi**

**Rizkyta Guslian Putra  
NPM 1941030153**



**Program Studi Manajemen Dakwah**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1444 H/2023 M**

**MANAJEMEN PELAYANAN PT MAKKAH MULTAJAM  
SAFIR DI KOTA BANDAR LAMPUNG TERHADAP CALON  
JAMAAH HAJI DAN UMROH**

**Skripsi**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi  
Syarat-syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 Dalam  
Ilmu Dakwah dan Komunikasi**

**Oleh  
Rizkyta Guslian Putra  
NPM 1941030153  
Jurusan : Manajemen Dakwah**

**Pembimbing I : Dr. Fitri Yanti, MA  
Pembimbing II :Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1444 H/2023 M**

## ABSTRAK

Ibadah Haji adalah rukun islam yang kelima. Haji dan umrah merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu. Kewajiban ini merupakan rukun Islam yang kelima. karena haji merupakan kewajiban, maka setiap orang yang mampu, apabila tidak melakukannya, ia berdosa dan apabila dilakukan dia mendapat pahala. Haji dan umrah hanya diwajibkan sekali seumur hidup. Ini berarti bahwa seseorang telah melakukan haji yang pertama, maka selesailah kewajibannya. Kewajiban untuk berhaji minimal sekali dalam hidup itu, dibebankan hanya kepada orang muslim yang mampu dalam arti luas, yaitu mampu secara jasmani maupun rohani. Selain itu, “mampu” berarti juga mampu secara finansial, dalam arti memiliki dana yang diperlukan untuk menjalankan ibadah haji yang dilaksanakan di tempat jauh.

Metode penelitian yang digunakan ialah penelitian jenis lapangan yaitu suatu penelitian yang langsung dilakukan di lokasi penelitian atau pada responden. Penelitian ini bersifat penelitian kualitatif deskriptif yaitu penelitian berupa menghimpun, mengolah dan menganalisis data secara kualitatif. Maksud dari pendekatan investigasi adalah peneliti mengumpulkan data dengan cara menatap muka secara langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian. Memberikan penjelasan dan jawaban terhadap pokok permasalahan yang penulis teliti, bukan berarti untuk menguji atau mencari teori baru melainkan mengembangkan teori penelitian.

Analisis penulis dalam karya ilmiah ini adalah Dengan pelayanan yang diterapkan oleh PT. Makkah Multajam Safir, memperlihatkan gairah kerja dan etos kerja yang tinggi dan menunjukkan sikap selalu siap untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap jamaahnya, serta memiliki keterampilan, keandalan, bernampilan baik dan rapi (*good performance*), bersikap ramah serta mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan yang baik (*good relationship*) dengan jamaah.

**Kata Kunci : Manajemen, Pelayanan, Haji dan Umroh.**

## **ABSTRACT**

*Hajj is the fifth pillar of Islam. Hajj and Umrah are obligatory acts of worship for every capable Muslim. This obligation is the fifth pillar of Islam. because pilgrimage is an obligation, then everyone who is able, if he does not do it, he is sinful and if he does he gets a reward. Hajj and Umrah are only obligatory once in a lifetime. This means that someone has performed the first Hajj, then the obligation is completed. The obligation to perform haj at least once in one's life is borne only by Muslims who are capable in a broad sense, namely physically and spiritually capable. In addition, "able" also means financially able, in the sense of having the funds needed to carry out the pilgrimage which is carried out in a remote place.*

*The research method used is field type research, namely research that is directly carried out at the research location or on the respondent. This research is descriptive qualitative research, namely research in the form of collecting, processing and analyzing data qualitatively. The purpose of the investigative approach is that researchers collect data by looking face to face and interacting with people in the research area. Providing explanations and answers to the main issues that the author examines, does not mean to test or look for new theories but to develop research theories.*

*The author's analysis in this scientific paper is that with the services implemented by PT. Makkah Multajam Safir, exhibits high work passion and work ethic and shows an attitude of always being ready to provide the best service to its congregation, as well as having skills, reliability, good appearance and neat (good performance), being friendly and able to communicate and create good relationships ( good relationship) with the congregation.*

**Keywords: Management, Services, Hajj and Umroh.**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rizkyta Guslian Putra  
NPM : 1941030153  
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“MANAJEMEN PELAYANAN PT MAKKAH MULTAJAM SAFIR DI KOTA BANDAR LAMPUNG TERHADAP CALON JAMAAH HAJI DAN UMROH”** adalah benar - benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun 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 tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 12 Juni 2023  
Penulis





KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Tlp. (0721) 703289

PERSETUJUAN


Judul Skripsi : "Manajemen Pelayanan PT Makkah  
Multazam Safir di Kota Bandar Lampung  
Terhadap Calon Jamaah Haji dan Umroh"  
Nama : Rizkyta Guslian Putra  
NPM : 1941030153  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

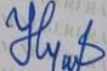
MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosyah  
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

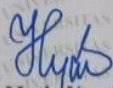
Pembimbing II

  
Dr. Fitri Yanti, MA  
NIP.197510052005012003

  
Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I  
NIP. 197010251990032001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

  
Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I  
NIP. 197010251990032001



KEMENTERIAN AGAMA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Tlp. (0721) 703289

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul : “Manajemen Pelayanan PT Makkah Multazam Safir di Kota Bandar Lampung Terhadap Calon Jamaah Haji dan Umroh”, disusun oleh Rizkyta Guslian Putra, NPM: 1941030153, Jurusan : Manajemen Dakwah, Telah di Ujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : Selasa / 04 Juli 2023.

TIM PENGUJI MUNAQSAH

Ketua Sidang : Badarudin, M.Ag (.....)

Sekretaris : Rouf Tamim, M. Pd. I (.....)

Penguji I : Dr. Hasan Mukmin, MA (.....)

Penguji II : Dr. Fitri Yanti, MA (.....)

Penguji Pendamping : Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I (.....)

Mengetahui,

Rektor, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Dr. Mubasit, S.Ag., MM

NIP. 197311141998031002

## MOTTO

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

*"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." Q.S. Al Hajj Ayat 27*



## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah, segala puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT beserta junjungan kita Rasulullah SAW dengan segala ketulusan serta kerendahan hati kupersembahkan skripsi ini sebagai bukti dan kasih sayang kepada:

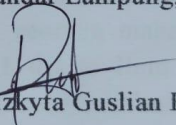
1. Keluargaku yang penulis sayangi, yaitu kedua orang tuaku Bapak Agus Alvian dan Ibu Eliana yang tiada hentinya dalam berdo'a dan tiada lelah dalam berusaha untuk memberi dukungan pendidikan baik yang formal maupun nonformal dari kecil hingga sekarang penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah skripsi ini.
2. Adik tersayang Vita Elsa Alvian yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam mencapai keberhasilanku.
3. Sahabat seperjuangan yaitu Adhe Rafli Fadhilah dan Muhammad Rafli Agung yang selalu menemani, berusaha bersama dan membantu penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah skripsi ini.
4. Rekan-rekan seperjuangan dari Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Angkatan 2019 yang telah memberikan informasi terkait perkuliahan dan motivasi dalam pengerjaan karya ilmiah skripsi ini.
5. Terakhir disampaikan kepada Almamater Tercinta, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, yang telah menyediakan sarana belajar untuk menambah pengetahuan dan pemahamanku.

## RIWAYAT HIDUP

Peneliti skripsi ini bernama lengkap Rizkyta Guslian Putra, dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 22 Maret 2001. Penulis merupakan anak pertama dari pasangan Agus Alvian dan Eliana. Dan mempunyai adik yang bernama Vita Elsa Alvian.

Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti adalah dari Pendidikan Sekolah Dasar di TK Aisyiyah Bandar Lampung, SD Negeri 2 Labuhan Ratu, SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung dan SMA Negeri 16 Bandar Lampung. Pada tahun 2019 diterima masuk di perguruan tinggi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Program Strata Satu (S.1), di Jurusan Manajemen Dakwah.

Bandar Lampung, Juni 2023



Rizkyta Guslian Putra  
1941030153

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, pemilik alam semesta beserta dengan segala isinya, yang dengan karunia-Nya kita dapat merasakan kenikmatan berupa nikmat iman, Islam, dan ihsan. Sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul penelitian: “Manajemen Pelayanan PT Makkah Multajam Safir Di Kota Bandar Lampung Terhadap Calon Jamaah Haji Dan Umroh”. Sholawat teriringkan salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada suri tauladan kita yakni nabi besar Muhammad SAW karena beliau adalah yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju kepada cahaya Islam, semoga kita semua mendapatkan syafa’atnya di yaumul akhir kelak, *Aamiin Ya Rabbal’alamiin*. Proses penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari peran berbagai pihak yang turut serta membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir sebagai seorang mahasiswa hingga memperoleh gelar Sarjana Strata 1 dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi, maka dari itu penulis ucapkan ribuan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Abdul Syukur, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
2. Ibu Dr. Fitri Yanti, MA selaku pembimbing I dan Ibu Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi hingga tahap penyelesaiannya.
3. Keluarga besar Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, terkhusus:
  - a. Keluarga Jurusan Manajemen dakwah, Ibu Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I. selaku ketua jurusan Manajemen Dawah dan Bapak Badarudin, S.Ag, M.Ag selaku sekretaris jurusan Manajemen Dakwah.
  - b. Seluruh dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah mendidik serta memberikan Ilmu pengetahuan yang tentunya sangat bermanfaat bagi penulis.

4. Bapak HM Nasrun Nazaruddin, SE., ME dan Ibu Leni Mega Kesuma Wilyanti selaku Pimpinan PT Makkah Multajam Safir yang sangat terbuka dan dengan senang hati mengizinkan penulis untuk melaksanakan penelitian.
5. Seluruh petugas staf perpustakaan Universitas, staf perpustakaan Fakultas, dan staf perpustakaan Daerah yang dengan keramah-tamahannya melayani penulis dan meminjamkan buku kepada penulis sebagai bahan bacaan dan referensi dalam penulisan skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah angkatan 2019 dan semua sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis, semoga Allah SWT senantiasa memudahkan langkah kaki kita.

Semoga Allah senantiasa membalas kebaikan yang telah dilakukan oleh Bapak, Ibu, dan teman-teman sekalian dengan balasan yang lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi penulis, pembaca serta pihak-pihak lainnya.

Terimakasih.

Bandar Lampung, 12 Juni 2023

Penulis



Rizkyta Guslian Putra  
1941030153

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	viii
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Penegasan Judul .....	1
B. Latar Belakang Masalah .....	3
C. Fokus dan Sub-fokus Penelitian .....	8
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian .....	9
G. Kajian Penelitian Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	9
H. Metodologi Penelitian .....	10
I. Sistematika Pembahasan .....	13
<b>BAB II MANAJEMEN PELAYANAN PT MAKKAH MULTAJAM SAFIR DI KOTA BANDAR LAMPUNG TERHADAP CALON JAMAAH HAJI DAN UMROH</b>	
A. Manajemen .....	15
1. Pengertian Manajemen .....	15
B. Manajemen Pelayanan .....	33
1. Pengertian Haji dan Umroh .....	33
2. Ciri- Ciri Pelayanan Yang Baik .....	36
C. Haji dan Umroh .....	42
1. Pengertian Haji dan Umroh .....	42
2. Macam-macam Haji dan Umroh .....	46
3. Rukun Haji .....	48

4. Wajib Haji .....	48
5. Syarat Haji .....	49
6. Sunnah Haji .....	49
D. Manajemen Pelayanan Pada Haji dan Umroh .....	50
1. Pengertian Manajemen haji da Umroh .....	50
2. Ruang Lingkup .....	50

### **BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN**

A. Gambaran Umum PT Makkah Multajam Safir .....	55
1. Sejarah Berdiri PT Makkah Multajam Safir .....	55
2. Visi Misi .....	57
3. Tujuan didirikannya PT Makkah Multajam Safir .....	58
4. Struktur Organisasi PT Makkah Multajam Safir .....	58
5. Produk-Produk Yang Di tawarkan PT Makkah Multajam Safir .....	59
B. Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh PT Makkah Multajam Safir .....	61
1. Pelayanan Haji dan Umroh PT Makkah Multajam Safir ...	61
2. Pengorganisasian Pelayanan Haji dan Umroh PT Makkah Multajam Safir .....	64
3. Pelaksanaan Pelayanan Haji dan Umroh PT Makkah Multajam Safir .....	66
4. Pengawasan Pelayanan Haji dan Umroh PT Makkah Multajam Safir .....	70
5. Administrasi .....	71

### **BAB IV ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN PT MAKKAH MULTAJAM SAFIR DI KOTA BANDAR LAMPUNG TERHADAP CALON JAMAAH HAJI DAN UMROH**

A. Analisis Manajemen Pelayanan Pt Makkah Multajam Safir Di Kota Bandar Lampung terhadap Calon Jamaah Haji Dan Umroh.....	97
B. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh PT Makkah Multajam Safir .....	99

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan ..... 105

B. Saran ..... 105

DAFTAR PUSTAKA

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Tentang Penetapan Judul dan Penunjukan Pembimbing Skripsi Mahasiswa.
- Lampiran 2 : Pedoman Wawancara.
- Lampiran 3 : Surat Telah Melakukan Penelitian dari PT Makkah Multajam Safir
- Lampiran 4 : Daftar Foto.



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Penegasan Judul

Judul merupakan kata kunci, karena menyiratkan kalimat, buku ataupun lainnya. Seperti halnya penulis yang menggunakan judul untuk menyiratkan isi dari penelitian dan digunakan untuk memperjelas pokok permasalahan pada penelitian yang akan dilakukan. Judul yang dimaksud ialah “**Manajemen Pelayanan PT Makkah Multajam Safir di Kota Bandar Lampung Terhadap Calon Jamaah Haji dan Umroh**”. Adapun penjelasan dari judul tersebut adalah sebagai berikut :

Menurut Geoge 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 ditentukan dalam manfaat sumber daya dan sumber-sumber lainnya.<sup>1</sup>

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan yang dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-sungsi manajemen itu, jadi manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan.<sup>2</sup> Manajemen merupakan ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sehingga dari beberapa pengertian tersebut dapat dipahami bahwa strategi manajemen merupakan suatu rangkaian perencanaan, pengelolaan, pelaksanaan serta pengawasan yang sangat penting di dalam sebuah organisasi guna untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

---

<sup>1</sup> Sukarna, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: Mandar Maju, 2011), hlm, 10.

<sup>2</sup> Malayu S.P. Hasibuan. *Manajemen Dasar Pengertian Dan Masalah*,(Jakarta. Toko Gunung Agung: 1996) Hlm, 2.

Menurut penulis dari beberapa pengertian manajemen di atas dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen merupakan suatu proses merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan dan mengawasi suatu hal ataupun kegiatan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Kata pelayanan menurut kamus berarti: (1) Perihal atau cara melayani; (2) Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual-beli barang atau jasa; (4) Jasa. Melayani adalah pekerjaan pelayanan, yaitu membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang atau meladeni seseorang. Layanan adalah kata benda yang berarti perihal atau cara melayani. Bahasa Inggris melayani adalah *to serve*, layanan sama dengan *service* dan pelayanan sama dengan *servant*. Layanan adalah keluaran (*output*) dari aktivitas pelayan. Layanan yang baik (prima) atau buruk (jelek) merupakan dampak hasil (*outcome*) dari proses pelayanan.<sup>3</sup>

Penulis pun menyimpulkan pengertian dari pelayanan adalah usaha untuk membantu orang lain dalam bentuk jasa yang bertujuan untuk memudahkan pekerjaan orang lain.

Haji secara istilah syariat haji merupakan beribadah kepada Allah dengan mengunjungi tempat yang telah ditentukan, pada waktu yang telah ditentukan, dan amalan-amalan yang telah ditentukan.<sup>4</sup>

Haji adalah perjalanan menuju Makkah dengan tujuan untuk melaksanakan *Thowaf*, *sa'i*, *wukuf* (bermalam) di Arafah dan beberapa ibadah yang lain sebagai bentuk pemenuhan atas perintah Allah SWT.<sup>5</sup>

Adapun pengertian umrah, secara bahasa, umrah berarti mengunjungi Baitullah Al-Haram untuk mengerjakan tawaf,

---

<sup>3</sup> Ai Siti Hapsah, "Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah", *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* Vol. 5 No. 2 (2020) 87-104, 10.15575/tadbir.

<sup>4</sup> Waway. Qodratulloh S, *Panduan Haji Dan Umrah Untuk Wanita*, (Tangerang Selatan: Cemerlang Media Publishing, 2019), hlm 4.

<sup>5</sup> Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah Tiga*, (Jakarta: Cakrawala Publising, 2008), hlm 2.

sa'i . Dengan demikian, dua rukun umrah adalah mengerjakan thawaf di sekelilingi ka'bah serta sa'i antara shafa dan marwah. Dalam istilah agama, umrah adalah berziarah atau berkunjung ke Baitullah Al-Haram (Ka'bah) untuk melaksanakan rangkaian amaln ibadah yang terdiri dari *thawaf, sa'i* dan *tahalul*.<sup>6</sup>

Lembaga yang penulis maksud merupakan PT Makkah Multazam Safir yaitu satu lembaga dalam bidang jasa perjalanan Haji yang berlokasi di Jl. Alamsyah RP Negara (AR.Hakim) No. 5A Way Halim Permai, Bandar Lampung. Letak yang strategis dan banyaknya pesaing dibidang jasa perjalanan haji dan umrah maka semakin berlomba dalam menarik perhatian para jamaah untuk menggunakan jasa tersebut.

Berdasarkan penegasan judul dan penjelasan di atas, maka Manajemen Pelayanan PT Makkah Multajam Safir di Kota Bandar Lampung terhadap calon jamaah haji dan umroh adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan untuk membantu mempermudah kegiatan haji dan umroh para calon jamaah haji dan umroh di PT Makkah Multajam Safir.

## **B. Latar Belakang Masalah**

Masyarakat Muslim Indonesia dalam menunaikan ibadah Haji telah memberikan makna sangat berarti bagi kehidupan kenegaraan secara keseluruhan. Dalam berbagai peristiwa baik sosial, ekonomi maupun politik, para *hujjaj* memiliki peran penting dalam memberikan motivasi dan membudayakan kehidupan yang shahih di masyarakat. Haji pada hakikatnya merupakan aktifitas suci yang pelaksanaannya diwajibkan oleh Allah SWT. Penyelenggaraan perjalanan Haji sendiri, letak geografis Indonesia relatif jauh dari Saudi Arabia dan perbedaan yang mencolok, telah menjadikan perjalanan Haji sebagai aktifitas penuh tantangan, melibatkan bukan hanya pengorganisasian, perjalanan, melainkan juga aspek spiritualitas dan praktek keagamaan masyarakat.

---

<sup>6</sup> Abu Syadi Khalid, *Aku Rindu Naik Haji* (Solo: Aqwan, 2008), hlm 23.

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji, mengamanatkan pemerintah agar melibatkan peran serta masyarakat secara luas dalam hal pelayanan dan pengorganisasian serta pengawasan, penyelenggaraan ibadah haji, memberikan perlindungan hukum yang tegas bagi jamaah haji serta upaya peningkatan pelayanan dan menghilangkan monopoli. Ketentuan dan kebijakan yang telah ditetapkan dalam undang-undang tersebut wajib dijalankan oleh pemerintah secara konsisten, luwes dan transparan.<sup>7</sup>

Ibadah Haji adalah rukun islam yang kelima. Haji dan umrah merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu. Kewajiban ini merupakan rukun Islam yang kelima. karena haji merupakan kewajiban, maka setiap orang yang mampu, apabila tidak melakukannya, ia berdosa dan apabila dilakukan dia mendapat pahala. Haji dan umrah hanya diwajibkan sekali seumur hidup.<sup>8</sup> Ini berarti bahwa seseorang telah melakukan haji yang pertama, maka selesailah kewajibannya. Kewajiban untuk berhaji minimal sekali dalam hidup itu, dibebankan hanya kepada orang muslim yang mampu dalam arti luas, yaitu mampu secara jasmani maupun rohani. Selain itu, “mampu” berarti juga mampu secara finansial, dalam arti memiliki dana yang diperlukan untuk menjalankan ibadah haji yang dilaksanakan di tempat jauh.<sup>9</sup>

Pada hakikatnya, tujuan pokok dari perjalanan haji dan umrah ada tiga, yaitu:<sup>10</sup>

1. Mengerjakan haji, hukumnya wajib (bagi yang mampu) dan hanya sekali seumur hidup. Adapun selebihnya itu sunnah. Haji hanya dapat dikerjakan pada musim haji, berbeda dengan umrah yang waktunya tidak terbatas.

---

<sup>7</sup> Abdul Aziz, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Agama, 2007), hlm. 1.

<sup>8</sup> Abdul Aziz, Bin Abdullah Bin Baaz, *Haji, Umrah Dan Ziarah Berdasarkan Tuntunan Al-Qur'an Dan Assunah*, (Jakarta:CV Firdaus, 1993), hlm 5.

<sup>9</sup> Nahrawi Nahar, *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Agama, 2009), hlm. 1.

<sup>10</sup> Ahmad Abd Majdi, *Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umrah*, (Surabay: Mutiara Ilmu,1993), hlm.13 .

2. Mengerjakan umrah, hukumnya sama dengan haji, hanya saja antara haji dengan umrah terdapat persamaan dan perbedaan dalam waktu dan pelaksanaannya.
3. Mengadakan ziarah, hukumnya sunnah. Dan berziarah dimaksudkan adalah ketempat-tempat, baik di Jeddah, Makkah, Madinah dan tempat-tempat lain yang bersejarah.

Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih ditanah air dan di makkah. Pada standar pelayanan 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 setandar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji dan umrah.

Dalam undang-undang no 17 tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji di isyaratkan tiga hal yang harus di upayakan secara konsisten dan terus menerus oleh pemerintah, dalam hal ini Departemen agama sebagai *leading sector* penyelenggaraan ibadah haji, yaitu:

Penyelenggaraan ibadah haji dan umroh diletakan atas prinsip-prinsip dalam mengedepankan kepentingan jama'ah memberikan rasa keadilan dan kepastian efesiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas, profesionalitas dan nirlaba. Prinsip-prinsip tersebut direfleksikan dalam sebuah kegiatan terkait dengan penyelenggaraan haji dan umroh, baik dalam bentuk pembinaan, pelayanan maupun perlindungan. Pertama, pembinaan yang mencakup bimbingan pra Haji, ketika berlangsung, dan paska Haji.

Kedua, pelayanan yang terdiri dari pelayanan administrasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, akomodasi, dan sebagainya. Ketiga, perlindungan yang meliputi keselamatan keamanan

serta asuransi perlindungan dari pihak lain yang merugikan jamaah haji.<sup>11</sup>

Peluang inilah yang dilihat oleh pemerintah dan juga lembaga-lembaga penyelenggara saling berkompetisi dalam menarik peminat para calon jamaah. tak heran dari mereka saling berlomba-lomba menawarkan pelayanan, pembinaan serta fasilitas-fasilitas yang bagus guna membuat lembaga tersebut lebih menarik perhatian para jamaah. Lembaga tentunya menginginkan tujuan pelaksanaan haji dan umrah sukses dan mencapai target maka perlu adanya manajemen yang baik dalam mengelola lembaga. Agar biro perjalanan dapat memberikan kepuasan jamaah setidaknya hal-hal yang harus diperhatikan adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah. Biro perjalanan haji dan umroh PT. Makkah Multazam Safir merupakan badan usaha yang menyediakan pelayanan jasa atau penyedia jasa perjalanan ibadah haji dan umroh di baitullah. Meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah baik dari mulai sebelum keberangkatan sampai dengan kembali ke tanah air merupakan komitmen manajemen di dalam menyediakan pelayanan dan mutu.

Manajemen memiliki beberapa fungsi untuk tujuan organisasi atau perusahaan, para ilmuwan memiliki berbagai pendapat tentang fungsi manajemen atau yang juga disebut unsur-unsur manajemen menurut Hendry Fayol yang dikuti dari buku malayu S.P Hasibuan yang berjudul manajemen. Manajemen itu sendiri terdiri dari beberapa fungsi yani: *planning, organizing, coordinating, comannanding dan controlling.*

---

<sup>11</sup> Taufiq kamil (Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan haji, di sajikan di sebuah seminar haji di Jakarta / B-I ) , BPIH dari tahun ketahun, Faktual atau Komersil, (Media Indonesia, edisi Selasa, 9 juli 2002).

Aspek manajemen menjadi prioritas utama untuk mengetahui cara apa yang akan digunakan agar tercapai sasaran yaitu bagaimana agar lembaga semakin menarik dimata peminat, hal ini penting terkait langkah apa yang dapat dilakukan untuk rancangan pelaksanaan. Tentunya hal tersebut dapat dilaksanakan dengan baik bila antar anggota dan pihak-pihak terkait jika saling berkerjasama.

Salah satu fungsi manajemen adalah perencanaan (*planning*) adalah suatu proses untuk menentukan langkah apa yang akan dijalankan serta fungsi pengawasan penting untuk memastikan apakah tujuan dari perencanaan sudah dilaksanakan dengan baik. Keberhasilan manajemen perencanaan dan pengawasan merupakan dua fungsi pokok manajemen keberhasilan dari perencanaan ditentukan oleh pengawasan yang ditentukan dan diimplementasikan oleh manajemen<sup>12</sup> agar tujuannya dapat tercapai.

Manajemen perencanaan sangat penting dilakukan, karena pelaksanaan kedepan akan lebih berkualitas serta menentukan hasil yang maksimal pada sebuah organisasi atau perusahaan. Al-Multazam terbentuk awalnya berdasarkan pengalaman menunaikan ibadah haji dengan ikut rombongan yayasan, melihat jumlah Calon Jamaah Haji (CJH) dari tahun ke tahun selalu meningkat, problem yang selalu berkembang dalam pelaksanaan ibadah haji di tanah air maupun di tanah suci, serta peluang yang diberikan Kementrian Agama yayasan sebagai mitra dalam penyelenggaraan haji. Hingga hal tersebutlah yang menjadi kekuatan tersendiri dan terbentuknya lemaga Al-Multazam.

Calon jamaah haji banyak yang memakai jasa Al-Multazam sedangkan karyawan yang belum terlalu banyak hal itu terbukti dengan prasurevei yang saya lakukan, pada tahun 2019 orang yang umrah mencapai 60-70 orang dengan berbagai paket dan yang berangkat haji kurang lebih 20 orang perbulan, sedangkan karyawannya 12 orang 2 diantaranya berada di Arab. PT Makkah Multazam Safir memanfaatkan kesempatan untuk membina para

---

<sup>12</sup> Mulyadi. *Sistem Perencanaan Dan Pengendalian Manajemen* (Jakarta. Selemba Empat, 2001), hlm.645

alumni jamaah haji dan membuat forum silaturahmi didalamnya agar masyarakat lebih percaya dan bisa mendapatkan informasi yang lebih banyak dari para jamaah, kemudian melayani dan memfasilitasi ustad yang akan memberikan tausiah bagi yang berkepentingan.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian lebih jauh tentang cara yang digunakan lembaga tersebut di proses perencanaan perekrutan calon peserta haji dan umrah. Maka peneliti mengambil judul penelitian “**Manajemen Pelayanan PT Makkah Multajam Safir di Kota Bandar Lampung Terhadap Calon Jamaah Haji dan Umroh**”.

### **C. Fokus dan sub-Fokus Penelitian**

Penelitian ini terfokus pada Manajemen Pelayanan PT Makkah Multajam Safir di Kota Bandar Lampung Terhadap Calon Jamaah Haji dan Umroh yang menekankan subfokusnya pada fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian yang digunakan dalam proses pelayanan pada calon jamaah haji serta cara peningkatan kualitas daya saing. Dengan demikian penulis dapat menganalisa bagaimana fungsi manajemen yang diterapkan PT Makkah Multajam Safir pada proses pelayanan untuk calon jamaah haji serta peningkatan pelayanannya untuk menambah kualitas daya saing.

### **D. Rumusan Masalah**

Bagaimana proses manajemen pelayanan PT Makkah Multajam Safir di Kota Bandar Lampung terhadap calon jamaah haji dan umroh?

### **E. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui bagaimana proses manajemen pelayanan PT Makkah Multajam Safir di Kota Bandar Lampung terhadap calon jamaah haji dan umroh.



## **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Bagi Penulis**

Untuk menambah wawasan, pengalaman, dan pengetahuan yang berhubungan dengan proses Manajemen Pelayanan PT Makkah Multajam Safir di Kota Bandar Lampung Terhadap Calon Jamaah Haji dan Umroh.

### **2. Bagi Pihak Lembaga**

Dapat memberikan masukan, evaluasi, dan pemikiran bagi pihak PT Makkah Multajam Safir dalam proses pelayanan terhadap calon jamaah haji.

### **3. Bagi Pihak Akademisi dan Peneliti**

Dapat dijadikan referensi selanjutnya dan dapat memberikan informasi serta pengetahuan kepada pihak akademisi dan peneliti mengenai fungsi manajemen pondok pesantren dalam menciptakan pesantren ramah anak.

## **G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Dalam penulisan karya ilmiah ini penulis banyak membaca skripsi yang telah dibuat sebelumnya, hal ini penulis lakukan agar penulis mendapatkan tambahan pengetahuan serta dapat dijadikan sebagai perbandingan. Didalam penulisan karya ilmiah ini penulis menemukan skripsi yang memiliki kesinambungan penelitian yang sama skripsi tersebut di buat oleh:

1. Karya Sutirno (1341030085) Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, tahun 1444 H/2022 M. Dengan judul “Strategi PT. Bunda Asri Bandar Lampung dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah”. Hasil penelitian ini adalah PT. Bunda Asri Lestari merupakan salah satu biro perjalanan ibadah haji dan umrah yang berpartisipasi membantu pemerintah dalam hal penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dengan memberikan pembinaan pelayanan, dan perlindungan bimbingan ibadah

haji dan umrah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya adalah perbedaan pada tujuan yang ingin dicapai.

2. Samhari (1341030001) Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, tahun 1442 H/2020 M. Dengan judul “Manajemen Pelayanan Pada Jamaah Umroh Pt. Madinah Al-Munawaroh Way Halim Bandar Lampung”. Hasil penelitian ini adalah memberikan 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. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya adalah perbedaan pada lokasi penelitian.

## **H. Metode Penelitian**

Sebelum memulai melakukan penelitian seorang peneliti perlu memperhatikan metode penelitian yang akan dilakukan. Karena metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.<sup>13</sup> Secara umum data yang telah diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah.<sup>14</sup>

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di PT. Makkah Multazam Safir yang beralamatkan di Jln. Alamsyah Rp Negara (Ar Hakim) No 5 Kel. Way Halim Permai Kec. Way Halim Kota Bandar Lampung. Telp. 0721772272 Email: Multazamlampung@Yahoo.

---

<sup>13</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2017), hlm 2.

## **2. Jenis Dan Sifat Penelitian**

### **a. Jenis penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian jenis lapangan yaitu suatu penelitian yang melakukan sistematis dengan mengangkat data yang ada di lapangan. Peneliti lapangan dimaksud untuk menghimpun data lapangan.

### **b. Sifat penelitian**

Penelitian ini bersifat penelitian kualitatif deskriptif yaitu penelitian berupaya menghimpun, mengolah dan menganalisis data secara kualitatif. Maksudnya melakukan pendekatan investigasi, peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka secara langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian.

## **3. Sumber Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data skunder:

### **a. Data Primer**

Data primer adalah data yang dikumpulkan dari sumber utama. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber utamanya adalah PT. Makkah Multazam Safir. Dan yang termasuk dari data primer adalah hasil wawancara dengan pimpinan yaitu Bapak HM Nasrun Nazaruddin dan Ibu Leni Mega, pengurus manajemen PT. Makkah Multazam Safir terdiri dari manajer akuntansi dan keuangan yaitu M Isaac Samil, direktur pemasaran yaitu Fajar Rachman dan staff pembinaan jamaah yaitu Natsir Bakri.

### **b. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data pelengkap atau tambahan pelengkap data yang sudah ada sebelumnya. Data sekunder dalam penelitian ini adalah kajian terhadap buku-buku yang ditulis oleh para ahli yang ada hubungannya dengan penelitian ini serta kajian pustaka dari hasil penelitian terdahulu yang ada relevansinya dengan pembahasan penelitian ini.

#### **4. Metode Pengumpulan Data**

##### **a. Wawancara**

Wawancara adalah teknik yang digunakan untuk memperoleh informasi melalui kegiatan atau interaksi social antara peneliti dengan yang diteliti.<sup>15</sup> Tujuan wawancara adalah untuk menggali data atau informasi dari suatu topic/masalah dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara terstruktur, wawancara tersebut sebagai pengumpulan data, oleh karena itu untuk wawancara peneliti sudah menyiapkan pertanyaan-pertanyaan tertulis dan dijawab oleh responden dengan begitu peneliti mencatat seluruh jawaban dari hasil wawancara tersebut.

##### **b. Observasi**

Observasi adalah pengamatan dan pengamatan yang sistematis terhadap suatu gejala-gejala yang diteliti.<sup>16</sup> Penggunaan metode ini mempertimbangkan bahwa dapat langsung mengamati objek sehingga menghasilkan data yang efektif. Penulis menggunakan metode ini untuk mengetahui langsung keadaan di lapangan. Dilakukan dengan mengamati mencatat dan menganalisa secara sistematis. Pada observasi ini penulis akan menggunakannya dengan maksud untuk mendapatkan data yang efektif mengenai manajemen rekrutmen calon jamaah haji di PT. Makkah Multazam Safir Bandar Lampung.

##### **c. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah catatan kejadian yang sudah lampau yang dinyatakan dalam bentuk lisan, tulisan maupun gambar.<sup>17</sup> Mencari data mengenai hal-hal berupa catatan,

---

<sup>15</sup> Fandi Rosi Sarwo Edi, *Teori Wawancara Psikodiagnostik* (Yogyakarta: Leutikaprio, 2016), hlm 2.

<sup>16</sup> Husaini Usman Poernomo, *Metodologi Penelitian Sosial* (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), hlm 54.

<sup>17</sup> Albi anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jawa Barat: CV Jejak 2018), hlm 145.

buku, surat kabar, majalah, agenda dan sebagainya. Metode ini digunakan untuk memperoleh data manajemen PT. Makkah Multazam Safir.

## **I. Sistematika Pembahasan**

Sistematika penulisan pada penelitian ini meliputi lima pembahasan yang terdiri dari lima bab, masing-masing pembahasan pada setiap bab dapat diuraikan sebagai berikut:

### **BAB I Pendahuluan**

BAB ini berisikan tentang penegasan judul, latar belakang masalah, fokus dan sub-fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, metode penelitian, dan yang terakhir yakni sistematika penelitian.

### **BAB II Landasan teori**

BAB ini menguraikan tentang manajemen pelayanan, pengertian haji dan umroh, serta hal-hal yang menyangkut pelayanan yang menimbulkan kenaikan kualitas daya saing.

### **BAB III Gambaran Umum**

BAB ini menguraikan penjelasan tentang PT. Makkah Multazam Safir yang menguraikan sejarah berdirinya PT. Makkah Multazam Safir, letak geografis PT. Makkah Multazam Safir, profil PT. Makkah Multazam Safir, jenjang pendidikan yang dibina, visi misi PT. Makkah Multazam Safir, tujuan PT. Makkah Multazam Safir, sarana dan prasarana PT. Makkah Multazam Safir, struktur organisasi PT. Makkah Multazam Safir, prosedur PT. Makkah Multazam Safir, serta data-data hasil penelitian mengenai proses manajemen pelayanan PT Makkah Multajam Safir di Kota Bandar Lampung terhadap calon jamaah haji dan umroh.

### **BAB IV Analisis Penelitian**

Di dalamnya terdapat uraian analisis dari data yang diperoleh pada bab III dan kemudian akan menghasilkan temuan penelitian.

### **BAB V Penutupan**

Pada bab ini berisi tentang simpulan penelitian dan rekomendasi yang didalamnya terdapat kritik dan saran terhadap hasil penelitian ini.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Manajemen

##### 1. Pengertian Manajemen

Manajemen adalah suatu perangkat atau organisasi dalam mengelola dakwah agar tujuan dakwah tersebut dapat tercapai sesuai dengan hasil yang telah diharapkan. Manajemen dakwah adalah suatu proses dalam pemanfaatan sumber daya (insani dan alam) dan dilakukan untuk merealisasikan nilai-nilai islam sebagai tujuan bersama.<sup>18</sup>

M. Munir dan wahyu ilaihi menyebutkan bahwa inti dari suatu manajemen dakwah yaitu sebuah proses pengaturan secara sistematis dan kognitif dalam kegiatan suatu aktivitas dakwah yang dimulai dari sebelum pelaksanaan sampai akhir dari kegiatan dakwah.

Dari penjelasan yang telah disampaikan oleh para ahli di atas dapat peneliti simpulkan bahwa yang dimaksud dengan manajemen dakwah adalah suatu proses pengelolaan baik dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian nilai-nilai ajaran islam secara sistematis untuk mencapai tujuan yang telah dicita-citakan.

Dalam merumuskan fungsi manajemen, ada beberapa para ahli manajemen yang mempunyai pandangan yang berbeda-beda tergantung pada pandangan penekanan mengenai fungsi-fungsi yang difokuskan. William H. Newman yang dikutip oleh Soewarno Handyaningrat berpendapat bahwa fungsi manajemen terdiri dari dari *planning* (perencanaan),

---

<sup>18</sup> Mahmuddin, *Manajemen Dakwah Dasar*, (Makassar, Alauddin University Press, 2011), 18

*organizing* (pengorganisasian), *assembling resource* (pengumpulan sumber), *supervising* (pengendalian kerja), dan *controlling* (pengawasan).<sup>19</sup>

Sementara itu Koontz dan O'donnel yang dikutip oleh Diah Ayu Sekar Palupi berpandangan bahwa fungsi manajemen mencakup: *planning* (perencanaan) *organizing* (pengorganisasian), *staffing* (penyusunan staf), *directing* (pembinaan kerja), dan *controlling* (pengawasan).<sup>20</sup> George R. Terry menyatakan fungsi manajemen terdiri dari *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggerakan), *controlling* (pengawasan) dalam dunia manajemen dikenal dengan POAC.<sup>21</sup>

Menurut George R Terry, ada empat fungsi utama manajemen yaitu: *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggerakan/pelaksanaan) dan *controlling* (pengawasan).

#### a. Perencanaan

Perencanaan adalah salah satu fungsi utama dari manajemen, ini menyatakan bahwa suatu perencanaan menjadi tolak ukur untuk mencapai suatu tujuan. G.R. Terry dan Leslie W. Rue menyatakan bahwa yang dimaksud dengan perencanaan adalah menentukan tujuan-tujuan yang hendak dicapai selama suatu masa yang akan datang dan apa yang harus diperbuat agar dapat mencapai tujuan-tujuan

---

<sup>19</sup> Handayaniingrat Soewarno, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen*, Cet. Vii, (Jakarta, Haji Masagung, 1998), 10

<sup>20</sup> Diah Ayu Sekar Palupi, *Manajemen Dakwah Dalam Meningkatkan Tahfidz Al-Qur'an Di Pondok Pesantren Griya Mantab Desa Sidorejo Kecamatan Sekampung Udik Lampung Timur*, *Skripsi*, (Uin Lampung, 2021), 16

<sup>21</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen : Dasar, Pengertian, Dan Masalah*, Cet. Viii, (Jakarta, Pt. Bumi Aksara, 2014), 38



itu.<sup>22</sup> *Planning* berasal dari kata *plan* artinya rencana, rancangan, maksud, dan niat. *Planning* berarti perencanaan. Perencanaan adalah kegiatan yang berkaitan dengan usaha merumuskan program yang didalamnya memuat segala sesuatu yang akan dilaksanakan, penentuan tujuan, kebijaksanaan, arah yang akan ditempuh, prosedur dan metode yang akan diikuti dalam usaha mencapai tujuan.<sup>23</sup> Perencanaan merupakan suatu aktivitas universal manusia; suatu keahlian dasar dalam kehidupan yang berkaitan dengan pertimbangan suatu hasil sebelum diadakan suatu pemilihan diantara berbagai alternatif yang ada. Perencanaan dikatakan efektif jika perencanaan didasarkan atas fakta-fakta dan informasi yang valid, tidak berdasarkan pada emosi dan keinginan. Fakta tersebut berkaitan dengan situasi, pengalaman dan pengetahuan perencana. Para perencana harus mampu membayangkan pola kegiatan yang diusulkan dengan jelas.<sup>24</sup> Komponen perencanaan adalah : ide, penentuan aksi, dan waktu. Waktu disini bisa dalam jangka pendek (*short planning*) dan jangka panjang (*long planning*). Perlu ditegaskan bahwa perencanaan berbeda dengan perkiraan (*forecasting / prediction / projection*). Karena sebuah prediksi itu adalah sebuah ramalan dimasa yang akan datang.<sup>25</sup>

Berbagai definisi yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa perencanaan merupakan proses pembuatan suatu rencana kerja dan juga tindakan dengan

---

<sup>22</sup> G.R. Terry, Leslie W. Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, T.T), 15

<sup>23</sup> Antoni Athoilah, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung, Pustaka Setia, 2010), 98

<sup>24</sup> Diana, *Pengantar Manajemen Pendidikan*, 30

<sup>25</sup> M. Munir, Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, Cet, II, (Jakarta: Kencana, 2009), 96

menggunakan asumsi, fakta, serta prediksi-prediksi yang rasional untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Rencana atau program hasil dari suatu perencanaan merupakan serangkaian tindakan yang akan dilakukan oleh seseorang atau organisasi untuk mencapai sasaran-sasaran atau tujuan tertentu.

Beberapa alasan yang mendasari perlunya sebuah perencanaan sebelum melakukan aktivitas dalam pencapaian tujuan yaitu; (1) memberikan bimbingan kepada perencana untuk mencapai tujuan, (2) karena mencari fakta-fakta, (3) menentukan jalan kegiatan yang akan diikuti, (4) memperkirakan waktu, tenaga dan bahan yang diperlukan, (5) dapat membantu para perencana untuk memperoleh kepercayaan karena dengan perencanaan yang efektif mereka dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Dengan perencanaan yang efektif dapat menghindari kegiatan-kegiatan yang tidak bermanfaat, penggunaan fasilitas yang tidak efektif, kerja yang meraba-raba oleh personal yang tidak mempunyai pengetahuan tentang pekerjaan tersebut.<sup>26</sup>

Menurut Louis A. Allen yang dikutip oleh Siswanto di dalam bukunya pengantar manajemen, perencanaan terdiri dari aktivitas yang dioperasikan oleh seorang manajer untuk berfikir ke depan dan mengambil keputusan saat ini, yang memungkinkan untuk mendahului serta menghadapi tantangan pada waktu yang akan datang. Berikut ini aktivitas perencanaan yang dimaksud:

- 1) Prakiraan (*forecasting*), merupakan suatu usaha yang sistematis untuk meramalkan/memperkirakan waktu yang akan datang dengan penarikan kesimpulan atas fakta yang telah diketahui.

---

<sup>26</sup> M. Munir, Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah.*, 31-32

- 2) Penetapan tujuan (*establishing objective*), merupakan suatu aktivitas untuk menetapkan sesuatu yang ingin dicapai melalui pelaksanaan pekerjaan.
- 3) Pemrograman (*programming*)  
Pemrograman adalah suatu aktivitas yang dilakukan dengan maksud untuk menetapkan :
  - a) Langkah-langkah utama yang diperlukan untuk mencapai suatu tujuan
  - b) Unit dan anggota yang bertanggung jawab untuk setiap langkah
  - c) Urutan serta pengaturan waktu setiap langkah.
  - d) Penjadwalan (*scheduling*), adalah penetapan atau penunjukkan waktu menurut kronologi tertentu guna melaksanakan berbagai macam pekerjaan.
  - e) Penganggaran (*budgeting*) merupakan suatu aktivitas untuk membuat pernyataan tentang sumber daya keuangan (*financial resources*) yang disediakan untuk aktivitas dan waktu tertentu.
  - f) Pengembangan prosedur (*developing procedure*) merupakan suatu aktivitas menormalisasikan cara, teknik, dan metode pelaksanaan suatu pekerjaan.
  - g) Penetapan dan interpretasi kebijakan (*establishing and interpreting policies*) adalah suatu aktivitas yang dilakukan dalam menetapkan syarat berdasarkan kondisi mana manajer dan para bawahannya akan bekerja. Suatu kebijakan adalah sebagai suatu keputusan yang senantiasa berlaku untuk permasalahan yang timbul berulang demi suatu organisasi.<sup>27</sup>

Perencanaan merupakan alat manajerial yang bertujuan untuk mewujudkan cita-cita tertinggi. tercapainya

---

<sup>27</sup> Siswanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), 45-46

cita-cita itu dituntun melalui penggunaan sumber daya yang terbaik.

#### b. Pengorganisasian

Sebagai makhluk sosial manusia sangat membutuhkan orang lain dalam aktivitas-aktivitas kehidupan yang dijalani, sejak kecil manusia tidak dapat memberdayakan dirinya sendiri melainkan membutuhkan bantuan dari orang lain untuk mengembangkan potensi yang ada di dalam dirinya. Manusia selalu berinteraksi dan menggabungkan dirinya dengan orang lain guna mencapai tujuan bersama, akan tetapi tidak semua manusia menyadari bahwa mereka telah berorganisasi. Karena organisasi merupakan tempat bagi orang-orang untuk mewujudkan cita-cita bersama yang di dalamnya terdapat aturan-aturan yang harus menjadi pedoman bagi setiap anggota dan mengingatkan orang-orang yang ada di dalamnya.

*Organizing* (mengorganisir) adalah proses pengelompokan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan-tujuan dan penugasan setiap kelompok kepada seorang manajer, yang mempunyai kekuasaan, yang perlu untuk mengawasi anggota-anggota kelompok. Pengorganisasian dilakukan untuk menghimpun dan mengatur semua sumber-sumber yang diperlukan, termasuk manusia, sehingga pekerjaan yang dikehendaki dapat dilaksanakan dengan berhasil.<sup>28</sup> Pengorganisasian merupakan suatu proses untuk merancang struktur formal, mengelompokkan dan mengatur serta membagi tugas-tugas atau pekerjaan di antara para anggota organisasi, agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan efisien.<sup>29</sup> Siswanto mendefinisikan organisasi sebagai sekelompok orang yang saling berinteraksi dan

---

<sup>28</sup> Terry & Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, 82

<sup>29</sup> T. Hani Handoko, *Manajemen*, Cet. Ii, (Yogyakarta: Bpfe, 1984), 18

bekerja sama untuk merealisasikan tujuan bersama. Jelaslah bahwa dalam suatu organisasi minimum mengandung tiga elemen yang saling berhubungan. Ketiga elemen tersebut adalah:

1) Sekelompok orang

Salah satu ciri utama dari suatu organisasi adalah adanya sekelompok orang yang menggabungkan diri dengan suatu ikatan norma, peraturan, ketentuan, dan kebijakan yang telah dirumuskan dan masing-masing pihak siap untuk menjalaninya dengan penuh tanggung jawab.

2) Interaksi dan kerja sama

Ciri yang kedua adalah bahwa dalam suatu organisasi yang terdiri atas sekelompok orang tersebut saling mengadakan hubungan timbal balik, saling memberi dan menerima, dan juga saling bekerja sama untuk melahirkan dan merealisasikan maksud (*purpose*), sasaran (*objective*), dan tujuan (*goal*).

3) Tujuan bersama

Ciri yang ketiga adalah bahwa dalam suatu organisasi yang terdiri atas sekelompok orang saling berinteraksi dan bekerja sama tersebut diarahkan pada suatu titik tertentu, yaitu tujuan bersama dan ingin direalisasikan. Setiap organisasi memiliki tujuan yang telah dirumuskan secara bersama-sama. Tujuan bersama yang hendak direalisasikan tersebut dapat merupakan tujuan jangka panjang maupun tujuan jangka pendek. Mungkin juga tujuan yang pencapaiannya secara rutin maupun tujuan yang pencapaiannya secara berkala saja.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> Siswanto, *Pengantar Manajemen*, 73-74

Pengorganisasian adalah seluruh 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 mencapai tujuan yang telah ditentukan. Definisi tersebut menunjukkan bahwa pengorganisasian merupakan langkah pertama ke arah pelaksanaan rencana yang telah tersusun sebelumnya. Dengan demikian adalah suatu hal yang logis pula apabila pengorganisasian dalam sebuah kegiatan akan menghasilkan sebuah organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan yang kuat.<sup>31</sup> Dalam pandangan islam pengorganisasian bukan hanya sekedar wadah, tetapi lebih menekankan bagaimana pekerjaan dapat dilakukan dengan rapi, tertib, dan sistematis. Hal ini sebagaimana tergambar dalam surat as-shaff ayat 4:

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَانَهُمْ بُنْيَانٌ مَّرْصُومٌ

“*Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur, mereka seakan-akan seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.*”  
(Q.S. Ash-Shaff [61]: 4)

Pada proses pengorganisasian akan menghasilkan sebuah rumusan struktur organisasi dan pendelegasian wewenang dan tanggung jawab. Ada dua poin yang harus diperhatikan dalam pengorganisasian yaitu: *organizational design* (desain organisasi) dan *organizational structure* (struktur organisasi).

Struktur organisasi (*organizational structure*) adalah kerangka kerja formal organisasi yang dengan kerangka itu tugas-tugas jabatan dibagi-bagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan. Ketika para manajer menyusun struktur

---

<sup>31</sup> Suslina, *Manajemen Dakwah*, 102

sebuah organisasi, maka mereka terlibat dalam membuat sebuah desain organisasi, yaitu suatu proses yang melibatkan keputusan-keputusan mengenai spesialisasi kerja, departementalisasi, rantai komando, rentang kendali, sentralisasi, dan desentralisasi, serta formulasi.<sup>32</sup> Adapun tujuan utama dibentuknya struktur organisasi yaitu untuk mempermudah proses komunikasi, pengambilan keputusan, evaluasi hasil kerja, imbalan, sosialisasi, dan karier.

Langkah-langkah pengorganisasian yang dikemukakan oleh Rosyad Shaleh adalah sebagai berikut:

- 1) Membagi-bagi dan menggolong-golongkan tindakan-tindakan dakwah dalam kesatuan-kesatuan tertentu.
- 2) Menentukan dan merumuskan tugas dari masing-masing kesatuan, serta menempatkan pelaksana atau da'i untuk melakukan tugas tersebut.
- 3) Memberikan wewenang kepada masing-masing pelaksana.
- 4) Menetapkan jalinan hubungan.<sup>33</sup>

Menurut Munir ada delapan tujuan diadakannya suatu pengorganisasian, adapun tujuan tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Membagi kegiatan-kegiatan menjadi departemen-departemen atau divisi-divisi, atau tugas-tugas yang terperinci dan spesifik.
- 2) Membagi kegiatan serta tanggung jawab yang berkaitan dengan masing-masing jabatan.
- 3) Mengkoordinasikan berbagai tugas organisasi.

---

<sup>32</sup> Palupi, Manajemen Dakwah Dalam Meningkatkan Tahfidz Al-Qur'an Di Pondok Pesantren Griya Mantab Desa Sidorejo Kecamatan Sekampung Udik Lampung Timur, 21

<sup>33</sup> Rosyad Shaleh, *Manajemen Dakwah Islam*, Cet Iii, (Jakarta: Bulan Bintang, 1993), 79

- 4) Mengelompokkan pekerjaan-pekerjaan dakwah ke dalam unit-unit
- 5) Membangun hubungan baik secara individual, kelompok, dan departemen.
- 6) Menetapkan garis-garis wewenang formal.
- 7) Mengalokasikan dan memberikan sumber daya organisasi.
- 8) Dapat menyalurkan kegiatan-kegiatan secara logis dan sistematis.<sup>34</sup>

c. Penggerakan

Menurut Malayu S.P Hasibuan yang dikutip oleh Khoirul Amin dalam skripsinya mendefinisikan pengertian penggerakan adalah suatu kegiatan yang menggerakkan dan mengusahakan agar pekerja melakukan tugas dan kewajibannya, para pekerja sesuai dengan keahlian dan proporsinya segera melaksanakan rencana dalam aktivitas yang konkret yang diarahkan pada tujuan yang telah ditetapkan, dengan selalu mengadakan komunikasi, hubungan kemanusiaan yang baik, kepemimpinan yang efektif, memberikan motivasi, membuat perintah dan instruksi serta mengadakan supervisi, dengan meningkatkan sikap dan moral setiap anggota kelompok.<sup>35</sup> Penggerakan berarti menentukan bagi bawahan tentang apa yang harus mereka kerjakan atau tidak boleh mereka kerjakan. Pengarahan mencakup berbagai proses operasi standar, pedoman dan buku panduan, bahkan manajemen berdasarkan sasaran (*management by objective*). Pengarahan merupakan metode untuk menyalurkan perilaku bawahan dalam aktivitas tertentu dan menghindari aktivitas lain dengan menetapkan peraturan dan standar, kemudian

---

<sup>34</sup> M. Munir, *Manajemen Dakwah*, 138

<sup>35</sup> Khoirul Amin, *Manajemen Pembinaan Seni Baca Al-Qur'an Dalam Meningkatkan Kualitas Tilawah Santri Pondok Pesantren Darussa'adah Kecamatan Talang Padang Kabupaten Tanggamus, Skripsi*, (Iain Lampung, 2017), 33



memastikan bahwa peraturan tersebut dipatuhi. Jadi pengarahan menentukan atau melarang jenis perilaku tertentu.<sup>36</sup> G.R Terry mendefinisikan penggerakan adalah mengintegrasikan usaha-usaha anggota suatu kelompok sedemikian, sehingga dengan selesainya tugas-tugas yang diserahkan kepada mereka, mereka memenuhi tujuan-tujuan individual dan kelompok.<sup>37</sup>

Jadi penggerakan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan suatu organisasi untuk memberikan bimbingan, menggerakkan, mengatur semua perencanaan dan usaha-usaha organisasi yang diberikan kepada orang-orang yang ditugaskan untuk melaksanakannya. Penggerakan dapat berjalan dengan efektif apabila dipersiapkan dengan baik dan dikerjakan semaksimal mungkin oleh bawahan-bawahan yang telah ditugaskan untuk menanganinya.

Penggerakan dakwah merupakan inti dari manajemen dakwah, karena dalam proses inilah semua kegiatan dakwah dilakukan. Dalam penggerakan dakwah ini pimpinan menggerakkan seluruh elemen organisasi untuk melaksanakan seluruh kegiatan dakwah yang telah direncanakan, dan dari sinilah aksi dari semua rencana dakwah akan terwujud, dimana fungsi manajemen akan bersinggungan langsung dengan para pelaku dakwah. Selanjutnya dari sini pula proses perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian atau evaluasi akan berjalan secara efektif. Agar fungsi penggerakan dakwah dapat berjalan secara optimal maka harus menggunakan teknik yang meliputi:

---

<sup>36</sup> Siswanto, *Pengantar Manajemen*”, 111.

<sup>37</sup> Terry & Rue, *“Dasar-Dasar Manajemen”*, 181.

- 1) Memberikan penjelasan secara komprehensif kepada seluruh elemen dakwah yang ada dalam organisasi dakwah.
- 2) Usahakan agar setiap pelaku dakwah menyadari, memahami, dan menerima baik tujuan yang telah ditetapkan.
- 3) Setiap pelaku dakwah mengerti struktur organisasi yang dibentuk.
- 4) Memperlakukan secara baik bawahan dan memberikan penghargaan yang diiringi dengan bimbingan dan petunjuk untuk semua anggota.<sup>38</sup>

Ada beberapa poin dari proses pergerakan dakwah yang menjadi kunci dari kegiatan dakwah:<sup>39</sup>

a) pemberian motivasi

Pemberian motivasi adalah memberikan semangat atau dorongan kepada para pekerja untuk mencapai tujuan bersama dengan cara memenuhi kebutuhan dan harapan mereka serta memberikan sebuah penghargaan (*reward*). Dalam manajemen dakwah pemberian motivasi ini dapat berupa mengikut sertakan dalam pengambilan keputusan, memberikan informasi secara komprehensif. Pengakuan dan penghargaan terhadap sumbangan yang telah diberikan, Suasana yang menyenangkan, penempatan yang tepat, pendelegasian wewenang.

b) Bimbingan

Bimbingan disini dapat diartikan sebagai tindakan pimpinan dakwah yang dapat menjamin terlaksananya tugas-tugas dakwah sesuai dengan

---

<sup>38</sup> M. Munir, *Manajemen Dakwah*, 140

<sup>39</sup> Muhammad Munir, Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta:PRENADA MEDIA GROUP:2006) h. 141

rencana ketentuan-ketentuan yang telah digariskan. Adapun komponen bimbingan dakwah adalah memberikan perhatian terhadap setiap perkembangan para anggota, memberikan nasihat yang berkaitan dengan tugas dakwah yang bersifat membantu, memberikan sebuah dorongan berupa mengikutsertakan dalam program pelatihan, memberikan bantuan dan dukungan kepada semua elemen dakwah untuk ikut serta dalam pembuatan keputusan dan strategi perencanaan.

c) Penyelenggaraan komunikasi

Komunikasi timbal balik antara pimpinan dakwah dengan para pelaksana, hal ini sangat penting sekali demi kelancaran proses pengelolaan.

Penerapan fungsi pengarahan juga memiliki tujuan untuk membina motivasi kerja para karyawan yang terarah. Maksudnya, karyawan melaksanakan pekerjaan sambil dibimbing dan diarahkan untuk menghindari kesalahan prosedur yang berdampak terhadap keluarannya.<sup>40</sup>

d. Pengawasan

Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang penting dalam sebuah sistem atau organisasi karena dalam suatu organisasi perubahan lingkungan dapat berubah kapan saja, selain itu dengan adanya pengawasan dapat meminimalisir tingginya kesalahan-kesalahan, sebagai kebutuhan untuk mendelegasikan wewenang, komunikasi dan menilai informasi serta mengambil tindakan koreksi.

Menurut Robert J. Mokler yang dikutip oleh Siswanto mendefinisikan pengawasan merupakan suatu usaha sistematis untuk menetapkan standar kinerja dengan sasaran perencanaan, mendesain sistem umpan balik informasi,

---

<sup>40</sup> Siswanto, “*Pengantar Manajemen*”, 113

membandingkan kinerja aktual dengan standar yang telah ditetapkan, menentukan apakah terdapat penyimpangan dan mengukur signifikansi penyimpangan tersebut, dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan yang sedang digunakan sedapat mungkin secara efisien dan efektif guna mencapai sasaran perusahaan.<sup>41</sup>

G.R. Terry mendefinisikan pengawasan adalah mengevaluasi pelaksanaan kerja dan, jika perlu memperbaiki apa yang sedang dikerjakan untuk menjamin tercapainya hasil-hasil menurut rencana. Pengawasan adalah dalam bentuk pemeriksaan untuk memastikan, bahwa apa yang sudah dikerjakan adalah juga dimaksudkan untuk membuat sang manajer waspada terhadap suatu persoalan potensial sebelum permasalahan tersebut menjadi serius. Pengawasan adalah suatu proses dasar, serupa saja dimanapun ia terdapat dan apapun yang diawasi.<sup>42</sup>

Dalam suatu organisasi umum maupun dalam organisasi bisnis terdapat beberapa faktor yang menuntut perlunya dioperasikan fungsi pengendalian. Faktor yang dimaksud, antara lain sebagai berikut.

1) Perubahan dalam lingkungan organisasi

Perubahan merupakan hal yang abadi. Oleh karena itu, sangat sulit kiranya untuk dihindari. Perubahan merupakan elemen yang sulit dipisahkan dengan lingkungan organisasi. Suatu hal yang esensial dan mempengaruhi organisasi sehingga perlu diadakan pengendalian, misalnya pergeseran pasar, penemuan produk baru, penemuan bahan dasar baru, berlakunya kebijakan pemerintah, dan sebagainya. Dengan

---

<sup>41</sup> *Ibid.*, 139-140

<sup>42</sup> Terry & Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, 232

demikian, melalui fungsi pengendalian manajer mendeteksi perubahan yang mempengaruhi produk atau jasa organisasi, sekaligus mengambil tindakan atas penyimpangan yang terjadi.

2) Kompleksitas organisasi

Cenderung menunjukkan bahwa semakin besar organisasi, akan semakin menuntut pengendalian yang lebih formal dan ketelitian yang lebih besar. Berbagai jenis produk baru harus dikendalikan untuk menjamin bahwa kualitas dan kemampuan tetap stabil. Pencatatan atas aktivitas penjualan secara eceran memerlukan kecermatan yang tinggi, demikian pula pasar organisasi perlu mendapatkan tindakan pemantauan yang seksama.

Di samping itu, desentralisasi yang banyak dilakukan organisasi saat ini akan semakin menambah kompleksitas organisasi. Dengan meningkatnya jumlah perwakilan dan kantor cabang perusahaan, secara geografis menuntut penerapan fungsi pengendalian yang lebih efisien dan efektif.

3) Kesalahan yang sering terjadi

Sering terjadinya kesalahan yang sering menimpa manajer maupun bawahan menuntut dilakukannya pengendalian yang efisien dan efektif guna mendeteksi kesalahan tersebut sehingga tidak menimbulkan kerugian yang besar bagi organisasi. Demikian juga, tindakan secara cermat dalam melakukan pekerjaan segera dapat ditanamkan kepada mereka.

4) Dampak delegasi wewenang

Pelimpahan wewenang dari manajer kepada bawahannya, menuntut manajer untuk melakukan pengendalian kepada bawahan yang dilimpahkan wewenang tersebut. Hal ini dimaksudkan untuk memeriksa apakah bawahan benar-benar melakukan tanggung jawab yang telah diberikan. Apabila tidak.

Perlu dianalisis mengapa hal ini terjadi sehingga manajer dapat mengambil langkah bijak berikutnya.<sup>43</sup> Untuk mendapatkan suatu sistem pengendalian atau pengawasan yang efektif, maka perlu dipenuhi prinsip pengawasan sebagai berikut:

- a) Dapat merefleksikan sifat-sifat dan kebutuhan-kebutuhan dan kegiatan-kegiatan yang harus diawasi.
- b) Dapat dengan segera melaporkan penyimpangan-penyimpangan.
- c) Fleksibel.
- d) Dapat merefleksikan pola organisasi.
- e) Ekonomis.
- f) Dapat dimengerti.
- g) Dapat menjamin diadakannya tindakan korektif.<sup>44</sup>

Jenis-jenis pengawasan dilihat dari penggolongannya yaitu:

(1) Waktu pengawasan

Berdasarkan waktu pengawasan dibedakan menjadi:

- (a) Pengawasan preventif yaitu pengawasan yang dilakukan sebelum terjadinya penyelewengan, kesalahan, dan deviation.
- (b) Pengawasan represif yaitu pengawasan yang dilakukan setelah rencana sudah dijalankan, dengan kata lain diukur hasil-hasil yang dicapai dengan alat

---

<sup>43</sup> Siswanto, *Pengantar Manajemen*, 141

<sup>44</sup> Palupi, *Manajemen Dakwah Dalam Meningkatkan Tahfidz Al-Qur'an Di Pondok Pesantren Griya Mantab Desa Sidorejo Kecamatan Sekampung Udik Lampung Timur*, 25

pengukur standar yang telah ditentukan terlebih dahulu.

(2) Objek pengawasan

Berdasarkan objek pengawasan, maka pengawasan menurut baishine dibedakan atas: kontrol administratif, dan kontrol operatif. Kontrol operatif untuk bagian terbesar berurusan dengan tindakan, akan tetapi kontrol administratif berurusan dengan tindakan dan perkiraan.

(3) Subjek pengawasan

Bilamana pengawasan dibedakan atas dasar penggolongan siapa yang mengadakan pengawasan itu dapat dibedakan atas : pengawasan internal dan pengawasan eksternal.

(4) Cara pengumpulan fakta-fakta pengawasan

Berdasarkan cara bagaimana pengumpulan fakta-fakta guna pengawasan, maka pengawasan itu dapat digolongkan atas:<sup>45</sup>

(a) Peninjauan pribadi.

Peninjauan pribadi adalah pengawasan dengan jalan meninjau secara pribadi sehingga dapat dilihat sendiri pelaksanaan pekerjaan. Cara seperti ini memberikan kesan kepada bawahan, bahwa mereka diamati secara ketat dan kuat sekali. Dipihak lain ada

---

<sup>45</sup> Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta, Ghalia Indonesia, 1988), h. 178.

yang berpendapat bahwa cara inilah yang terbaik. Sebagai alasan karena dengan cara ini kontak langsung antara atasan dan bawahan dapat dipererat.

(b) Interview atau lisan.

Hampir mendekati cara sebelumnya ialah pengawasan melalui orang *report*, dengan cara ini pengawasan yang dilakukan dengan pengumpulan fakta-fakta melalui laporan lisan yang berikan bawahan.

(c) Laporan tertulis.

Laporan tertulis merupakan suatu pertanggung jawaban kepada atasan mengenai pekerjaan yang dilaksanakannya, sesuai dengan instruksi dan tugas-tugas yang diberikan atasan kepada nya. Dengan laporan tertulis yang diberikan bawahan, maka atasan dapat mengetahui apakah bawahan-bawahannya melaksanakan tugas-tugasnya yang diberikan dengan penggunaan hak-hak atau kekuasaan yang didelegasikan kepadanya. Keunggulan dari laporan tertulis ialah ia dapat diambil manfaatnya oleh banyak pihak yakni oleh pimpinan guna pengawasan dan pihak lain untuk menyusun rencana selanjutnya.

Dalam pengorganisasian, penggunaan prosedur pengawasan ini diterapkan untuk memastikan kemajuan yang telah dicapai sesuai dengan sarana dan efisiensi penggunaan sumber daya manusia. Pengawasan juga dapat dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mengukur



penyimpangan dari kinerja yang direncanakan dan memulai tindakan korektif. Demikian pula dalam pelaksanaan tugas pengawasan, untuk memudahkan pelaksanaan dalam mewujudkan tujuan, beberapa tahapan atau urutan pelaksanaan pengawasan juga harus dilalui. Proses pengawasan di mana saja atau pengawasan dengan objek apapun terdiri dari fase-fase berikut:

- 1) Menetapkan alat pengukur (standar)  
 Secara garis besar, jenis-jenis standar dapat digolongkan kedalam tiga golongan besar , yaitu sebagai berikut: standar dalam bentuk fisik, standar dalam bentuk uang, standar intangible.
- 2) Mengadakan penilaian (*evaluate*)
- 3) Mengadakan tindakan perbaikan (*corrective action*).

Proses pengendalian manajemen merupakan sebuah tahapan yang saling berkaitan satu dengan yang lainnya, yang terdiri dari pemrograman (*programming*) pada tahapan ini organisasi dakwah menentukan program-program yang akan dilaksanakan dan memperkirakan sumber daya yang akan dialokasikan untuk setiap program dakwah yang telah ditentukan, kedua penganggaran (*budgeting*) merupakan rencana yang terorganisir dan bersifat menyeluruh yang dinyatakan dalam unit moneter untuk operasi aktivitas dakwah dan pengadaan sumber daya suatu perusahaan selama periode yang akan datang.<sup>46</sup>

## **B. Manajemen Pelayanan**

### **1. Pengertian Manejemen Pelayanan**

Secara etimologis, kata manajemen berasal dari Bahasa Inggris, *management*, yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan. Artinya, manajemen adalah sebagai suatu proses yang diterapkan oleh individu atau

---

<sup>46</sup> Suslina, *Manajemen Dakwah*, 179

kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan.<sup>47</sup>

Pengertian tersebut dalam skala aktivitas juga dapat diartikan sebagai aktivitas menertibkan, mengatur, dan merapikan segala sesuatu yang ada di sekitarnya, mengetahui prinsip-prinsipnya serta menjadikan hidup selaras dan serasi dengan yang lainnya.

Secara terminologi terdapat banyak definisi yang dikemukakan oleh para ahli, di antaranya adalah:

*“The process of planning, organizing, leading, and controlling the work of organization members and of using all available organizational resources to reach stated organizational goals.”*<sup>48</sup> (Sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengaturan terhadap para anggota organisasi serta penggunaan seluruh sumber- sumber yang ada secara tepat untuk meraih tujuan organisasi yang telah ditetapkan).

Sejak manajemen sebagai suatu cabang ilmu tersendiri telah banyak definisi yang bermunculan dari para ahli dan masing-masing berbeda dalam memberikan pengertian, tergantung pada titik tekan dan titik tangkap masing-masing.

George R. Terry dalam merumuskan proses pelaksanaan manajemen mengemukakan bahwa *“Management is a distinct process consisting of planning, organizing, actuating and controlling, performed to determine and accomplish stated objectives by the use of human beings and other resources”*.<sup>49</sup> (manajemen adalah suatu proses yang khas, yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan/pelaksanaan, dan pengawasan, yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya).

---

<sup>47</sup> Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, hlm. 9

<sup>48</sup> James A. F. Atoner, R. Edward Freeman, Daniel R. Gilbert, JR, *Management, Sixth Edition*, (New Jersey: Prentice Hall, 1995), hlm. 7

<sup>49</sup> George R. Terry, *Principles of Management, 3 rd Edition* (New York: Richard D. Irwin, Inc. 1961), hlm. 32

Robert Kreitener memberikan rumusan tentang manajemen dengan mengatakan bahwa “*Management is the process of working and through others to achieve organizational objectives in a changing environment central to this process is the effective and efficient use of limited resources*”.<sup>50</sup> (manajemen sebagai suatu proses kerja melalui orang lain untuk mencapai tujuan organisasi dalam lingkungan yang berubah. Proses ini berpusat pada penggunaan secara efektif dan efisien terhadap sumber daya yang terbatas).

H. Malayu S.P. Hasibuan mengemukakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.<sup>51</sup>

Andrew F. Sikula mengemukakan bahwa manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.<sup>52</sup>

Menurut A.S. Moenir, yang dimaksud dengan manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.<sup>53</sup>

Untuk dapat menyelenggarakan manajemen pelayanan yang baik, ada prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang

---

<sup>50</sup> Robert Kreitener, *Management, 4 th Edition* (Boston: Houghton Mifflin Company, 1989), hlm. 9

<sup>51</sup> H. Malayu S. P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah, Edisi revisi* (Cet. 6: Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm. 2

<sup>52</sup> H. Malayu S. P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*, hlm. 2

<sup>53</sup> Abdul Sanie, *Manajemen Organisasi*, (Jakarta: Bina Aksara 1992), Cet. 4, hlm 186

dapat dipakai sebagai acuan. Prinsip-prinsip tersebut antara lain adalah sebagai berikut:<sup>54</sup>

- a. Identifikasikan kebutuhan jamaah yang sesungguhnya
- b. Sediakan pelayanan yang terpadu (*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 secara baik.
- f. Terus berinovasi
- g. Karyawan adalah sama pentingnya dengan jamaah.
- h. Bersikap tegas tapi ramah pada jamaah.
- i. Menjalin komunikasi dan interaksi khusus dengan jamaah.
- j. Selalu mengontrol kualitas.

## 2. Ciri-ciri pelayanan yang baik

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

Dalam prakteknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik.

---

<sup>54</sup> Ratminto dan atik septi winarsih, manajemen pelayanan, (Yogyakarta : Pustaka Belajar, 2005), hlm. 67

Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melayani jamaah harus memiliki kemampuan melayani jamaah secara tepat dan cepat. Disamping itu, karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab penuhi terhadap jamaahnya.

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

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani jamaah.<sup>55</sup>

a. Tersedianya karyawan yang baik.

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

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

---

<sup>55</sup> Kasmir, Op. Cit, hlm. 186

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 kepada setiap jamaah sejak awal hingga selesaibertanggung jawab kepada setiap jamaah sejak awal hingga selesai. Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai. Jamaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, secara segera mengambil alih tanggung jawabnya.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
 

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

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada jamaah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jamaah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.
- f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
 

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani jamaah harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khususnya

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

- g. Berusaha memahami kebutuhan jamaah.

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

- h. Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.

Kepercayaan calon jamaah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jamaah mau menjadi jamaah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga jamaah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dari seluruh karyawan perusahaan umumnya.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sebagaimana dikutip oleh Philip Kotler menyusun faktor utama yang menjadi penentu dalam meningkatkan mutu pelayanan, antara lain.<sup>56</sup>

- 1) Akses

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

- 2) Komunikasi

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

---

<sup>56</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Erlangga, 1995) Edisi Ke-6 Jilid 2 hlm. 107

- 3) Kompetensi  
Pegawai atau karyawan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
- 4) Kesopanan  
Pegawai atau karyawan harus bersikap ramah, penuh hormat dan penuh perhatian.
- 5) Kredibilitas.  
Instansi dan pegawai harus bisa dipercaya dan memahami keinginan utama yang diharapkan jamaah.
- 6) Reabilitas.  
Pelayanan harus dilaksanakan dengan konsisten dan cermat.
- 7) Cepat tanggap.  
Pegawai harus memberikan tanggapan dengan cepat dan kreatif atas permintaan dan masalah jamaah.
- 8) Kepastian  
Pelayanan harus bebas dari bahaya, resiko, atau hal-hal yang meragukan.
- 9) Hal-hal yang berwujud.  
Hal-hal yang berwujud pada sebuah pelayanan harus dengan tepat memproyeksikan mutu pelayanan yang akan diberikan.
- 10) Memahami atau mengenali masyarakat  
Dari beberapa faktor diatas kemudian oleh Parasuraman, Zaithaml dan Berry yang dikutip Fandy Tjiptono diidentifikasi menjadi lima dimensi pokok yang menjadi penentu dalam meningkatkan mutu pelayanan, antara lain:<sup>57</sup>
  - a) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana

---

<sup>57</sup> Fandy Tjiptono, *Prinsip-rinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi, 2001) Cet. 2, hlm 14



komunikasi.

- b) Keandalan (*realibility*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan
- c) Daya tanggap (*responsiveness*)  
Yaitu keinginan para staf untuk membantu para jamaah dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d) Jaminan (*assurance*)  
Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e) Empati  
Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami jamaah.

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

Menurut Kartawijaya, ada empat macam bentuk untuk merealisasikan pelayanan yang terbaik bagi jamaah, yaitu:

- (1) Pelayanan itu sendiri sebagai produk yang dijual. Dalam hal ini pemasar harus mampu menanggapi pelayanan yang dijual sebagai produk yang terdiri dari elemen, *quality* dan *style* yang harus ditentukan dalam pelayanan yang akan dijual.
- (2) *In sales service*, yaitu pelayanan yang diberikan pada waktu penjualan sedang berlangsung.

- (3) *After sales service*, yaitu pelayanan yang diberikan setelah penjualan berlangsung.
- (4) *Before sales service*, yaitu pelayanan yang diberikan sebelum penjualan berlangsung.

Agar pelayanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas yang melayani harus memiliki empat kriteria pokok. Yaitu: tingkah laku yang sopan, cara penyampaian yang sesuai dan berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima orang yang bersangkutan, waktu penyampaian yang tepat dan keramah-tamahan.<sup>58</sup>

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

## **C. Haji dan Umroh**

### **1. Pengertian Haji dan Umroh**

Haji menurut pengertian bahasa berarti berniat pergi, bermaksud, atau menuju ke suatu tempat tertentu. Haji dalam pengertian istilah para ulama, ialah menuju ke ka'bah untuk melakukan perbuatan-perbuatan tertentu atau dengan perkataan lain bahwa haji adalah mengunjungi suatu tempat tertentu dengan melakukan suatu pekerjaan tertentu. Dalam buku fiqih empat madzab bagian ibadat (puasa, zakat, haji, kurban). Abdurrahman Al-Zaziri menyatakan bahwa

---

<sup>58</sup> Diambil dari tulisan Encep Suryana, 2004, hlm 29

yang dimaksud dengan haji secara bahasa adalah menuju kemuliaan. Sedangkan pengertian haji secara istilah adalah amalan-amalan tertentu dan cara tertentu pula.<sup>59</sup>

Menurut Fahrudin HS pengertian haji adalah sengaja berkunjung menziarahi ka'bah yang terletak di Masjidil Haram Makkah, dengan niat menunaikan ibadah haji yaitu rukun Islam yang kelima memenuhi perintah Allah SWT.<sup>60</sup>

Dari beberapa pengertian tersebut dapat dipahami bahwa haji adalah suatu ibadah yang dilakukan dengan mengunjungi ka'bah, dan dilakukan pada waktu tertentu serta syarat-syarat yang telah ditentukan atau ditetapkan. Kesemuanya itu dilakukan dalam rangka mentaati perintah Allah SWT dan untuk mencapai ridha-Nya.

Ibadah haji tidak dilakukan disembarang tempat, disembarang waktu, dan sembarang perbuatan. Apabila haji dilakukan dalam keadaan demikian, hal ini bukanlah haji. Haji menurut pengertian bahasa berarti berniat pergi, bermaksud, atau menuju ke suatu tempat tertentu.<sup>61</sup>

Haji dalam pengertian istilah para ulama, ialah menuju ke ka'bah untuk melakukan perbuatan-perbuatan tertentu atau dengan perkataan lain bahwa haji adalah mengunjungi suatu tempat tertentu dengan melakukan suatu pekerjaan tertentu.<sup>62</sup>

Dalam buku fiqih empat madzhab bagian ibadat (puasa, zakat, haji, kurban), Abdurrahman al-Zaziri menyatakan bahwa yang dimaksud dengan haji secara bahasa adalah

<sup>59</sup>Abdul Rahman Al-Zaziri, *Fiqih Empat Madzab Bagian Ibadah (Puasa, Zakat, Haji,*

Kurban). (Jakarta: Darul Ulum Press, 1996), Cet: ke-1, hlm. 77

<sup>60</sup> Bahrudin HS, *Pembinaan Mental Bimbingan al-Qur'an*, (Jakarta: Bima Aksara, 1984), hlm. 107

<sup>61</sup> Philip kotler, *Manajemen Pemasaran*, jilid 1 dan 2. (jakarta: PT. Indeks kelompok Gramedi: 2005), hlm. 108

<sup>62</sup> Ahmad Thibraya, Siti Musdah Mulia, *Menyelami seluk-beluk Ibadah dalam Islam*, (Jakarta: Prenada Media, 2003) hlm. 227.

menuju kemuliaan. Sedangkan pengertian haji secara istilah adalah amalan-amalan tertentu dan dengan cara tertentu pula.<sup>63</sup>

Menurut Fahrudin HS. Pengertian haji adalah sengaja berkunjung menziarahi ka'bah yang terletak di Masjidil Haram di Makkah, dengan niat menunaikan ibadah haji yaitu rukun Islam yang kelima memenuhi perintah Allah SWT.<sup>64</sup>

Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa haji adalah suatu ibadah yang dilakukan dengan mengunjungi Baitullah (ka'bah), dan melakukannya hanya pada waktu tertentu yang telah ditetapkan oleh Allah SWT. Segalanya itu dilakukan dalam rangka semata-mata ingin menggapai ridha-Nya dan menjalankan segala perintah dan menjauhi segala larangan-Nya.

Ibadah yang satu ini berbeda dengan ibadah yang lain, haji tidak dapat dilakukan disembarang tempat, juga tidak dapat dilakukan disembarang waktu dan dengan sembarang perbuatan. Apabila haji dilakukan dengan keadaan yang demikian maka hal ini bukanlah haji. Ibadah haji mulai diperintahkan pada akhir tahun ke-9 Hijriah (setelah Nabi berada di Madinah), dengan diturunkannya ayat yang berkaitan dengan kewajiban itu. Yaitu Qs Ali Imron ayat 97, yang berbunyi:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا مُمِرَّ بِرَبِّهِمْ وَأَمَّا كَدِّخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَيَلِّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

*“Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka*

<sup>63</sup> Abdul Rahman Al-Zaziri, *Fikih Empat Madzab Bagian Ibadah (Puasa, Zakat, Haji, Kurban)*. (Jakarta: Darul Ulum Press, 1996), Cet: ke-1, h. 77.

<sup>64</sup> Bahruddin HS, *Pembinaan Mental Bimbingan al-Qur'an*, (Jakarta: Bima Aksara, 1984), hlm. 107.

*ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.” (QS. Ali Imron : 3)*

Perintah untuk melakukan haji yang diturunkan pada tahun itu belum dilakukan oleh Rasulullah SAW dan kaum muslimin. Hal ini dikarenakan adanya suatu halangan. Kemudian haji baru dapat dilakukan oleh Nabi dan para kaumnya setahun kemudian, yaitu pada tahun ke-10 Hijriah. Haji inilah yang menjadi haji yang pertama dan terakhir dilakukan oleh Nabi.

Ibadah haji merupakan ibadah besar yang tidak semua orang dapat menunaikannya, karena melaksanakan ibadah haji membutuhkan kesiapan yang matang dalam segi fisik maupun mental, juga harus mempunyai kesanggupan dana bagi muslim yang tinggal jauh dari makkah. Oleh karena itu Allah SWT hanya mewajibkan bagi orang-orang yang mampu saja dalam melaksanakan ibadah haji tersebut.

Adapun pengertian Umrah, kata umrah berasal dari *i'timar* yang berarti ziarah, yakni menziarahi ka'bah dan berthawaf disekelilingnya, kemudian bersa'i antara *shafa* dan *marwa*, serta mencukur rambut (tahallul) tanpa wukuf di arafah.<sup>65</sup> Dalam buku *Bimbingan Manasik Haji Departemen Agama RI*, Umrah ialah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan thawaf, sa'I dan bercukur demi mengharap ridha Allah SWT.<sup>66</sup> Umrah dapat dilaksanakan kapan saja kecuali pada waktu-waktu yang dimakruhkan (hari Arafah, Nahar, dan Tasyrik).

Dalam melaksanakan ibadah umrah para jamaah harus mengerjakan amalan ibadah umrah. Adapun rangkaian amalan ibadah umrah ada 4 (empat), yaitu:<sup>67</sup>

---

<sup>65</sup> Muhammad Baqir Al-Habsi, *Fikih Praktis*, (Bandung: Mizan, 1999), hlm. 377

<sup>66</sup> Departemen Agama RI *Bimbingan Manasik Haji*, (Jakarta: 2003), hlm. 3

<sup>67</sup> Ahmad Thib Raya, Siti Musdah Mulia. *Op Cit.* hlm. 290

- a. Berihram (berniat untuk umrah) di Miqat.
- b. Melakukan tawaf sebanyak tujuh kali putaran.
- c. Melakukan *sa'i* antara sofa dan marwa.
- d. Mencukur atau memotong rambut.

## 2. Macam-Macam Haji dan Umroh

Dalam pelaksanaannya haji terdiri dari tiga macam yaitu :

- a. Haji Ifrad Yaitu membedakan haji dan umrah. Ibadah haji dan umrah masing-masing dikerjakan tersendiri. Adapun pelaksanaannya, ibadah haji dilakukan terlebih dahulu setelah selesai, baru melakukan umrah dalam satu musim haji.
- b. Haji Tammatu Yaitu melakukan umrah terlebih dahulu pada bulan haji dan setelah selesai baru melakukan haji. Adapun pelaksanaannya adalah melakukan ihram dari miqot untuk umrah, kemudian melaksanakan haji setelah menyelesaikan semua pekerjaan rumah, keduanya dilaksanakan pada musim haji tahun yang bersangkutan juga.<sup>68</sup>
- c. Haji Qiran Yaitu melaksanakan ibadah haji dan umrah secara bersamaan. Untuk pelaksanaannya adalah melakukan ihram dari miqat dengan niat untuk haji serta umrah sekaligus dan melakukan semua pekerjaan haji.<sup>69</sup>  
Adapun macam-macam umrah ada 2, yaitu :

### 1) Umrah wajib

Adalah umrah yang dilakukan pertama kalinya dalam kaitan dengan pelaksanaan ibadah haji. Seperti diketahui, dalam melaksanakan ibadah haji kita diwajibkan untuk melakukan ibadah haji dan umrah untuksatu kesatuan.

---

<sup>68</sup> Departemen Agama RI, *Bimbingan Ibadah Haji, Umrah dan Ziarah*, (Jakarta: 2000), hlm. 51

<sup>69</sup> Ensiklopedi Islam 3 Fas-kal, (Jakarta: PT. Ihtiar Baru Van hoeve, 1999), Cet. 3 hlm. 63

## 2) Umrah sunah

Umrah sunah bisa dilakukan kapan saja mau sebelumnya atau sesudahnya. Ibadah umrah ini juga boleh dilakukan diluar musim haji, dimana tatacara pelaksanaannya sama dengan umrah wajib yang termasuk ibadah haji, setelah jama'ah bertahallul maka selesailah ibadah umrah sunah adapun yang membedakannya adalah dalam mengucapkan niatnya.

Bagi jamaah yang sudah ada di Makkah umrah sunah bisadilakukan dengan mengambil miqat di tan'im atau ja'ronah karena miqatini pada awalnya dipergunakan untuk miqat oleh Aisyah. Diriwayatkan bahwa ketika baru selesai menunaikan ibadah haji bersama Rasulullah, Aisyah melakukan ibadah umrah. “untuk ihram umrah” itulah Nabi Muhammad SAW menyuruh Aisyah berangkat ke tan'im untuk mengambil ihramnya.

Shalat sunah ihram, berniat ihram dengan membaca “*labbaika Allahumma umratan*” setelah jamaah berihram dan berniat umrah lalu langsung melaksanakan tawaf, sa'i dan tahallul.

Bila jamaah memilih ja'ranah sebagai tempat miqat maka yang perlu diingat dan diketahui adalah ja'ranah letaknya lebih jauh dibanding tan'im yaitu sekitar 16 km dari makkah. Bagi para jamaah ja'ronah merupakan miqat paling tinggi derajatnya diantara miqat lainnya.

### 3. Rukun Haji

Rukun haji adalah amalan-amalan yang wajib dikerjakan selama melaksanakan ibadah haji. Bila salah satu amalan tersebut tertinggal atau sengaja ditinggalkan, ibadah haji menjadi batal dan wajib mengulang pada kesempatan lain.<sup>70</sup>

Rukun-rukun haji ada enam macam, yaitu :<sup>71</sup>

- a. Ihram, yaitu niat yang diiringi dengan ucapan atau perbuatan yang berkaitan dengan ibadah haji, seperti membaca talbiyah.
- b. Wukuf di Arafah; yaitu berdiam diri sejenak dipadang Arafah pada tanggal 9 Dzulhijjah, mulai dari menjelang Zuhur hingga terbenam matahari. Wukuf di Arafah merupakan inti prosesi ibadah haji.
- c. Tawaf Ifadhah; mengelilingi ka'bah sebanyak tujuh kali putaran dalam arah berlawanan jarum jam, dimulai dari rukun Hajar Aswad dan berakhir di tempat yang sama.
- d. *Sa'i* antara Shafa dan Marwah: berlari-lari kecil dari shafa dan marwah sebanyak tujuh kali putaran.
- e. *Tahallul* (Memotong Rambut minimal tiga helai): memotong atau menggunting beberapa helai rambut setelah melakukan *sa'i*.
- f. Tertib, yaitu mendahulukan ihram dari keseluruhan rukun lainnya, mendahulukan wukuf dari tawaf ifadah dan ptpng rambut, dan mendahulukan tawaf atas *sa'i* bila *sa'i* itu tidak dilaksanakan setelah tawaf qudum.

### 4. Wajib Haji

Wajib haji adalah rangkaian amalan yang harus dilakukan dalam ibadah haji di samping rukun haji, bila ditinggalkan akan dikenakan dam atau denda. Rangkaian tersebut adalah<sup>72</sup>:

- a. Berihram pada miqat zamani dan makani yang telah ditentukan.

---

<sup>70</sup> Said Agil Husin Al Munawar dan Abdul Halim, *Fikih Haji menuntun Jamaah Mencapai Haji Mabrur* (Jakarta, Ciputat Press, 2003), hlm. 30

<sup>71</sup> H. Abdurachman Rochimi, *Segala tentang Haji dan Umroh*, hlm. 11 dan 180

<sup>72</sup> Said Agil Husin Al Munawar dan Abdul Halim, *Fikih Haji menuntun Jamaah Mencapai Haji Mabrur*, hlm. 32



- b. Mabrit di Muzdhalifah setelah wukuf di Arafah
- c. Melontar Jumrah
- d. Mabrit di Mina pada malam hari-hari Tasyriq (11, 12, 13 DzulHijjah)
- e. Menjauhi segala hal yang diharamkan bagi orang yang sedang berihram.
- f. *Tawaf wada'*

## 5. Syarat Haji

Syarat sah haji adalah segala ketentuan yang harus dipenuhi sebelum melaksanakan ibadah haji. Jika terpenuhi, maka ibadah haji yang dilaksanakannya dipandang sah (diterima). Namun jika ketentuan itu tidak terpenuhi, ibadah haji dilaksanakan tidak sah.<sup>73</sup> Adapun syarat sah haji adalah sebagai berikut :

- a. Beragama Islam (Muslim)
- b. Berakal
- c. Baligh (*Tamyiz*)
- d. Ihram dari Miqat Makani
- e. Memenuhi seluruh rukun haji.<sup>74</sup>

## 6. Sunnah Haji

Dalam ilmu fikih, sunnah adalah melaksanakan suatu pekerjaan yang mendatangkan pahala dan jika ditinggalkan tidak berdosa. Jadi pengertian sunnah haji di sini adalah sesuatu yang jika kita lakukan akan mendatangkan pahala dari Allah, dan jika kita tinggalkan haji kita tidak batal.

- a. Mandi sunnah menjelang Ihram.
- b. Shalat sunnah Ihram sebanyak dua rakaat.
- c. Membaca talbiyah, shalawat Nabi dan doa.
- d. Mencium Hajar Aswad.
- e. Shalat sunnah di Hijir Ismail.
- f. Shalat sunnah di Maqam Ibrahim.

---

<sup>73</sup> Said Agil Husin Al Munawar dan Abdul Halim, *Fikih Haji menuntun Jamaah Mencapai Haji Mabrut*, hlm. 27

<sup>74</sup> H. Abdurachman Rochimi, *Segala tentang Haji dan Umroh*, hlm. 11

- g. Berdoa di Multazam.
- h. Minum air Zamzam<sup>75</sup>

## **D. Manajemen Pelayanan pada Haji dan Umroh**

### **1. Pengertian Manajemen Haji dan Umroh**

Pelayanan haji yang dikelola oleh Pemerintah melalui Departemen Agama Republik Indonesia dan diatur dalam Undang-Undang No 17 Tahun 1999, serta Keputusan Menteri Agama No. 244 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan haji dan umrah serta Keputusan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji Nomor D/296 Tahun 1999 tentang Petunjuk Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah. Dalam hal ini Departemen Agama dalam menjalankan pelayanan jamaah haji adalah memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh jamaah haji mulai dari proses pendaftaran sampai dengan proses pemberangkatan jamaah haji ke tanah suci Makkah, yang bekerjasama dengan instansi terkait yang ditunjuk oleh pemerintah.<sup>76</sup>

Dengan demikian manajemen pelayanan haji dan 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 di layani.<sup>77</sup>

### **2. Ruang Lingkup**

Adapun ruang lingkup manajemen pelayanan Haji dan Umroh sebagaimana diatur oleh Undang-undang Republik Indonesia, meliputi:

- a. Pelayanan

---

<sup>75</sup> H. Abdurachman Rochimi, *Segala tentang Haji dan Umrah*, hlm. 12

<sup>76</sup> <http://pelayanan.jamaah.haji.dan.umrah.com>

<sup>77</sup> A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), Cet. Ket-4, hlm. 186

Adapun pengertian pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung<sup>33</sup>. Pelayanan pun diartikan sebagai setiap kegiatan/manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>34</sup>

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan jamaah. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

b. Pembinaan

Pembinaan dalam arti terminologi adalah membangun dan mengisi akal dengan ilmu yang berguna, mengarahkan hati lewat berbagai dzikir, serta memompa dan menguatkan lewat introspeksi diri.<sup>35</sup>

Menurut Miftah Thoha, 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 atau sesuatu. Ada dua unsur dari pengertian ini yakni pembinaan itu sendiri bisa berupa tindakan, proses atau pernyataan dari suatu tujuan dan kedua pembinaan itu bisa menunjukkan kepada perbaikan atas sesuatu.

Berdasarkan pengertian diatas, bahwa pembinaan adalah membangun, mengusahakan, mengembangkan kemampuan secara bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji demi terlaksananya cita-cita ibadah haji.

Dengan demikian pembinaan haji adalah mengkoordinasi, mengarahkan dengan mengembangkan kemampuan secara bersama-sama dalam kegiatan ibadah

haji demi terlaksananya cita-cita ibadah haji.

c. Perlindungan

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

Dari uraian diatas, dapat dipahammi bahwa perlindungan terhadap jama'ah Haji dan Umroh dengan menggunakan asuransi. Adapun pengertian asuransi Haji adalah suatu bentuk saling menanggung diantara para jama'ah dengan tujuan untuk memberi santunan kepada ahli warisnya jika jama'ah haji meninggal dunia pada saat menunaikan ibadah haji, yaitu sejak jama'ah meninggalkan rumah hingga tiba kembali di rumah.

3. Kegiatan Haji dan Umroh

Adapun kegiatan pelaksanaan pelayanan haji dan umroh meliputi:

a. Administrasi

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

b. Bimbingan manasik

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaskud dalam Pasal 652, Direktorat Pembinaan Haji menyelenggarakan fungsi :

- 1) penyiapan bahan perumusan visi, misi dan

- kebijakan di bidang pembinaan haji;
- 2) perumusan standardisasi nasional di bidang pembinaan haji
  - 3) pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pembinaan haji;
  - 4) pelaksanaan pemberian bimbingan teknis dan evaluasi pelaksanaantugas pembinaan haji;
  - 5) pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga Direktorat.

Bimbingan manasik haji dan umroh dapat dilakukan tiga bagian, yaitu:

- a) Pra haji adalah agar para jama'ah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji dan umroh nanti ketika berada di tanah suci.
- b) Ketika berlangsung adalah bimbingan yang dilakukan ketika berada di tanah suci dengan cara pembimbing dapat mendampingi, memberi pengarahannya kepada jamaah, agar pelaksanaan ibadah haji dan umroh sesuai dengan tata cara ibadah haji.
- c) Paska haji yaitu bimbingan ini dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umroh, untuk mempertahankan kemabruran haji dan umroh.

c. Transportasi

Transportasi yang aman dan lancar memegang peran yang cukup menentukan dalam pelaksanaan haji. Pergerakan calon jamaah haji dari daerah asal, dimana perjalanan dimulai, menuju ke Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal, di mana perjalanan diakhiri, memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut (orang dan barang).

d. Akomodasi

Salah satu unsur penting yang harus diperhatikan oleh para penyelenggara ibadah haji dan umrah adalah akomodasi. Akomodasi harus diberikan dengan baik dan memuaskan sehingga para jamaah lebih khusyuh dalam menjalankan ibadah haji dan umrah.

Yang dimaksud dengan akomodasi adalah wahana yang menggunakan pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya.<sup>78</sup>

e. Konsumsi

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan service yang menjadikan jamaah merasa nyaman perhatian yang lengkap dan dalam perjalanan panjang haji maupun umrah, dan biaya yang mereka keluarkan untuk bisa melaksanakan ibadah haji dan umrah secara *balance* bila dikomparasikan dengan fasilitas yang mereka terima dan rasakan.

f. Kesehatan

Pelayanan kesehatan ini dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci. Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan calon jamaah haji untuk menjaga agar jamaah haji tetap dalam keadaan sehat antara lain tidak menularkan atau ketularan penyakit selama menjalankan ibadah haji tersebut dan setelah kembali ke tanah air dan adanya kepuasan tersendiri hingga pada akhirnya jamaah merasakan pengelolaan dan pelayanan dari agen tour dan travel yang digunakan.

---

<sup>78</sup> Surat Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi no. 37/ PW. 304/MPT/86 tanggal 7 Juni 1986

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pemaparan pada pembahasan sebelumnya, maka penulis berkesimpulan bahwa:

Pelayanan haji dan umrah di PT. Makkah Multajam Safir sudah cukup baik karena pada pelaksanaannya telah diterapkan sesuai dengan teori dan praktek. Dalam hal pelayanan PT. Makkah Multajam Safir secara administratif sudah cukup maksimal terhadap jamaah dengan memfasilitasi secara profesional baik di Tanah Air maupun di Tanah Suci serta akomodasi dalam pengaturan tempat yang memadai fasilitas penginapan tersebut berbintang lima yang dilengkapi dengan menu makanan International, dikarenakan pihak manajemen PT. Makkah Multajam Safir melihat situasi dan kondisi yang ada. Faktor pendukung dan faktor penghambat perusahaan merupakan barometer untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan semula oleh pihak pengelola atau manajemen harus memperhatikan apa saja yang menjadi faktor-faktor tersebut, karena hal ini dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan bagi suatu perusahaan dalam segi pelayanan.

#### **B. Saran**

Akhirnya penulis hanya dapat memberikan sekelumit saran yang mudah-mudahan dapat memberikan Input (masukan) PT. Makkah Multajam Safir.

1. Penerapan pelayanan pada PT. Makkah Multajam Safir sudah cukup baik salah satunya adalah dengan adanya pelayanan yang diberikan kepada para jamaah dan karyawan perusahaan yang mempunyai kualitas yang baik dengan memberikan bimbingan serta arahan lebih intensif agar menimbulkan kesan dan kepuasan bagi jamaah haji dan umrah.
2. Agar PT. Makkah Multajam Safir tetap eksis dalam menjalankan programnya, maka harus meningkatkan semua

departemen yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

3. Apabila PT. Makkah Multajam Safir akan mengadakan pertemuan antar pengurus dan jamaah penulis berharap dapat berpartisipasi dalam acara tersebut dengan tujuan agar penulis mendapatkan wawasan serta pengalaman baru, khususnya dalam bidang haji dan umrah.
4. Mempertahankan hubungan yang harmonis dan meningkatkan kualitas para karyawan sehingga terciptanya kerjasama yang baik di semua departemen.
5. Mengadakan kontroling serta mengevaluasi program yang sedang, atau sudah dijalankan. Dengan tujuan agar pelayanan perjalanan haji dan umrah kedepannya lebih baik lagi.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Abdul Rahman Al-Zaziri, *Fikih Empat Madzab Bagian Ibadah (Puasa, Zakat, Haji, Kurban)*. (Jakarta: Darul Ulum Press, 1996)
- Abdul Aziz, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Agama, 2007)
- Ahmad Thibraya, Siti Musdah Mulia, *Menyelami seluk-beluk Ibadah dalam Islam*, (Jakarta: Prenada Media, 2003)
- Albi anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jawa Barat: CV Jejak 2018)
- A.M. Kadarman dan Jusuf Udaya, *Pengantar Ilmu Manajemen: Buku Panduan Mahasiswa* (Cet. 4; Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1994)
- Bahrudin HS, *Pembinaan Mental Bimbingan al-Qur'an*, (Jakarta: Bima Aksara, 1984)
- Departemen Agama RI, *Bimbingan Ibadah Haji, Umrah dan Ziarah*, (Jakarta: 2000)
- E.K. Mochtar Efendi, *Manajemen: Suatu Pendekatan Berdasarkan Ajaran Islam* (Jakarta: Bhatara Karja Aksara, 1986)
- Diah Ayu Sekar Palupi, *Manajemen Dakwah Dalam Meningkatkan Tahfidz Al-Qur'an Di Pondok Pesantren Griya Mantab Desa Sidorejo Kecamatan Sekampung Udik Lampung Timur*, *Skripsi*, (Uin Lampung, 2021)
- Ensiklopedi Islam 3 Fas-kal, (Jakarta: PT. Ihtiar Baru Van hoeve, 1999), Cet. 3
- Fandi Rosi Sarwo Edi, *Teori Wawancara Psikodiagnostik* (Yogyakarta: Leutikaprio, 2016)

- George R. Terry, *Principles of Management, 3 rd Edition* (New York: Richard D. Irwin, Inc. 1961)
- Handayani Soewarno, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen*, Cet. Vii, (Jakarta, Haji Masagung, 1998)
- H. Malayu S. P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah, Edisi revisi* (Cet. 6: Jakarta: Bumi Aksara, 2007)
- Husaini Usman Poernomo, *Metodologi Penelitian Sosial* (Jakarta: Bumi Aksara, 1996)
- Ibrahim Lubis, *Pengendalian dan Pengawasan Proyek dan Manajemen* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001)
- James A. F. Stoner, R. Edward Freeman, Daniel R. Gilbert, JR, *Management, Sixth Edition*, (New Jersey: Prentice Hall, 1995)
- Mahmuddin, *Manajemen Dakwah Dasar*, (Makassar, Alauddin University Press, 2011)
- Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen : Dasar, Pengertian, Dan Masalah*, Cet. Viii, (Jakarta, Pt. Bumi Aksara, 2014)
- Muhammad Munir, Wahyu Ilahi, Manajemen Dakwah, (Jakarta:PRENADA MEDIA GROUP:2006) Mulyadi. *Sistem Perencanaan Dan Pengendalian Manajemen* (Jakarta. Selemba Empat, 2001)
- Nahrawi Nahar, *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Agama, 2009)
- Nurul Fatimah. *Promosi Bisnis Travel Umrah dan Strategi Pemasarannya*. (Jakarta , PT. Erlangga: 2005)
- Philip kotler, *Manajemen Pemasaran*, jilid 1 dan 2. (jakarta: PT. Indeks kelompok Gramedi: 2005),
- Robert Kreitener, *Management, 4 th Edition* (Boston: Houghton Mifflin Company, 1989)

- Said Agil Husin Al Munawar dan Abdul Halim, *Fikih Haji menuntun Jamaah Mencapai Haji Mabrur*(Jakarta, Ciputat Press, 2003)
- Soewarno Handayaniingrat, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen* (Cet. 7; Jakarta: Haji Masagung, 1998)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2017)
- Sule, Ernie Tisnawati., *Kurniawan Saefullah. Pengantar Manajemen Edisi 1.* ( Jakarta: Kencana Prenada Media, 2005 )
- Veithzal Rivai Zaina, *Islamic Management*, (Yogyakarta: BPFE Anggota IKAPI: 2013)



**L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N**

**PEDOMAN WAWANCARA**

Pertanyaan bagi pemimpin ataupun seluruh ustadzah ;

1. Bagaimana sejarah berdirinya PT Makkah Multajam Safir ?
2. Perencanaan
  - a. Apa saja perencanaan jangka panjang yang diterapkan pada PT Makkah Multajam Safir?
  - b. Apa saja perencanaan jangka pendek yang diterapkan pada PT Makkah Multajam Safir?
3. Apakah struktur organisasi berjalan dengan efektif sesuai dengan pembagian tugas masing-masing?
  - a. Bagaimana bentuk struktur pengurus ?
  - b. Bagaimana bentuk struktur bagi para santri ?
4. Bagaimana sistem pelayanan haji dan umroh agar terjadi peningkatan baik dari kualitas dan kuantitas pada para calon jamaah ?
5. Bagaimana jadwal yang diterapkan bagi para calon jamaah?
6. Bagaimana metode yang digunakan untuk meningkatkan calon jamaah haji dan umroh?
7. Pengawasan  
Bagaimanakah sistem pengawasan yang digunakan pimpinan guna mengawasi para calon jamaah serta staff dari PT Makkah Multajam Safir ?
8. Bagaimana perkembangan pondok pesantren dari tahun ke tahun?

## DAFTAR FOTO

### Dokumentasi Bersama Pemilik PT Makkah Multajam



### Dokumentasi Wawancara Bersama Pemilik PT Makkah Multajam



## Sertifikat Keanggotaan Penyelenggara Haji dan Umroh





## Sertifikat Standar Biro Perjalanan Wisata





**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**PUSAT PERPUSTAKAAN**

Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Sukrame I, Bandar Lampung 35131  
 Telp: (0721) 780087-74531 Fax: 780422 Website: www.radenintan.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: B - 1213/ Un.16 / P1 /KT/VII/ 2023

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Dr. Ahmad Zarkasi, M. Sos. I  
 NIP : 197308291998031003  
 Jabatan : Kepala Pusat Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung  
 Menerangkan bahwa artikel ilmiah dengan judul

**MANAJEMEN PELAYANAN PT MAKKAH MULTAJAM SAFIR DI KOTA  
 BANDAR LAMPUNG TERHADAP CALON JAMAAH HAJI DAN UMROH**

karya		
NAMA	NPM	Fak/Prodi
Rizkyta Guslian Putra	1941030153	FDIK/MD

Bebas plagiasi sesuai dengan tingkat kemiripan sebesar 19%. Dan dinyatakan lulus dengan bukti terlampir.

Demikian Keterangan ini kami buat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Bandar Lampung, 11 Juli 2023

Kepala Pusat Perpustakaan



**Dr. Ahmad Zarkasi, M.Sos. I**

NIP. 197308291998031003

Ket:

1. Surat Keterangan Cek Turnitin ini Legal & Sah, dengan Stempel Asli Pusat Perpustakaan.
2. Surat Keterangan ini Dapat Digunakan Untuk Repository
3. Lampirkan Surat Keterangan Lulus Turnitin & Rincian Hasil Cek Turnitin ini di Bagian Lampiran Slipisi Untuk Salah Satu Syarat Penyebaran di Pusat Perpustakaan



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat: Jl. Letkol. Endro Suratno Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 704030

**BERITA ACARA MUNAQSYAH**  
 Nomor : B-2522/Uin.16/WD IPP.009/07/2023

Pada hari Selasa Tanggal 04 Bulan Juli tahun 2023, waktu Pukul 15.00-16.30 WIB, bertempat di Ruang Sidang Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, telah dilaksanakan Ujian Munaqsyah Skripsi atas nama:

Nama : Rizkyta Guslan Putra  
 NPM : 1941030153  
 Jurusan : Manajemen Dakwah  
 Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan PT Makkah Multazam Safir di Kota Bandar Lampung Terhadap Calon Jamaah Haji dan Umroh

Menugaskan kepada:

- |                       |  |   |
|-----------------------|--|---|
| 1. Ketua Sidang       | : Badarudin, M.Ag                      |    |
| 2. Sekretaris         | : Rouf Tamim, M. Pd. I                 |    |
| 3. Penguji I          | : Dr. Hasan Mukmin, MA                 |    |
| 4. Penguji II         | : Dr. Fitri Yanti, MA                  |   |
| 5. Penguji Pendamping | : Dr. Yunidar Cut Mufia Yanti, M.Sos.I |  |

Mahasiswa tersebut dinyatakan LULUS/TIDAK LULUS dengan nilai ..... 78 ..... ( B+ )

Demikian Berita Acara ini dibuat dengan sebenarnya, agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, 6 Juli 2023

Ketua Sidang,



Badarudin, M.Ag

Sekretaris,



Rouf Tamim, M. Pd.I



Wakil Dekan Bidang I,

Dr. Nurhasbi, S.Ag. M.M

Bandar Lampung, 19 Juni 2022

Kepada Yth :  
 Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

UIN Raden Intan Lampung

Di

Bandar Lampung

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizkyta Guslian Putra  
 NPM : 1941030153  
 Jurusan : Manajemen Dakwah  
 Semester : 8 (Delapan)  
 Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan PT Makkah Multajam Safir di Kota Bandar Lampung terhadap Calon Jamaah Haji dan Umroh,  
 Lokasi Penelitian : Jin, Alamsyah Rp Negara (Ar Hakim) No 5 Kel. Way Halim Permai Kec. Way Halim Kota Bandar Lampung

Dengan ini mengajukan permohonan pengantar penelitian ke PT Makkah Multajam Safir Kota Bandar Lampung.

Sebagai bahan pertimbangan berikut ini saya lampirkan :

1. Photocopy KTM
2. Photocopy Bukti SPP Terakhir
3. Photocopy SK Judul Skripsi

Demikian surat permohonan ini saya buat. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Hormat saya,



Rizkyta Guslian Putra

Mengetahui :

Pembimbing I



Dr. Fitri Yanti, MA  
 NIP. 197510052005012003

Pembimbing II



Dr. Yunidar Cuti Munia Yanti, M.Sos.I  
 NIP. 197010251990032001

Ketua Jurusan



Dr. Yunidar Cuti Munia Yanti, M.Sos.I  
 NIP. 197010251990032001

# MANAJEMEN PELAYANAN PT MAKKAH MULTAJAM SAFIR DI KOTA BANDAR LAMPUNG TERHADAP CALON JAMAAH HAJI DAN UMROH

*by Rizkyta Guslian Putra*

---

**Submission date:** 06-Jul-2023 03:33PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2127181723

**File name:** RIZKYTA\_GUSLIAN\_PUTRA\_2.docx (93.89K)

**Word count:** 5216

**Character count:** 33832

## MANAJEMEN PELAYANAN PT MAKKAH MULTAJAM SAFIR DI KOTA BANDAR LAMPUNG TERHADAP CALON JAMAAH HAJI DAN UMROH

### ORIGINALITY REPORT



### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	<b>4%</b>
<b>2</b>	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	<b>2%</b>
<b>3</b>	Submitted to Universitas Kristen Duta Wacana Student Paper	<b>2%</b>
<b>4</b>	Submitted to Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta Student Paper	<b>2%</b>
<b>5</b>	Submitted to Universitas Musamus Merauke Student Paper	<b>1%</b>
<b>6</b>	Submitted to Padjadjaran University Student Paper	<b>1%</b>
<b>7</b>	Submitted to East Los Angeles College Student Paper	<b>1%</b>
<b>8</b>	Submitted to IAIN MADura Student Paper	<b>1%</b>

---

9	Ika Setiana. "Analisis Penerapan Akad Qard Wal Ijarah pada Pembiayaan Talangan Haji di Bank Syariah Mandiri Cabang Purwokerto", Jurnal Ilmiah Mahasiswa Raushan Fikr, 2017 Publication	1 %
10	Submitted to General Sir John Kotelawala Defence University Student Paper	1 %
11	Submitted to Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Student Paper	1 %
12	Muhamad Syafiq Rofi. "Strategi Pemasaran Produk Mudharabah di BMT Mitra Ummat Al-Amanah Kecamatan Sirampog, Brebes", Jurnal Abdidas, 2020 Publication	1 %
13	Submitted to UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Student Paper	<1 %
14	Submitted to Sultan Agung Islamic University Student Paper	<1 %
15	Submitted to Academic Library Consortium Student Paper	<1 %
16	Awaluddin Awaluddin, Rahmi Isriani, Rina Anggraini. "Model Pendekatan Analytic Net Work Process (ANP) terhadap Layanan Haji	<1 %

dan Umrah pada Masa Pandemi Covid-19 di Sumatera Barat", El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam, 2023

Publication

- 
- |           |  |               |
|-----------|--|---------------|
| <b>17</b> | <b>Submitted to Universitas Ibn Khaldun</b><br>Student Paper   | <b>&lt;1%</b> |
| <hr/>     |  |               |
| <b>18</b> | <b>Submitted to University of North Georgia</b><br>Student Paper   | <b>&lt;1%</b> |
| <hr/>     |  |               |
| <b>19</b> | <b>Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia</b><br>Student Paper  | <b>&lt;1%</b> |
| <hr/>     |  |               |
| <b>20</b> | <b>Y Yantoro. "Analisis Kesulitan Belajar Mahasiswa Pendidikan Guru Sekolah Dasar Pada Mata Kuliah Konsep Dasar Matematika Di Universitas Jambi", Jurnal Gentala Pendidikan Dasar, 2019</b><br>Publication | <b>&lt;1%</b> |
- 

Exclude quotes  On

Exclude matches  < 5 words

Exclude bibliography  On