

**MANAJEMEN PELAYANAN BIRO PERJALANAN HAJI DAN
UMROH AL-FATONI BAROKAH WISATA DALAM
PEMBINAAN CALON JAMA'AH DI KOTA BANDAR
LAMPUNG**

Skripsi

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

Oleh :
NUR AISYAH
NPM : 2041030042
Prodi : Manajemen Dakwah



Pembimbing I : Dr. Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag,M.Ag

Pembimbing II : Rouf Tamim, M.Pd.I

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
MANAJEMEN DAKWAH
1445 H / 2024 M**

**MANAJEMEN PELAYANAN BIRO PERJALANAN HAJI DAN
UMROH AL-FATONI BAROKAH WISATA DALAM
PEMBINAAN CALON JAMA'AH DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

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

Oleh :
NUR AISYAH
NPM : 2041030042
Prodi : Manajemen Dakwah

Pembimbing I : Dr. Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag, M.Ag
Pembimbing II : Rouf Tamim, M.Pd.I



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
MANAJEMEN DAKWAH
1445 H / 2024 M

ABSTRAK

Manajemen pelayanan merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dengan manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan/organisasi, karyawan, dan masyarakat. Dengan manajemen juga daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan. Haji dan Umroh adalah kegiatan ibadah yang dilakukan umat Islam dengan mengunjungi tanah suci Makah. Meskipun terlihat sama, keduanya memiliki pengertian yang berbeda terkait waktu dan tata cara pelaksanaannya.

Yang melatar belakangi penelitian ini yaitu sekarang ini banyak lembaga penyelenggara haji dan umroh yang mengklaim dirinya menjadi lembaga yang mempunyai kualitas pelayanan yang prima. Bahkan ada yang memberikan beberapa bukti agar customer percaya terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh biro perjalanan haji dan umroh. Namun kenyataannya banyak dijumpai beberapa jama'ah yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh biro perjalanan haji dan umroh. Ini semua menjadikan penulis menggunakan objek penelitiannya adalah PT. Al-Fatoni Barokah Wisata.

Permasalahan yang dapat dirumuskan adalah bagaimana manajemen pelayanan biro haji dan umroh PT. Al-Fatoni Barokah Wisata dalam pembinaan calon jama'ah di Kota Bandar Lampung. Tujuan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen pelayanan biro haji dan umroh PT. Al-Fatoni Barokah Wisata dalam pembinaan calon jama'ah di Kota Bandar Lampung. Penelitian ini menjadi terarah dan valid, penulis menggunakan metode penelitian yang bersifat kualitatif dalam bentuk wawancara, observasi dan dokumentasi.

Dari beberapa penelitian bahwa hasil yang ditemukan yaitu pelaksanaan manajemen yang dilakukan oleh PT. Al-Fatoni Barokah Wisata sudah cukup baik untuk mencapai hasil tujuannya, dalam hal ini sudah mengikuti sesuai dengan fungsi manajemen berupa perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. PT. Al-Fatoni Barokah Wisata juga sudah memberikan pelayanan yang baik. Terbukti dengan respon dan kenyamanan yang dialami oleh para jama'ah. Mulai dari pemberangkatan hingga kembali ke Indonesia. Ini merupakan nilai plus yang dimiliki PT. Al-Fatoni Barokah Wisata, tentunya semua didukung oleh para karyawan yang berkualitas dan alat teknologi yang memadai. Dan pembinaan manusiawi yang dilakukan PT. Al-Fatoni Barokah Wisata sudah sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini terbukti bahwa membuat para jama'ah merasa mengerti dan penuh dengan kekhusyuan dalam melaksanakan ibadah.

Kata Kunci : Manajemen Pelayanan dan Pembinaan Calon Jama'ah Haji dan Umroh

ABSTRACT

Service management is a tool to achieve the desired goals, with good management will facilitate the realization of the goals of the company/organization, employees, and society. With management, the usefulness and results of the use of management elements will be improved. Hajj and Umrah are worship activities that Muslims do by visiting the holy land of Makah. Although they look the same, the two have different meanings regarding the time and procedures for their implementation. Service management is a tool to achieve the desired goals, with good management will facilitate the realization of the goals of the company/organization, employees, and society. With management, the usefulness and results of the use of management elements will be improved. Hajj and Umrah are worship activities that Muslims do by visiting the holy land of Makah. Although they look the same, the two have different meanings regarding the time and procedures for their implementation.

The background of this research is that currently many Hajj and Umrah organizing institutions claim to be institutions that have excellent service quality. Some even provide some evidence so that customers believe in the products offered by Hajj and Umrah travel agencies. However, in reality, there are many pilgrims who are not satisfied with the services that have been provided by the Hajj and Umrah travel agency. All of this makes the author use the object of his research which is PT. Al-Fatoni Barokah Tourism.

The problem that can be formulated is how to manage the services of the Hajj and Umrah bureau of PT. Al-Fatoni Barokah Tourism in the development of prospective pilgrims in Bandar Lampung City. The purpose of the problem in this study is to find out the service management of the Hajj and Umrah bureau of PT. Al-Fatoni Barokah Tourism in the development of prospective pilgrims in Bandar Lampung City. This research is directed and falid, the author uses qualitative research methods in the form of interviews, observations and documentation.

From several studies that the results found are the implementation of management carried out by PT. Al-Fatoni Barokah Tourism is good enough to achieve the results of its goals, in this case it has followed in accordance with the management function in the form of planning, organizing, implementing and supervising. PT. Al- Fatoni Baroka Wisata has also provided good service. It is proven by the response and comfort experienced by the pilgrims. Starting from departure to returning to Indonesia. This is a plus value owned by PT. Al-Fatoni Barokah Wisata, of course, is all supported by qualified employees and adequate technological tools. And the manasik coaching carried out by PT. Al-Fatoni Barokah Tourism has been in accordance with the established procedures. This is proven to make the worshippers feel understood and full of solemnity in carrying out worship.

Keywords: Service Management and Coaching of Prospective Hajj and Umrah Pilgrims

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Aisyah
NPM : 2041030042
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umroh Al-Fatoni Barokah Wisata Dalam Pembinaan Calon Jama’ah Di Kota Bandar Lampung”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saluran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain 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, 2024

Penulis



Nur Aisyah

Npm. 2041030042



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat: Jl. Let. Kol. H. Endro Surcaminu Sukarame Bandar Lampung, Tlp. (0721) 708289

PERSETUJUAN

Judul Skripsi: Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umroh Al-Fatoni Barokah Wisata Dalam Pembinaan Calon Jama'ah Di Kota Bandar Lampung

**Nama: Nur Aisyah
Npm: 2041930042**

**Prodi: 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. Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197206161997032002**

**Rouf Tamim, M.Pd.I.
NIP. 199101152023211024**

**Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah**

**Dr. Yundar Cut Mufia Yanti, M.Sos. I
NIP. 197010251999032001**



**KEMENTERIAN AGAMA
UN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat: Jl. Let. Kol. H. Endro Suratin, Sukarame Bandar Lampung, T.P. (072) 708289

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul: **Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umroh Al-Fatoni Barokah Wisata Dalam Pembinaan Calon Jama'ah Di Kota Bandar Lampung** telah di Ujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung pada hari/tanggal: **Jum at, 28 Juni 2024.**

Tim Penguji

Ketua

Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, S.Sos. I

Sekretaris

Badarudin, S.Ag., M.Ag

Penguji Utama

Dr. Hasan Mukmin, M.A

Penguji I

Dr. Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag., MIAg

Penguji II

Rouf Famim, M.Pd. I

Mengetahui

Pt. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Dr. Faizal, S.Ag., M.Ag

NIP. 196901171996031001

MOTO

إِنَّ الصَّفَاَ وَالْمَرْوَةَ مِن شَعَائِرِ اللَّهِ فَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ أَوَاعْتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِ أَنْ
يَطَّوَّفَ بِهِمَا وَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ عَلِيمٌ

“Sesungguhnya Shafa dan Marwah adalah sebagian dari syi’ar Allah. Maka barangsiapa yang beribadah haji ke Baitullah atau berumrah, maka tidak ada dosa baginya mengerjakan sa’i antara keduanya. Dan barangsiapa yang mengerjakan suatu kebajikan dengan kerelaan hati, maka sesungguhnya Allah Maha Mensyukuri kebaikan lagi Maha Mengetahui.”



PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan dan kesabaran untuk peneliti dalam menyusun skripsi ini, dengan segenap kerendahan hati karya sederhana penulis mempersembahkan sebagai bentuk rasa terimakasih dan bukti cinta serta kasih sayang kepada:

1. Teruntuk Ibu Umniyah tercinta, mama yang cantik dan baik hati penulis persembahkan karya kecil ini. Terimakasih telah menjadi ibu yang hebat, yang selalu menjadi penyemangat penulis sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih sayang yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun mama mampu senantiasa memberikan yang terbaik untuk anaknya, tak kenal lelah mendoakan serta selalu memberikan perhatian dan dukungannya hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Ucapan ini tidak akan terucap untuk membalas segala sesuatu yang telah dikorbankan yang mama berikan.
2. Teruntuk cinta pertama saya Almarhum Bapak Artamin Durahim, beliau memang tidak sempat menemani penulis dalam menempuh pendidikan. Terimakasih sudah menjadi sosok bapak yang sangat menyayangi anaknya dan berhasil membuat saya bangkit dari kata menyerah. Alhamdulillah kini saya bisa berada ditahap ini meskipun pada akhirnya perjalanan ini harus saya lewati tanpa lagi kau temani. Semoga Allah SWT memberikan tempat terbaik untukmu. Aamiin
3. Untuk kakak dan tetehku tersayang Abdul Latief, Imas Suningsih, Hairudin, Habibullah, Devi Rosita, Muhammad Zulfikri yang selalu membantu penulis dalam hal apapun, memberikan motivasi dan dukungan kepada adik terakhir nya dalam menjalankan skripsi ini dari awal sampai akhir.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Nur Aisyah dilahirkan pada tanggal 03 November 2002 di Kabupaten Serang. Penulis merupakan putri bungsu dari 7 bersaudara, pasangan dari Almarhum Bapak Artamin Durahim dan Ibu Umniyah yang selalu memberikan semangat, cinta dan kasih sayangnya tiada henti sampai saat ini dan nanti. Pendidikan selamam menimba ilmu yakni pendidikan formalyang telah dilalui, pendidikan dimulai dari:

Taman Kanak-Kanak Nurul Ihsan, Kecamatan Petir, Kabupaten Serang yang lulus pada tahun 2008. Madrasah Ibtidaiyah Nurul Falah Kubang, Kecamatan Petir, Kabupaten Serang yang lulus pada tahun 2014. Madrasah Tsanawiyah Pondok Pesantren Turus, Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten yang lulus pada tahun 2017. Madrasah Aliyah Pondok Pesantren Turus, Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten yang lulus pada tahun 2020. Setelah lulus penulis mendaftar dan melanjutkan pendidikan tingkat perguruan tinggi pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Prodi Manajemen Dakwah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dimulai pada semester 1 Tahun Akademik 1441 H / 2020 M.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, terucap rasa syukur kepada sang khaliq yakni Allah SWT, karena telah melimpahkan rezeki dan nikmat yang berlimpah rua kepada penulis, semoga pada saat ini penulis berharap dapat mengamalkan setetes ilmu yang Kau titipkan.

Shalawat teriring salam semoga selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW, beserta para keluarga, sahabat, dan bagi para pengikutnya hingga akhir zaman. Karena beliau adalah yang menjadi suri tauladan bagi kami agar kami menjadi insan kamil yang beriman dan bertakwa kepada Allah SWT.

Selanjutnya penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang membantu kelancaran penulis skripsi ini, baik berupa dorongan moril maupun materil, karena penulis yakin tanpa bantuan dan dukungan tersebut sulit rasanya bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. H. Wan Jamaluddin, Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung
2. Bapak Abdul Syukur, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung
3. Ibu Dr. Yunidar Cut Mutia, S.Sos., M.Sos.I selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah dan Bapak Badaruddin, S.Ag., M.Ag selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah
4. Ibu Dr. Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag., M.Ag selaku pembimbing I dan Bapak Rouf Tamim, M.Pd.I selaku pembimbing II yang penuh kesabaran dalam membimbing dan mengarahkan penulis demi terselesaikannya skripsi ini dengan baik.
5. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah mendukung dan membantu penulis dari awal perkuliahan hingga akhir, serta memberikan motivasi dan ilmu yang bermanfaat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Terimakasih kepada Almamaterku Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung sebagai wadah dan tempat dalam mengembangkan potensi diri dan menjejatani dalam menuntu

ilmu pengetahuan. Semoga hasil dari perjuangan penulis dan bantuan dari berbagai pihak selama ini menjadi wasilah kebaikan dan mendapat hasil terbaik di masa mendatang.
Aamiin

7. Kuucapkan terimakasih kepada seseorang yang tidak bisa saya sebutkan, yang telah menemani dalam keadaan suka maupun duka, yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis, dan selalu memberikan dukungan terhadap penulis. Terimakasih telah menjadi sosok rumah yang selalu ada untuk penulis, dan menjadi bagian perjalanan penulis hingga penyusunan skripsi ini.
8. Kuucapkan terimakasih kepada teman-temanku (Dwi Umi Amelia, Titin Marfiah, Rahayu Intan, Anggi Ulya Ramadhania dan Lisa Sholehah Yuliana Sari) yang saling memberikan motivasi, support dan semangat kepada penulis, serta selalu setia mendengarkan keluh kesah penulis dalam pengerjaan skripsi ini. Terimakasih sudah menjadi teman yang baik selama di perkuliahan, semoga kalian sehat selalu dan sukses untuk kedepannya.
9. Kepada pimpinan dan karyawan PT.Al-Fatoni Barokah Wisata yang telah memberikan masukan, motivasi, keikhlasan dan ketelitian dalam membimbing penulis dalam penelitian skripsi.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis, namun telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Kehidupan tidak terlepas dari beragam problema dan tantangan dengan perjuangan menjadikan sebuah pelajaran dalam kehidupan. Tugar akhir ini menjadikan banyak hal yang didapat penulis, baik semangat, segala usaha, pengorbanan, doa' dan motivasi orang-orang yang mendukung menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya, atas dukungan seluruh pihak yang terlibat semoga bernilai pahala di sisi Allah SWT.

Bandar Lampung, 22 Mei 2024
Penulis

Nur Aisyah
Npm. 2041030042

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
ABSTRAK	iii
SURAT PERNYATAAN	v
PERSETUJUAN	vi
PENGESAHAN	vii
MOTO	vii
PERSEMBAHAN	ix
RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	i
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah.....	3
C. Fokus Penelitian	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	9
H. Metode Penelitian.....	11
I. Sistematika Pembahasan	15
BAB II MANAJEMEN PELAYANAN DALAM PEMBINAAN CALON JAMA'AH HAJI DAN UMROH	17
A. Manajemen Pelayanan.....	17
1. Pengertian Manajemen Pelayanan	17
2. Fungsi Manajemen	18
3. Unsur-unsur Manajemen	20
4. Indikator Pelayanan	21
5. Teknik Dalam Melayani Konsumen	22
B. Haji dan Umroh.....	23
1. Pengertian Haji dan Umroh	23
2. Hukum Haji dan Umroh	25
3. Syarat Haji dan Umroh.....	27
4. Rukun Haji	29

5. Wajib Haji	30
6. Macam-macam Haji	32
C. Pembinaan Jama'ah	33
1. Pengertian pembinaan	33
2. Pengertian Jamaah	34
3. Manajemen Pembinaan Jamaah	35
4. Tujuan Pembinaan Jamaah	35
5. Strategi Pembinaan Jamaah	36
BAB III GAMBARAN UMUM PT. AL- FATONI BAROKAH	
WISATA	38
A. Gambaran Umum PT. Al-Fatoni Barokah Wisata	39
1. Sejarah Berdirinya Al-Fatoni Barokah Wisata	39
2. Visi, Misi Al-Fatoni Barokah Wisata	40
3. Struktur Organisasi Al-Fatoni Barokah Wisata	40
4. Produk-Produk Yang Ditawarkan PT. Al-Fatoni Barokah Wisata	41
B. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
C. Manajemen Pelayanan Dalam Pembinaan Calon Jama'ah PT. Al- Fatoni Barokah Wisata	45
D. Fasilitas Yang Diberikan Kepada Calon Jama'ah PT. Al-Fatoni Barokah Wisata	62
E. Jumlah Pendaftaran Jama'ah Umroh Di PT. Al-Fatoni Barokah	63
BAB IV ANALISA MANAJEMEN PELAYANAN BIRO	
PERJALANAN HAJI DAN UMROH AL-FATONI	
BAROKAH WISATA DALAM PEMBINAAN CALON	
JAMA'AH DI KOTA BANDAR LAMPUNG	65
A. Manajemen Pelayanan PT. Al-Fatoni Barokah Wisata	65
B. Pembinaan Calon Jama'ah PT. Al-Fatoni Barokah Wisata	72
C. Faktor Pendukung dan Penghambat PT. AL-Fatoni Barokah Wisata Dalam Memberikan Pelayanan Haji dan Umroh Kepada Jama'ah	75
BAB V PENUTUP	78
A. Kesimpulan	79
B. Rekomendasi	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penggunaan Lahan di Kecamatan Rajabasa.....	44
Tabel 3.2 Jumlah Penduduk Kecamatan Rajabasa.....	45
Tabel 3.3 Paket Haji Plus	49
Tabel 3.4 Paket Umroh Reguler	52
Tabel 3.5 Paket Umroh Eksekutif.....	52
Tabel 3.6 Paket Umroh VIP	53
Tabel 3.7 Itinerary Pelaksanaan Umroh Tahun 2023.....	57
Tabel 3.8 Jumlah Pendaftaran Jama'ah Umroh PT. Al-Fatoni Barokah Wisata Tahun 2023	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Wawancara dengan Pimpinan PT. Al-Fatoni Barokah Wisata	93
Gambar 1.2 Kondisi Aula Manasik PT. Al-Fatoni Barokah Wisata	93
Gambar 1.3 Ruang tunggu untuk tamu	94
Gambar 1.4 Foto bersama Bapak A. Fatoni selaku Pimpinan PT. Al-Fatoni rokah Wisata	94
Gambar 1.5 Tampak depan PT. Al-Fatoni Barokah Wisata.....	95
Gambar 1.6 Wawancara dengan karyawan PT. Al-Fatoni Barokah Wisata	95
Gambar 1.7 Wawancara dengan Ibu Yanti Dewi selaku Jama'ah Umroh PT. Al-Fatoni Barokah Wisata	96



BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Adapun judul yang ingin penulis kemukakan, berkaitan dengan pelayanan tentang perjalanan biro perjalanan haji dan umroh dan pembinaan jamaah , yang dalam beberapa waktu ini mengalami citra buruk dari beberapa pihak travel umroh serta ibadah haji sehingga menimbulkan pandangan buruk dari masyarakat mengenai jasa pelayanan perjalanan ibadah haji dan umroh pada suatu travel pengelola jasa perjalanan.

Adapun judul yang penulis angkat adalah: “MANAJEMEN PELAYANAN BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMROH AL-FATONI BAROKAH WISATA DALAM PEMBINAAN CALON JAMAAH DI KOTA BANDAR LAMPUNG”

Supaya memudahkan dan juga menghindari kesalahpahaman judul skripsi, penulis memaparkan penjelasan terhadap kata atau istilah yang terdapat pada judul skripsi tersebut.

Secara bahasa, manajemen berasal dari bahasa latin manus yang mempunyai arti “tangan” dan agree yang berarti “melakukan”. Sedangkan secara istilah, manajemen berasal dari kata *to manage* dengan kata benda *management* yang berarti “pengelolaan”. Dengan demikian, manajemen dapat diartikan sebagai suatu proses dan upaya yang dilakukan oleh seseorang atau perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.¹

Menurut Terry memberi pengertian manajemen yaitu suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan

¹ Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta : Bumi Aksara, 2008, hal : 3

atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud yang nyata.²

Manajemen dibutuhkan oleh individu atau kelompok individu, organisasi bisnis, organisasi sosial atau pun organisasi pemerintah untuk mengatur, merencanakan segala hal untuk memperoleh hasil yang optimal pada waktu yang akan datang. Manajemen dibutuhkan oleh semua orang, karena tanpa manajemen yang baik, segala usaha yang dilakukan kurang berhasil. Dalam perkembangannya proses manajemen adalah langkah langkah strategis yang juga adalah manfaat dari manajemen tersebut.³

Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang).⁴ Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.⁵

Pembinaan berasal dari kata bina yang mendapat awalan pe- dan akhiran-an yang berarti bangun, memperbaiki atau memperbaharui. Sehingga pembinaan mengandung arti poses,

² Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen*, hal. 13

³ Usman Effendi, *Asas Manajemen*, hal. 5-6

⁴ Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990), h. 415

⁵ Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2005), Cet. Ke- 4, h. 152

tindakan dan kegiatan yang dilakukan secara berdaya dan berhasil guna mencapai tujuan.⁶

Menurut UU No. 13 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat 9 Pengertian Pembinaan Ibadah Haji adalah serangkaian kegiatan yang meliputi penyuluhan dan pembimbingan bagi jamaah haji.⁷ Sedangkan 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 atas sesuatu. Ada dua unsur dari pengertian ini yakni pembinaan itu sendiri bisa berupa suatu tindakan, proses atau pernyataan dari suatu tujuan dan kedua pembinaan itu bisa menunjukkan kepada kebaikan atas tertentu.⁸

Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pembinaan adalah suatu proses yang dilakukan untuk memperoleh hasil yang lebih baik. Pembinaan juga berarti adanya kemajuan, peningkatan, pertumbuhan atau peningkatan atas sesuatu.

Dari pengertian di atas maka yang di maksud dalam judul skripsi ini adalah memiliki fokus penelitian kepada manajemen pelayanan pada travel Al-Fatoni Barokah Wisata Bandar Lampung dalam memberikan pembinaan jamaah haji dan umroh.

B. Latar Belakang Masalah

Haji dan Umrah merupakan kewajiban bagi setiap umat muslim dan muslimat, yang mana dilakukan untuk mendapatkan pahala dan ridha Allah SWT, kewajiban setiap umat islam melaksanakan ibadah Haji merupakan bentuk implementasi dari rukun islam yang kelima, seseorang yang telah memiliki kemampuan untuk melaksanakan ibadah Haji, sedangkan orang

⁶ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), h.135.

⁷ Republik Indonesia, UU No. 13 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan ibadah haji Pasal 1 Ayat 9

⁸ Miftah Thoha, *Kepemimpinan Dalam Manajemen Suatu Pedekatan Perilaku*, h. 125

yang melaksanakan ibadah Haji lebih dari satu kali, maka ia tercatat melaksanakan Haji sunnah, karena kewajiban Haji bagi umat islam ini hanya sekali dalam seumur hidup. Haji merupakan perjalanan tersendiri didalam dunia traveling dan wisata. Seorang muslim dalam perjalanan itu berpindah dari negaranya menuju negeri yang aman, yang mana Allah telah bersumpah dengannya didalam Al-Qur'an, untuk wukuf dipadang arafah dan thawaf di baitullah yang suci.

Islam menjadikannya sebagai lambang tauhid kepada Allah dan kesatuan kaum muslimin, maka selaku umat islam kita diwajibkan untuk menghadap kiblat ketika kita sedang beribadah shalat, dan kemudian kita diwajibkan untuk mendatangi baitullah untuk melakukan thawaf dan wukuf sekali dalam seumur hidup.⁹ Rasulullah SAW merupakan panutan bagi setiap umat manusia, yang mana beliau telah mengajarkan dan memberikan petunjuk yang baik terhadap umat manusia, termasuk dimana beliau menyuruh kita untuk melaksanakan ibadah Haji.

Dijelaskan dalam Qur'an Surat Ali Imran ayat 97 :

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

Artinya: "*Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam*".¹⁰

Penyelenggaraan ibadah Haji merupakan rangkaian kegiatan meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan

⁹ Yusuf Al-Qardhawi, *Ibadah Dalam Islam*, (Jakarta: Media Eka Sarana, 2013), 377

¹⁰ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Cet. IV; Jakarta: PT. Suara Agung, 2016), h. 244

terhadap jama'ah, sehingga mereka dapat menunaikan ibadah Haji sesuai dengan ketentuan ajaran agama islam. Namun dalam pelaksanaannya, masih ditemukan beberapa kendala seperti biaya penyelenggaraan Haji, pengelolaan keuangan, pendaftaran, layanan pemondokan, kesehatan, transportasi, dan catering disamping itu masih belum optimalnya informasi dan sosialisasi kebijakan penyelenggaraan ibadah Haji kepada masyarakat.¹¹ Agar tujuan pelaksanaan ibadah Haji dan Umrah dapat terlaksana dengan baik dan tercapainya tujuan dan target yang diinginkan, maka perlu adanya suatu manajemen, baik manajemen dibidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga apa yang menjadi cita-cita para jama'ah dalam menunaikan ibadah Haji dan Umrah ini bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan.

Manajemen memiliki beberapa fungsi yang terkait dengan tujuan pencapaian organisasi. Para ilmuwan memiliki beragam pendapat tentang fungsi-fungsi manajemen atau juga yang disebut unsur-unsur manajemen. Menurut Henry Fayol yang dikutip dari buku Malayu S.P Hasibuan yang berjudul *Manajemen*, manajemen itu terdiri dari fungsi-fungsi planning, organizing, coordinating, commanding dan controlling.¹²

Seiring perkembangan dan kemajuan teknologi dibidang travel Haji dan Umrah saat ini, banyak travel biro-biro perjalanan Haji dan Umrah yang ikut serta dalam mengurus pelaksanaan ibadah Haji dan Umrah, sehingga menimbulkan persaingan antara satu dengan yang lainnya, yang membuat para jama'ah bingung mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan di segala bidang sehingga pelaksanaan ibadah Haji dan Umrah bisa menuai hasil yang memuaskan.

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jama'ah akan memberikan kepuasan para jama'ahnya yang pada

¹¹ Ragil Purnomo, *Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji* (Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo Off City Musim Haji Tahun 2015), (Yogyakarta: Jurnal Skripsi, 2015).

¹² Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h. 8.

akhirnya akan membuahkan loyalitas jama'ah pada pengelola (travel) yang bersangkutan. Bila pelayanan atas jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan atau jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk.¹³

Dalam Penyelenggaraan pelayanan ibadah haji dan umroh tentunya aspek pelayanan harus didasari dengan unsur manajemen hingga pelayanan yang di selenggarakan dapat efisien sesuai kriteria mengenai pelayanan penyelenggara ibadah haji dan umroh. Pelayanan dapat di artikan sebagai suatu aktivitas yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat, berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun kepada yang menerimanya. Pelayanan bersifat memberi manfaat dan keuntungan kepada orang lain yang dimana urusan pemenuhan kebutuhan satu pihak itu diserahkan kepada pihak lain yang menyediakan jasa pemenuhan kebutuhan tersebut. Kebutuhan yang dimaksud disini hanya bersifat kasat mata, yakni kebutuhan yang hanya bisa dirasakan oleh pengguna jasa tersebut.¹⁴

Untuk mengatur sebuah kegiatan pembinaan, maka harus ada suatu wadah yang berupa organisasi agar rancangan-rancangan pelaksanaannya dapat terlaksana sesuai dengan yang diharapkan. Dalam sebuah organisasi atau lembaga diperlukan kerjasama antar anggota maupun pihak-pihak terkait. Hal ini sangat penting, karena kesatuan kinerja yang tepat dan teratur akan membantu dalam merealisasikan program kerja. Untuk dapat merealisasikan program kerja dengan baik maka sangat dibutuhkan adanya strategi, karena dengan adanya startegi maka suatu organisasi akan mengetahui dengan jelas apa yang harus dilakukan oleh organisasinya dalam upaya mencapai sebuah

¹³ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gava Media, 2018

¹⁴ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017) h.81

tujuan.¹⁵ Pembinaan dilakukan agar rencana yang telah dibuat berjalan sesuai yang diinginkan dan bisa mencapai tujuan. Maka dari itu, pada zaman sekarang pun masi perlu dilakukan pengawasan agar tujuan yang di rencanakan bisa tercapai.

PT.Al-Fatoni Barokah Wisata adalah salah satu travel haji dan umrah yang melihat peluang besar dalam bidang perjalanan haji dan umrah, yang berdiri pada tahun 2014 bertempat di Rajabasa Kota Bandar Lampung yang kini sudah lama berdiri sekitar 10 tahun. PT. Al-Fatoni Barokah Wisata mempunyai biaya paket Haji & Umroh bervariasi. Layanan yang tersedia seperti Paket Umroh, paket Haji Plus, Pake Umroh Plus, Paket Wisata Halal, Wisata Domestik dan lain-lain. Dalam pelayanannya, perusahaan ini sudah mendapatkan izin dari PPIU sejak tahun 2022 dan terakreditasi oleh Kementerian Agama Republik Indonesia. Untuk pendaftaran Umroh hampir tiap tahun banyak yang mendaftar melalui Kemenag, tetapi biasanya banyak yang mendaftar dibulan agustus.¹⁶

Ketika saya meneliti dan melakukan kajian pra observasi yaitu dikonfirmasi wawancara dengan pemimpin travel. Peneliti mendapatkan data awal pra observasi bahwa pelayanan di PT.Al-Fatoni Barokah Wisata yang memberikan jasa pelayanan terbaik kepada para calon jama'ah Haji dan Umrah, untuk melaksanakan ibadah dengan mudah dan baik. Akan tetapi, disini saya menemukan ada beberapa hambatan atau permasalahan yang terjadi di Pt. Al-Fatoni Barokah Wisata, sebagai berikut: Jumlah jama'ah yang tidak memenuhi kuota, calon Jama'ah yang membeli tiket dadakan, dan kondisi hotel yang tidak memadai.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti ingin mengetahui lebih lanjut bagaimana Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Dan Umrah (Studi Kasus di PT. Al-Fatoni Barokah Wisata). Untuk mengetahui bagaimana cara PT.Al-

¹⁵ Achmad Subianto, *Menata Kembali Manajemen Haji Indonesia* (Jakarta: Yakamus dan Gibon Books,2016),h.215-216

¹⁶ Dr. H.A.Fatoni,S.Pd.I., M.Pd.I (Pemimpin PT.Al-Fatoni Barokah Wisata), hasil observasi 23 Januari 2024

Fatoni Barokah Wisata memberikan pelayanan kepada para calon jamaah dalam pembinaan jama'ah.

C. Fokus Penelitian

Peneliti memfokuskan masalah mengenai “Bagaimana Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umroh Al-Fatoni Barokah Wisata Dalam Calon Pembinaan Jama'ah Di Kota Bandar Lampung.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang dapat penulis rumuskan adalah Bagaimana Manajemen Pelayanan Biro Haji dan Umroh PT. Al-Fatoni Barokah Wisata Dalam Pembinaan Calon Jama'ah Di Kota Bandar Lampung ?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan masalah dalam penelitian ini adalah Untuk Mengetahui Manajemen Pelayanan Biro Haji dan Umroh PT. Al-Fatoni Barokah Wisata Dalam Pembinaan Calon Jama'ah Di Kota Bandar Lampung.

F. Manfaat Penelitian

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

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah khasanah bagi pengembangan ilmu pengetahuan di masa depan, serta memberikan wawasan kepada pembaca yang kaitannya khusus tentang manajemen pelayanan dalam hal pelayanan perjalanan ibadah haji dan umroh, guna menjadi acuan bagi travel umroh lain dalam hal pelayanan yang baik pada umumnya.

b. Manfaat Praktis

Dapat dijadikan acuan oleh Al-Fatoni Barokah Wisata Bandar Lampung dalam mengembangkan pelayanannya dalam hal ibadah haji dan umroh dimasa yang akan datang. Serta untuk meningkatkan kemampuan penulis dalam melakukan penelitian ini yang efektif dan efisien pada suatu lembaga atau organisasi guna mencapai suatu tujuan.

G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Tinjauan pustaka memuat hasil-hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian yang dilakukan, dengan maksud untuk menghindari plagiasi. Di samping itu, untuk menunjukkan bahwa topik yang diteliti belum pernah diteliti oleh peneliti lain dalam konteks yang sama serta menjelaskan posisi penelitian yang dilakukan oleh yang bersangkutan. Dengan kata lain, tinjauan pustaka bertujuan untuk meletakkan posisi penelitian diantara penelitian-penelitian yang telah ada.

1. Renhat Raynaldi Putra, Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Judul “Implementasi Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umroh Pada Khalifah Travel Dalam Pembinaan Jama’ah Bandar Lampung”.¹⁷ Dalam skripsi terdahulu dan peneliti saat ini sama-sama membahas mengenai pelayanan biro travel, akan tetapi untuk perbedaan pada penelitian terdahulu lebih membahas mengenai implementasi pelayanan.

Sedangkan pada peneliti saat ini lebih fokus membahas mengenai manajemen pelayanan pada travel Al-Fatoni Barokah Wisata Bandar Lampung dalam memberikan pembinaan jamaah haji dan umroh.

¹⁷ Renhat Raynaldi Putra, *Implementasi pelayanan biro perjalanan haji dan umroh pada khalifah travel dalam pembinaan jama’ah Bandar lampung* (Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2021), h.2.

2. Siti Maryam, Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Judul “Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Daanish Mikasalsa Dalam Pembinaan Jama’ah Haji dan Umroh Di Bandar Lampung.”¹⁸ Dalam skripsi terdahulu dan peneliti saat ini sama-sama membahas mengenai pembinaan jama’ah, akan tetapi untuk perbedaan pada penelitian terdahulu lebih membahas mengenai pembinaan jama’ah. Sedangkan pada peneliti saat ini lebih fokus membahas mengenai manajemen pelayanan yang diberikan kepada jamaah umroh dalam bentuk pembinaan dengan fokus pada pemberian pelayanan kepada jamaah mulai dari mendaftar sebagai calon jamaah umroh, saat melaksanakan ibadah di tanah suci, serta saat kepulangan kembali jamaah selesai melaksanakan ibadah haji dan umroh.
3. Furqon Mukminin, Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Judul “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umroh”.¹⁹ Dalam skripsi terdahulu dan peneliti saat ini sama-sama membahas mengenai manajemen pelayanan, akan tetapi untuk perbedaan pada penelitian terdahulu hanya membahas mengenai biro (travel) perjalanan haji dan umroh. Sedangkan pada peneliti saat ini menjelaskan tentang calon pembinaan jama’ah Bandar Lampung.

Berdasarkan skripsi di atas, perbedaan penelitian ini berbeda dengan isi penelitian sebelumnya adalah selain objek yang berbeda, maka penulis mengambil judul skripsi “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umroh Al-Fatoni Barokah Wisata Dalam Pembinaan Calon Jama’ah Di

¹⁸ Siti Maryam, *Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Daanish Mikasalsa Dalam Pembinaan Jama’ah Haji dan Umroh Di Bandar Lampung* (Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2019), h.4.

¹⁹ Furqon Mukminin, *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umroh (Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2015), h.19.*

Kota Bandar Lampung”. Skripsi ini membahas tentang Manajemen pelayanan yang di berikan oleh perusahaan Al-Fatoni Barokah Wisata kepada calon jamaah melalui pembinaan, saat mendaftar sebagai calon jama’ah, dan sebelum melaksanakan ibadah Haji & Umroh.

H. Metode Penelitian

Metode adalah cara yang tepat untuk melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran- pikiran secara seksama untuk mencapai tujuan. Sedangkan penelitian adalah pemikiran yang sistematis mengenai berbagai jenis masalah yang pemahamannya memerlukan pengumpulan data dan penafsiran fakta-fakta. Jadi, metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Penelitian ini adalah penelitian yang bersifat kualitatif dimana penulis berusaha untuk menganalisis apa yang terjadi di lapangan, dan juga agar penelitian sesuai dengan fakta yang ada di lapangan yang berdasarkan data-data yang detail. Penelitian kualitatif adalah suatu pencarian atas segala sesuatu yang dilakukan secara sistematis dan pencariannya dilakukan pada masalah-masalah yang bisa dipecahkan dengan penelitian. Untuk mendapatkan data yang diinginkan agar dapat mendukung kesempurnaan penelitian ini, penulis menggunakan metode sebagai berikut:

1. Jenis dan Sifat Penelitian
 - a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah *field research* atau penelitian lapangan, penelitian yang dilakukan secara sistematis dan mendalam, dengan mengangkat data di lapangan, sehingga peneliti terjun langsung ke lapangan dalam penelitian ini guna mencari data dan fakta yang terjadi langsung

b. Sifat Penelitian

Ditinjau dari sifat penyajian datanya, penelitian ini bersifat deskriptif. Dimana peneliti mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara luas, mendalam dan menyeluruh. Dengan penelitian deskriptif, bertujuan menggambarkan secara tepat, sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu. Hal ini membuat penulis bermaksud menggambarkan secara objektif tentang pelayanan ibadah umroh dan haji pada Al-Fatoni Barokah Wisata Bandar Lampung.

2. Sumber Data

Di dalam penelitian penulis ini sumber data terdiri dari beberapa komponen, diantaranya : sumber data yang berupa manusia, kondisi lingkungan, fenomena social, dan interaksi sosial yang ada di biro travel. Serta seluruh dokumen-dokumen yang berikatan dengan manajemen pelayanan.

3. Data Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua data penelitian yaitu data primer dan data sekunder sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang di peroleh dari sumber utama penelitian dimana pada penelitian ini sumber utamanya Al-Fatoni Barokah Wisata yang berada di Rajabasa, Bandar Lampung dan objek utama dalam penelitian ini yaitu data yang terkait secara langsung dengan fokus penelitian, atau yang berkaitan langsung dengan rumusan penelitian skripsi penulis. Data-data ini meliputi : Perencanaan Pelayanan, Pengorganisasian pelayanan, Pelaksanaan Pembinaan, Evaluasi pelayanan.

Dan yang termasuk data primer adalah hasil dari penelitian baik berupa hasil wawancara dengan Pemimpin PT.

Al-Fatoni Barokah Wisata sebagai jama'ah mengenai Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umroh Dalam Pembinaan Jama'ah.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh melalui pihak lain, tidak langsung diperoleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data sekunder yang dimaksud disini adalah sumber data pendukung yang mempunyai relevansi dengan objek penelitian yang diperoleh melalui buku, artikel/jurnal, dan dokumentasi.²⁰

4. Metode pengumpulan data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data yang paling umum digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi kadang-kadang dipergunakan secara bersama-sama dan kadang-kadang secara individual.

Penulis akan melakukan penelitian di Al-Fatoni Barokah Wisata Bandar Lampung untuk memperoleh data-data yang diperlukan, penulis menggunakan teknik sebagai berikut:

a. Metode wawancara

Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung kepada objek yang diteliti. Metode interview digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti.²¹

Dalam observasi ini penulis melakukan pengamatan, perhatian, dan pengawasan untuk mengumpulkan data atau menjangkau data terhadap subyek atau obyek penelitian secara seksama (cermat dan teliti) secara sistematis.

²⁰ Jusuf Soewadji, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012), h. 147

²¹ Prasetya Irawan, *Logika dan Prosedur Penelitian*, (Jakarta: , 2014), Hal 137

b. Metode Observasi

Observasi adalah pengamatan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang di teliti. Menurut Sugiono observasi adalah sebuah teknik pengumpulan data mempunyai ciri spesifikasi bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan metode kuesioner.²²

Dalam hal ini penulis melakukan pengamatan dan mencatat secara langsung terhadap obyek penelitian yaitu proses manajemen pelayanan biro travel Al-Fatoni Barokah Wisata Bandar Lampung.

c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode mencari data berupa dokumen. Yaitu merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental, peraturan, kebijakan. Dalam hal ini penulis mengumpulkan data-data yang sudah tersimpan berupa catatan, transkrip, buku, brosur, dan agenda yang berada Al-Fatoni Barokah Wisata Bandar Lampung.

5. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.²³

Dalam hal ini penulis menggunakan analisis deskriptif kualitatif teknik induktif, yaitu dengan cara pengumpulan data, reduksi data, verifikasi data, dan pengambilan kesimpulan. yaitu penulis berusaha menggambarkan obyek penelitian (pelayanan

²² Sugiyono, *Metode Peneliti Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta,2016), Hal. 85

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dsn R&d*, (Bandung: Alfabeta, 2011) hal.244

jamaah haji dan umroh) dengan apa adanya sesuai dengan kenyataan, adapun yang dijadikan objek penelitian, adalah data tentang implementasi pelayanan yang diberikan Al-Fatoni Barokah Wisata kepada calon jamaah.

I. Sistematika Pembahasan

Untuk pembahasan yang sistematis, penulis harus menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Dengan demikian penulis menguraikan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab Pertama, Pendahuluan, menjelaskan tentang judul, latar belakang, fokus dan subfokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, metode penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

Bab kedua, landasan teori, bab ini memaparkan teori yang mendukung penelitian sesuai dengan judul penelitian yaitu mengenai teori pengertian manajemen, fungsi manajemen, unsur manajemen, pengertian pelayanan, dasar-dasar pelayanan, pengertian pembinaan, pengertian jama'ah, tujuan pembinaan jama'ah, strategi pembinaan jama'ah, dan pengertian haji umroh.

Bab ketiga, bab ini membahas mengenai sejarah, visi misi, struktur organisasi, dan lain-lain.

Bab keempat, yaitu analisis penelitian yang berisi hasil penelitian yang dilakukan yaitu manajemen pelayanan travel al-fatoni barokah wisata dan calon pembinaan jama'ah haji dan umroh.

Bab kelima, penutup, yaitu bab ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

Daftar rujukan, bagian ini berisi tentang daftar-daftar buku, jurnal ilmiah dan bahan lain yang dijadikan sebagai referensi.

Lampiran, bagian ini berisi dokumen-dokumen pendukung yang digunakan dalam penelitian yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan.



BAB II

MANAJEMEN PELAYANAN DALAM PEMBINAAN CALON JAMA'AH HAJI DAN UMROH

A. Manajemen Pelayanan

1. Pengertian Manajemen Pelayanan

Menurut Moenir (2008: 186) manajemen 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 dilayani¹

Sedangkan menurut Ratminto dan Atiksepti Winarsih (2005: 4) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.²

Dari pengertian-pengertian yang dikemukakan di atas peneliti mengambil kesimpulan bahwa manajemen pelayanan merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dengan manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan/organisasi, karyawan, dan masyarakat. Dengan manajemen juga daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan.

Sasaran manajemen pelayanan umum sederhana saja yaitu kepuasan. Meskipun sasaran itu sederhana tapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang seringkali tidak mudah dilakukan. Hal ini berkaitan dengan masalah kepuasan yang tidak dapat diukur secara pasti tetapi relatif.

¹ Moenir, Manajemen Pelayanan Publik, (2008), h.186

² Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, penerapan citizen's dan standar pelayanan minimal*, (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2005), h.2

Untuk dapat mengelola layanan dengan baik, perusahaan harus memiliki tim layanan yang terdiri dari orang-orang yang memiliki kompetensi dan kemampuan yang tinggi dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Perusahaan juga harus memiliki sistem informasi yang efektif untuk mengelola layanan yang diberikan kepada pelanggan, serta memiliki sistem pengukuran kualitas layanan dan sistem peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Manajemen pelayanan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Dengan mengelola layanan yang diberikan kepada pelanggan dengan baik, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjadi lebih kompetitif di pasar.³

2. Fungsi Manajemen

Fungsi-fungsi manajemen adalah serangkaian kegiatan yang dijalankan dalam manajemen berdasarkan fungsinya masing-masing dan mengikuti satu tahapan-tahapan tertentu dalam pelaksanaannya. Menurut George R. Terry (1964) secara umum tahapan-tahapan dalam manajemen organisasi dapat dibagi menjadi 4 (empat) *planning*, *organizing*, *controlling*, dan *actuating*.

Planning (Perencanaan), Perencanaan adalah pemilihan serangkaian kegiatan dan keputusan selanjutnya apa yang harus dilakukan, kapan, bagaimana, dan oleh siapa. Perencanaan yang baik dapat dicapai dengan mempertimbangkan kondisi di waktu yang akan datang.

Organizing (Pengorganisasian), Pengorganisasian merupakan proses penyusunan struktur organisasi sesuai dengan tujuan organisasi, sumber daya yang dimilikinya, dan lingkungan yang melingkupinya.

³ Ratminto dan Atiksepti Winarsih, Manajemen Pelayanan, (2005), h.4

Actuating (penggerakan atau pelaksanaan), langkah selanjutnya setelah perencanaan dan pengorganisasian adalah pelaksanaan kegiatan atau implementasi. Pelaksanaan kegiatan adalah suatu tindakan yang dikerjakan berdasarkan perencanaan dan struktur organisasi untuk mencapai tujuan.⁴

Controlling (Pengawasan), Pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses untuk menjamin bahwa tujuan organisasi dan manajemen tercapai.⁵

Fungsi manajemen layanan adalah untuk mengelola layanan yang diberikan kepada pelanggan dengan cara yang efektif dan efisien. Beberapa fungsi manajemen layanan antara lain:

1. Menentukan kebutuhan pelanggan dan menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan tersebut.
2. Menetapkan standar layanan yang harus dicapai oleh perusahaan.
3. Menyusun strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Menyusun sistem pelayanan yang efektif dan efisien.
5. Menyusun sistem pengukuran kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
6. Menyusun sistem pelaporan dan analisis layanan yang diberikan kepada pelanggan.
7. Menyusun sistem peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.⁶

⁴ Usman Effendi, Asas Manajemen, hlm. 204

⁵ *Ibid*, hlm.205

⁶ <https://qontak.com/blog/cara-melayani-pelanggan/>

3. Unsur-unsur Manajemen

Unsur-unsur manajemen terdiri dari 6 unsur yang disingkat dengan 6 M, yaitu man, money, methods, materials, machines, market. Adapun penjelasannya diantaranya:

1) Manusia (Man)

Man merupakan orang-orang yang akan menjalankan fungsi-fungsi manajemen dalam operasional suatu organisasi, man merujuk pada sumber daya manusia yang dimiliki organisasi.

2) Uang (Money)

Money merupakan salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan, uang merupakan modal yang dipergunakan pelaksanaan program dan rencana yang telah ditetapkan, uang merupakan alat tukar dan alat pengukur nilai, seperti pembelian alat-alat, pembelian bahan baku, pembayaran gaji dan lain sebagainya.

3) Material

Material adalah bahan-bahan baku yang dibutuhkan biasanya terdiri dari bahan setengah jadi dan bahan jadi dalam operasi awal guna menghasilkan barang atau jasa.

4) Mesin (Machine)

Machine adalah peralatan termasuk teknologi yang digunakan untuk membantu dalam operasi untuk menghasilkan barang dan jasa.

5) Metode (Methods)

Methods adalah cara yang ditempuh teknik yang dipakai untuk mempermudah jalannya pekerjaan manajer dalam mewujudkan rencana operasional.

6) Pasar (Market)

Market merupakan pasar yang hendak dimasuki hasil produksi baik barang atau jasa untuk menghasilkan uang, mengembalikan investasi dan mendapatkan profit dari hasil

penjualan atau tempat dimana organisasi menyebarluaskan produknya.⁷

4. Indikator Pelayanan

Seorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang kepada konsumen. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen maka seorang karyawan diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan konsumennya.

Setiap perusahaan selalu ingin dianggap terbaik dimata konsumennya. Konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik, pelayanan yang baik harus diketahui oleh pihak perusahaan sehingga keinginan konsumen dapat diberikan secara maksimal. Adapun pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

1) Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Konsumen ingin dilayani prima, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.

2) Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan, dan menarik, disamping itu petugas harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar

3) Bertanggung jawab kepada konsumen sejak awal hingga selesai.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal hingga selesai.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani konsumen diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tentunya dan jangan membuat kesalahan

⁷ Ernie Tisnawati Sulekurniawa dan Kurniawan Saefullah, Pengantar Manajemen, h. 216.

dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen.

5) Mampu berkomunikasi

Petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

6) Berusaha memahami kebutuhan konsumen

Petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.⁸

5. Teknik Dalam Melayani Konsumen

Berikut beberapa tips melayani pelanggan dengan baik adalah sebagai berikut:

1. Memahami Kebutuhan Pelanggan

Pertama, penting untuk perusahaan mengenal siapa yang menjadi pelanggan mereka. Dengan begitu, mereka bisa memiliki kemampuan untuk merasa terkoneksi dan berempati terhadap situasi yang dihadapi oleh pelanggan.

2. Bersikap Proaktif Dalam Memberikan Bantuan

Kedua, Anda dituntut mampu mengatasi masalah pelanggan dengan solusi yang bisa membuat mereka puas. Bahkan sebelum pelanggan menyadari permasalahan yang sedang meremahadapi. Oleh karena itu, Anda perlu mengambil langkah-langkah proaktif untuk membantu pelanggan sebelum mereka menghubungi memohon pertolongan.

⁸ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), Cet ke-2, h. 205

3. Personalisasi Pengalaman Pelanggan

Cara melayani konsumen dengan baik berikutnya adalah memanfaatkan data untuk mempersonalisasi pengalaman pelanggan. Pasalnya, mayoritas pelanggan saat ini mengharapkan pengalaman yang sangat individual.

4. Tawarkan Solusi yang Sesuai dengan Kebutuhan Pelanggan

Selanjutnya, cara melayani konsumen yang baik adalah dengan memberikan solusi yang tepat. Sebagian pelanggan mengharapkan bahwa masalah yang mereka hadapi dapat diatasi dan solusinya mengakomodasi kebutuhan unik mereka.

5. Memberikan Layanan Pelanggan dengan cepat

Mayoritas konsumen saat ini menginginkan respons yang cepat dari Anda. Khususnya, konsumen dari generasi milenial dan Gen Z cenderung lebih memilih jalur komunikasi yang menghasilkan tanggapan instan seperti media sosial, *aplikasi chatting* atau *live chat*.

Sementara kelompok usia yang lebih tua lebih metode konvensional seperti telepon, email, dan interaksi di lokasi fisik toko. Meski begitu, mereka tetap berharap mendapatkan respon cepat kurang dari 5 menit.⁹

B. Haji dan Umroh

1. Pengertian Haji dan Umroh

A. Haji

Arti kata haji berasal dari bahasa Arab *hajja-yahujju-hujjan*, yang berarti *qoshada*, yakni bermaksud atau berkunjung. Sedangkan dalam istilah agama, haji adalah sengaja berkunjung ke Baitullah Al-Haram (Ka'bah) di Makkah Al-Mukarromah untuk melakukan serangkaian amalan yang telah diatur dan ditetapkan oleh Allah SWT sebagai ibadah dan persembahan dari hamba kepada Tuhan.¹⁰

⁹ <https://qontak.com/blog/cara-melayani-pelanggan/>

¹⁰ Djamaluddin Dimjati, *Panduan Ibadah Haji dan Umroh Lengkap*, (Solo: PT Era Adicitra Intermedia, 2011), h. 3

Ibadah Haji adalah berkunjung ke Baitullah (Kakbah) untuk melakukan beberapa amalan ibadah pada waktu-waktu tertentu dan tempat-tempat tertentu pula, karena semata-mata memenuhi panggilan Allah dan mengharap keridhaan-Nya. Antara lain wukuf di Arafah, thawaf di Kakbah, sai antara Safa dan Marwah dan lain sebagainya.¹¹

Haji adalah suatu ibadah yang dilakukan dengan mengunjungi Kakbah, dan dilakukan pada waktu tertentu serta syarat-syarat yang telah ditentukan atau ditetapkan. Ibadah haji dilakukan dalam rangka menaati perintah Allah swt. Dan untuk mencapai ridha-Nya. Ibadah haji tidak dilakukan di sembarang tempat, sembarang waktu dan sembarang perbuatan. Karena dalam ibadah haji mempunyai rukun, wajib dan syarat haji yang telah ditentukan dan ditetapkan. Ibadah haji merupakan ibadah besar yang setiap orang dapat menunaikannya, karena melaksanakan ibadah haji memerlukan kekuatan fisik, disamping kekuatan fisik bagi umat Islam yang tinggal jauh dari Makkah juga membutuhkan dana. Oleh karena itu, Allah swt. mewajibkan bagi orang-orang yang mampu saja, mampu dalam hal ini yaitu mampu fisiknya dan mampu pula dananya.

B. Umroh

Secara makna bahasa, kata Umrah berarti Az-Ziyarah yaitu berkunjung atau mendatangi suatu tempat atau seseorang. Dalam bahasa Indonesia, terdapat istilah “makmur” dan “takmir” (masjid). Makmur dalam arti negara yang ramai oleh berbagai sumber daya dan bisa mensejahterakan rakyatnya. Takmir masjid berarti usaha panitia untuk membuat masjid ramai oleh kegiatan-kegiatan yang positif dan banyak mendapat kunjungan jamaahnya.¹²

Ibadah umrah memang sekilas sangat mirip dengan ibadah haji, namun tetap saja umrah bukan ibadah haji. Kalau dirinci lebih jauh, umrah adalah haji kecil, dimana sebagian ritual

¹¹ Nuruddin Shiddiq, *Tuntunan Manasik Haji* (Jakarta:1993) h. 2

¹² Hasbiyallah, *Haji dan Umroh*, h. 268-269

haji dikerjakan di dalam ibadah umrah. Sehingga boleh dikatakan bahwa ibadah umrah adalah ibadah haji yang dikurangi.¹³

2. Hukum Haji dan Umroh

A. Haji

Ibadah haji diwajibkan Allah swt. kepada kaum muslimin yang telah mencukupi syarat-syaratnya, menunaikan ibadah haji diwajibkan hanya sekali seumur hidup yang kedua kali dan seterusnya adalah sunnah. Akan tetapi bagi mereka yang bernazar haji menjadi wajib melaksanakannya.

Ibadah haji diwajibkan berdasarkan firman Allah swt. yang terkandung dalam surat Al-Hajj/22:27 yang berbunyi:

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

فَجٍّ عَمِيقٍ ﴿٢٧﴾

Artinya: *“Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh”*.¹⁴

Selanjutnya Allah memerintahkan Nabi Ibrahim AS. mengajak semua orang yang mampu untuk berkunjung ke rumah Allah itu, dengan menyatakan: Dan wahai Nabi Ibrahim, berserulah kepada manusia memanggil mereka untuk mengerjakan haji yaitu berkunjung ke Masjid al-Haram, dan sekitarnya untuk melaksanakan ibadah tertentu pada waktu tertentu demi karena Allah. Serukanlah itu, niscaya mereka akan datang kepadamu menyambut panggilanmu itu dengan berjalan kaki bagi mereka yang tinggal dalam jangkauan perjalanan kaki serta bagi yang tidak mampu berkendara, atau mengendarai semua atau setiap yakni banyak unta yang telah menjadi lelah dan

¹³ Ahmad Sarwat Lc, Seri Fiqih Kehidupan (6) : *Haji & Umrah* (Jakarta : DU Publishing), cet I, h. 23

¹⁴ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Cet. IV; Jakarta: PT. Suara Agung, 2016), h. 335

kurus karena jauhnya perjalanan bagi yang datang dari segenap penjuru yang jauh lagi mampu berkendara.¹⁵

Dalam ayat al-Qur'an diatas, maka menunaikan ibadah haji bagi seorang muslim atau muslimah yang memenuhi syarat-syaratnya menjadi wajib hukumnya. Menunaikan ibadah haji hendaklah sesuai dengan apa yang dikerjakan oleh Rasulullah. Oleh karena itu, dalam mengerjakannya harus berpedoman pada syarat, rukun dan sunahnya.

B. Umroh

Ulama fikih berbeda pendapat tentang masalah hukum umrah, apakah hukum umrah itu wajib seperti hukum haji atau tidak. Dalam hal ini, ulama Syafi'iyah dan Hanabilah mengatakan bahwa hukum umrah sama dengan hukum haji yaitu wajib. Mereka mendasarkan pendapat tersebut sebagai berikut: pertama firman Allah SWT: "waatimul hajja wal umrata lillahi", perintah untuk menyempurnakan haji dan umrah menunjukkan bahwa hukum umrah adalah wajib; kedua, didasarkan kepada sabda Rasulullah SAW kepada sahabatnya "barang siapa memiliki hadyu (hewan), maka hendaklah ia membebaskan dengan haji dan umrah; ketiga didasarkan kepada sabda Rasulullah SAW: "umrah telah masuk ke dalam haji sampai hari kiamat" (HR. Muslim dari Jabir).

Sedangkan ulama Malikiyah dan Hanafiyah berpendapat bahwa hukum umrah adalah sunnah. Dasar yang digunakan oleh mereka adalah: pertama, Allah tidak menyebutkan dalam firmanNya tentang kewajiban haji, seperti pada firman Allah SWT: Walillahi alannasi hijjul baiti manis tathoa ilaihi sabila dan wa adzin fi nnasi bil hajj...; kedua tidak terdapat dalam hadits-hadits dari Nabi SAW: "Haji adalah jihad dan umrah adalah sunnah" (HR. Ibnu Abi Saibah, Abdul Hamid, Ibnu Majah dan Syafi'i menyebutnya dalam kitab Al-Umm).¹⁶

¹⁵ Quraisy Shihab, *Tafsir Al Mishbah pesan, kesan dan keselarasan Al-Qur'an* (Jakarta: Lentera Hati, 2002), h. 43

¹⁶ Hasbiyallah, *Haji dan Umroh*, h. 269-270

Karena mayoritas di Indonesia menggunakan mazhab Syafi'iyah, maka menganut mazhab tersebut. Umrah merupakan bagian dari ibadah haji tetapi tidak masuk dalam rukun. Disebutkan bahwa setiap umat Islam itu wajib melaksanakan umrah satu kali seumur hidup. Demikian juga haji, tetapi jika seseorang itu sudah melaksanakan haji maka ia juga sudah melaksanakan umrah. Sebaliknya jika seseorang itu sudah melaksanakan umrah maka ia belum tentu disebut berhaji. Sebab umrah itu hanya dibatasi pada tempat suci yang paling utama saja yaitu sekitar Ka'bah dan ShafaMarwah, dan sebagainya.¹⁷

Dalam hadits yang diterima dari Aisyah ra disebutkan: "Aisyah bertanya kepada Rasulullah SAW: "apakah kaum wanita mempunyai kewajiban untuk berjihad?" Rasulullah menjawab: "ya mereka wajib berjihad, akan tetapi jihadnya bukan peperangan; haji dan umrah"(HR. Imam Ahmad dan Ibnu Majah).¹⁸

3. Syarat Haji dan Umroh

A. Haji

Dalam melaksanakan ibadah haji terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi, adapun syarat-syarat tersebut adalah:¹⁹

- a. Islam
- b. Baligh (dewasa)
- c. Aqil (berakal sehat)
- d. Merdeka (bukan hamba sahaya)
- e. *Istitho'ah* (mampu) yaitu mampu melaksanakan ibadah haji ditinjau dari segi jasmani dan rohani, ekonomi dan keamanan, diantara lain:
 1. Jasmani, sehat dan kuat agar tidak sulit melaksanakan ibadah haji

¹⁷ Nurcholish Madjid, Ibadah haji... , h. 4.

¹⁸ Hasbiyallah, Haji dan Umroh h. 269-270.

¹⁹ Khalifa Zain Nashrullah. *Mau Haji & Umrah? Wajib Baca Buku Ini!* (Cet. I; Yogyakarta: Cempaka, 2015) h. 44

2. Rohani, mengetahui dan memahami manasik haji, kemudian berakal sejahtera dan memiliki kesiapan mental untuk melakukan ibadah haji dengan perjalanan yang jauh
3. Ilmu, yakni memahami pengetahuan dan pemahaman yang cukup untuk melaksanakan seluruh rangkaian kegiatan ibadah haji
3. Ekonomi, mampu membayar Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), adapun biaya tersebut bukan berasal dari satu-satunya sumber kehidupan yang apabila dijual menimbulkan kemudharatan bagi diri dan keluarganya. Sehingga keluarga yang ditinggalkan tetap memiliki biaya hidup
4. Keamanan, aman dalam perjalanan dan pelaksanaan ibadah haji, aman bagi keluarga dan harta benda serta tugas dan tanggung jawab yang ditinggalkan. Kemudian tidak terhalang permasalahan seperti pencekalan/mendapat kesempatan atau izin perjalanan ibadah haji.

Apabila umat Muslim yang telah memenuhi syarat-syarat di atas dapat menunaikan Ibadah Haji. Jika hanya salah satu yang terpenuhi maka umat Muslim tersebut tidak dapat menunaikan Ibadah Haji.

B. Umroh

Adapun syarat wajib umrah itu sama dengan syarat wajib haji, berikut adalah beberapa hal yang menjadi syarat wajib umrah dan haji:

- a. Beragama islam.

Orang non-muslim tidak wajib melaksanakan umrah maupun haji.

- b. Baligh (mencapai umur dewasa).

Dengan demikian, haji dan umrah tidak diwajibkan kepada anak yang belum mencapai usia baligh. Hal ini berdasar pada Hadits Nabi SAW: “seorang anak yang beberapa kali mengerjakan ibadah haji kemudian dia mencapai dewasa, maka dia tetap mempunyai kewajiban haji.”

- c. Berakal.

Orang yang tidak sehat akalnya tidak terkena kewajiban haji.

- d. Merdeka (bukan budak)
- e. Isthitha²⁰ah (mampu).

Mampu melaksanakan haji ditinjau dari segi jasmani, rahani, ekonomi dan keamanan.²⁰

4. Rukun Haji

A. Haji

Rukun Haji ialah amalan yang harus dilakukan dalam ibadah haji dan tidak dapat diganti dengan dam. Jika ditinggalkan, maka hajinya menjadi tidak sah. Rukun haji, menurut pendapat yang masyhur dari Imam Syafi':

1. Ihram disertai niatnya

Ihram adalah niatan untuk masuk dalam manasik haji. Niat menjadi hal yang sangat penting dalam ibadah, sehingga jika seseorang meninggalkan niat berhaji, maka hajinya tidak sah.

2. Wukuf di Arafah

Wukuf di Arafah bermakna hadir dan berada di daerah mana saja di Arafah dalam keadaan apapun juga, semisal: berjalan, duduk, berbaring, tidur, dan lain lainnya. Juga dalam keadaan suci maupun tidak suci. Waktu wukuf, adalah waktu mulai tergelincir matahari pada hari Arafah (9 Dzulhijjah) hingga terbit fajar Subuh pada hari Nahr (10 Dzulhijjah).

3. Thawaf Ifadah

Makna thawaf adalah mengelilingi Kakbah sebanyak 7 kali putaran dengan tata cara yang khusus.

4. Sa'i

Sa'i adalah melakukan perjalanan pergi-pulang (bolak-balik) antara bukit Shafa dan Marwah yang dilakukan sebanyak 7 kali yang dimulai dari bukit Shafa dan diakhiri di bukit Marwah.

5. Tahallul

Makna tahallul adalah menghalalkan kembali apa-apa yang semula dilarang ketika masih dalam keadaan ihram. Tahallul dilakukan dengan mencukur rambut, dengan kadar

²⁰ *Ibid.*, hlm. 265.

minimal 3 helai rambut, sebagai tanda telah mengakhiri rangkaian ibadah haji.

6. Tertib

Makna tertib adalah pelaksanaan rangkaian ibadah haji tersebut dilaksanakan secara berurutan, dari awal hingga akhir. Rukun haji tersebut di atas jika ada salah satu yang tidak terpenuhi maka hajinya menjadi batal dan tidak dapat diganti dengan dam.²¹

B. Umroh

Para ulama menetapkan rukun umrah sebanyak lima perkara yaitu:

1. Niat umrah dengan memakai pakaian ihram dari miqat

Miqat yamani bagi jamaah umrah adalah sepanjang tahun. Adapun miqat makani bagi jamaah umrah yang dari Madinah, maka harus berniat umrah dan miqat Bir Ali. Sedangkan bagi jamaah umrah yang sudah berada di Mekah atau penduduk mekah, maka ketika akan melaksanakan umrah harus mengambil miqat di Ji'ronah atau Tan'im.

2. Melaksanakan tawaf tujuh putaran mengelilingi ka'bah
3. Sa'i antara Shafa dan Marwah
4. Tahallul
5. Tertib²²

5. Wajib Haji

Adapun wajib haji ada lima, yaitu berihram di miqat, mabit di Muzdalifah, mabit di Mina, melontar jumrah, dan thawaf wada'. Berikut penjelasannya:

1. Berihram di miqat.

Calon haji harus memulai niatnya dan dari titik awal tempat itu yang berniat melaksanakan haji/umrah sudah harus memakai pakaian ihram. Yalamlam adalah tempat berihram calon

²¹ *Ibid*, hlm.41-43

²² *Ibid.*, hlm. 270-271.

jamaah haji yang datang dari arah Indonesia bila ia langsung akan menuju ke Makkah dan Bir Ali adalah tempat berihram calon jamaah haji yang datang dari arah Indonesia menuju ke Madinah terlebih dahulu.²³

2. Mabit di Muzdalifah.

Mabit di Muzdalifah adalah menginap semalam di Muzdalifah pada malam tanggal 9 Dzulhijjah. Waktunya dikerjakan setelah wukuf di Arafah.²⁴

3. Mabit di Mina.

Mabit di Mina adalah bermalam selama 3-4 hari di suatu hamparan padang pasir yang panjangnya sekitar 3,5 km. Waktunya adalah malam tanggal 11, 12, dan 13 Dzulhijjah. Bermalam di Mina dilakukan semalam penuh, yang boleh dilakukan mulai sore hari sampai terbitnya fajar, dan juga boleh bermalam paling sedikit 2/3 malam.²⁵

4. Melontar jumrah.

Melontar jumrah adalah melempar batu pada sebuah tempat yang diyakini untuk memperingati saat setan menggoda Nabi Ibrahim agar tidak melaksanakan perintah Allah SWT untuk menyembelih putranya, Nabi Ismail.²⁶ Tanggal 10 Dzulhijjah melontar jumrah aqabah dengan tujuh butir kerikil. Dan pada hari-hari Tasyrik, yaitu 11, 12, dan 13 Dzulhijjah melontar ketiga jumrah.²⁷

5. Thawaf wada'.

Thawaf wada' adalah suatu penghormatan terakhir kepada Baitullah. Thawaf wada' merupakan tugas terakhir dalam pelaksanaan ibadah haji dan ibadah umrah di Tanah Suci.²⁸

²³ M. Quraish Shihab, Haji dan..., h. 242.

²⁴ Moch. Syarif Hidayatullah, Buku Pintar..., h. 234.

²⁵ *Ibid*, hlm.240

²⁶ *Ibid*, hlm.235

²⁷ M. Ali Nursidi, dkk., (ed.), Segala Hal..., h. 46.

²⁸ Moch. Syarif Hidayatullah, Buku Pintar..., h. 242

6. Macam-macam Haji

Adapun macam-macam Haji adalah sebagai berikut:

a. Haji Qiran

Haji Qiran bermakna menggabungkan, menyatukan, atau menyekaliguskan. Maknanya adalah melakukan ihram dengan haji sekaligus bersamaan dengan umrah. Prosesi Thawaf, sa'ī dan tahallul untuk haji dan umrah dilakukan secara sekaligus atau istilahnya „sekali jalan“. Orang yang melaksanakan haji qiran harus tetap dalam keadaan ihram hingga selesai mengerjakan ibadah umrah dan haji.

Karena kemudahannya, maka jamaah yang melaksanakan haji qiran dikenakan denda (dam), yaitu dengan menyembelih hewan sembelihan (kambing). Bagi jamaah yang tidak mampu, dam dapat dilakukan dengan cara berpuasa selama sepuluh hari, tiga hari di Mekah dan tujuh hari di tanah air.

b. Haji Tamattu‘

Haji tamattu‘ bermakna bersenang-senang atau bersantai-santai. Maknanya adalah melakukan dua macam ibadah, yakni umrah dan haji, pada tahun yang bersamaan. Orang yang melaksanakannya akan memulainya dengan melaksanakan ibadah umrah terlebih dahulu hingga selesai dan kemudian melaksanakan ibadah haji, tanpa harus yang bersangkutan kembali dulu ke negara atau kampung halamannya.

Setelah selesai melaksanakan umrah, jamaah diperbolehkan untuk tahallul hingga yang bersangkutan telah diperbolehkan membuka pakaian ihramnya dan mengenakan pakaian biasa. Ia juga telah diperbolehkan untuk melakukan hal-hal yang dilarang bagi orang yang sedang ihram hingga hari Tarwiyah (hari ke-8 bulan Dzulhijjah).

Pada hari Tarwiyah, yang bersangkutan berihram dengan niat haji kemudian melaksanakan ibadah haji hingga selesai. Seperti halnya haji qiran, jamaah yang melaksanakan haji

tamattu" juga dikenakan denda (dam), yaitu dengan menyembelih hewan sembelihan (kambing). Bagi jamaah yang tidak mampu, dam dapat dilakukan dengan cara berpuasa selama 10 hari yang dilaksanakan tiga hari di Tanah Suci dan tujuh hari di tanah air.

c. Haji Ifrad

Haji ifrad bermakna menyendiri. Maknanya adalah melaksanakan haji dan umrah secara terpisah. Masing-masing ibadah dilaksanakan secara tersendiri, dalam waktu yang berbeda namun tetap dalam satu musim haji. Orang yang melaksanakannya akan memulainya dengan melaksanakan ibadah haji terlebih dahulu hingga selesai dan selanjutnya melaksanakan ibadah umrah.

Di antara jenis-jenis ibadah haji lainnya, haji ifrad merupakan ibadah haji yang terberat serta paling tinggi kualitasnya sehingga orang yang melaksanakannya tidak dikenakan denda (dam).²⁹

C. Pembinaan Jama'ah

1. Pengertian pembinaan

Pembinaan berasal dari kata "bina" yang artinya bangun. Apabila diberi awalan me- maka membina, yang artinya membangun, mendirikan, mengusahakan agar lebih baik. Sehingga pembinaan mengandung arti proses, tindakan, dan kegiatan yang dilakukan secara berdaya guna berhasil memperoleh hasil yang lebih baik. Menurut UU No. 13 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat 9 Pengertian Pembinaan Ibadah Haji adalah serangkaian kegiatan yang meliputi penyuluhan dan pembimbingan bagi jamaah haji.³⁰

Menurut Majdi Hilali, pembinaan adalah membangun dan mengisi akal dengan Ilmu yang berguna, mengarahkan hati

²⁹ Khalifa Zain Nashrullah. *Mau Haji & Umrah? Wajib Baca Buku Ini!*. h. 31-33

³⁰ Republik Indonesia, UU No. 13 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan ibadah haji Pasal 1 Ayat 9

lewat berbagai zikir, serta memompa dan menguatkan lewat introspeksi diri³¹

Sedangkan 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 atas sesuatu. Ada dua unsur dari pengertian ini yakni pembinaan itu sendiri bisa berupa suatu tindakan, proses atau pernyataan dari suatu tujuan dan kedua pembinaan itu bisa menunjukkan kepada kebaikan atas tertentu.³²

Dari beberapa pengertian menurut ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa pembinaan adalah suatu proses yang dilakukan untuk memperoleh hasil yang lebih baik. Pembinaan juga berarti adanya kemajuan, peningkatan, pertumbuhan atau peningkatan atas sesuatu.

2. Pengertian Jamaah

Secara bahasa kata jamaah memiliki beberapa pengertian antara lain: berkumpul, berkelompok, bersama-sama atau berserikat. Menurut Drs. E. Ayub, dkk yang dimaksud jamaah adalah “sejumlah besar manusia” atau sekelompok manusia yang berhimpun untuk mencapai tujuan yang sama.³³ Jadi jamaah adalah kelompok yang terorganisir dan terstruktur dengan baik.

Menurut UU No. 13 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat 3 Pengertian Jamaah Haji adalah Warga Negara Indonesia yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan Ibadah Haji sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.³⁴

³¹ Majdi Hilali, *38 Sifat Generasi Unggulan* (Jakarta: Gema Insani Press, 1999), h. 138

³² Miftah Thoha, *Kepemimpinan Dalam Manajemen Suatu Pendekatan Perilaku*, h. 125

³³ Moh. E. Ayyub, *Manajemen Masjid* (Jakarta: Gema Insani Press, 1996), h. 128

³⁴ Republik Indonesia, UU No. 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji Pasal 1 Ayat 3

Menurut Ibrahim Muhammad bin Abdullah al Buraikan kriteria jamaah ada empat yaitu:

- a. Orang-orang yang berkumpul
- b. Tidak terpecah belah
- c. *Manhaj* atau konsep yang diikuti
- d. *Qudwah* atau teladan³⁵

Dengan berdasarkan beberapa pengertian pembinaan jamaah di atas, maka pengertian pembinaan jamaah adalah membangun, mengusahakan, mengembangkan kemampuan secara bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji untuk mencapai tujuan haji yang diinginkan dan dicita-citakan atau haji yang mabrur.

3. Manajemen Pembinaan Jamaah

Manajemen Pembinaan Jamaah adalah mengkoordinasi, mengarahkan, mengatur dengan mengembangkan kemampuan secara bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji demi tercapainya cita-cita Haji .

4. Tujuan Pembinaan Jamaah

Melihat profil jamaah haji di Indonesia dari tahun ke tahun sebagian besar rakyat biasa dari daerah terpencil, berpendidikan rendah, belum pengalaman bepergian jauh, hidup dalam budaya lokal, dalam keadaan buta huruf dan tidak dapat berbahasa asing. Kondisi pelaksanaan ibadah haji memaksa mereka untuk berhadapan dengan kenyataan yang bahkan tidak pernah mereka bayangkan sebelumnya.

Melihat kondisi tersebut, maka pembinaan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan hal yang menimbulkan kekagetan budaya tersebut sangat diperlukan sejak dini bahkan sebelum

³⁵ Ibrahim Muhammad bin Abdullah al Buraikan alih bahasa M. Anis Matta, *Pengantar Studi Aqidah Islam* (Cet. I; Jakarta: Robbani Press) h. 114

calon jamaah haji mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji.³⁶

Pembinaan dilakukan demi keselamatan, kelancaran, ketertiban, dan kesejahteraan jamaah haji serta kesempurnaan ibadah haji tanpa dikenakan biaya tambahan diluar BPIH yang telah ditetapkan untuk mencapai haji yang diinginkan dan dicita-citakan tersebut.

5. Strategi Pembinaan Jamaah

Pelaksanaan pembinaan jamaah haji dilakukan dengan berbagai metode: tatap muka, media cetak dan elektronik, internet, konsultasi telepon, dan penerbitan buku-buku dan leaflet sejak sebelum masa pendaftaran haji, periode pendaftaran, sampai saat pemberangkatan, selama di Arab Saudi sampai setelah kembali ke tanah air.

Materi pembinaan jamaah haji dapat dikelompokkan dalam enam bahasan,yaitu:

- a. Manasik haji
- b. Bimbingan ibadah
- c. Perjalanan
- d. Pelayanan kesehatan
- e. Pembinaan haji mabrur
- f. Ukhuwah islamiyah
- g. Ibadah sosial³⁷

Materi pembinaan ibadah haji ditetapkan oleh pemerintah dalam bentuk buku bimbingan dan pola pembinaan yang dijadikan dasar pembinaan dan bimbingan, namun tetap dapat dikembangkan sesuai dengan segmen jamaah haji yang dibimbingnya. Disamping pembinaan yang dilakukan oleh pemerintah, juga dapat dilakukan secara mandiri atas inisiatif jamaah haji itu sendiri, majelis taklim dan merupakan kesatuan

³⁶ Ahmad Nidjam dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji* (Cet. I; Jakarta: Zikrul Hakim, 2001),h.71-72

³⁷ Ahmad Nidjam dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji*, h.73

sistem bimbingan jamaah haji yang mengacu kepada kemandirian jamaah dan dititik beratkan kepada pemahaman manasik dan pengetahuan perjalanan ibadah haji.³⁸

Pembinaan ibadah haji tersebut dilakukan oleh pemerintah karena jamaah haji diharapkan mampu melaksanakan ibadah dengan baik, lancar dan tertib. Ibadah haji dapat dilaksanakan dengan lancar baik saat masih berada di tanah air, saat berada di Arab Saudi maupun saat sudah kembali ke tanah air.



³⁸ *Ibid*, hlm.74

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan pada pembahasan sebelumnya, maka penulis berkesimpulan bahwa :

1. Pelaksanaan manajemen yang dilakukan oleh PT. Al-Fatoni Barokah Wisata sudah cukup baik untuk mencapai hasil tujuannya, dalam hal ini sudah mengikuti sesuai dengan fungsi manajemen berupa perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan.
2. Pelayanan haji dan umroh di PT. Al-Fatoni Barokah Wisata sudah cukup baik, karena pada pelaksanaannya telah diterapkan sesuai dengan teori dan praktek. Dalam hal pelayanan PT. Al-Fatoni Barokah Wisata secara administrative sudah cukup maksimal terhadap jama'ah dengan memfasilitasi secara professional baik di Tanah Air maupun di Tanah Suci, serta akomodasi dalam pengaturan tempat yang memadai fasilitas penginapan tersebut berbintang lima yang berhadapan langsung dengan Masjidil Haram dan Masjid Nabawi, selain itu saat pemberangkatan, jamaah selalu menggunakan pesawat Garuda Indonesia dan Saudi Arabian Airlines.
3. Pembinaan yang diberikan oleh PT. Al-Fatoni Barokah Wisata cukup baik, begitu juga bimbingan yang diberikan melalui sistem multimedia dengan tujuan para calon jama'ah dapat dengan jelas memahami materi yang telah diberikan. Selain itu, metode penyampaian manasik haji dan umroh dibagi menjadi tiga yaitu metode ceramah, metode simulasi dan metode diskusi.

B. Rekomendasi

Penulis hanya dapat memberikan sekecil mungkin rekomendasi yang mudah-mudahan dapat memberikan masukan kepada PT. Al-Fatoni Barokah Wisata, sebagai berikut:

1. Agar PT. Al-Fatoni Barokah Wisata tetap eksis dalam menjalankan programnya, maka harus mempertahankan

- dan meningkatkan kualitas semua departemen yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
2. Sebaiknya menggunakan strategi yang lebih menarik dan memberikan bonus kepada calon pelanggan supaya ada yang ingin mendaftarkan diri untuk berangkat Haji Plus.
 3. Fasilitas yang berada di kantor PT.AI-Fatoni Barokah Wisata sebaiknya di perbaiki lagi, terutama ruang pendaftaran yang perlu diperhatikan, agar terlihat lebih nyaman.



DAFTAR PUSTAKA

- Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*.
Jakarta : Bumi Aksara, 2008, hal : 3
- Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990), h. 415
- Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2005), Cet. Ke- 4, h. 152
- Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), h. 135.
- Republik Indonesia, UU No. 13 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan ibadah haji Pasal 1 Ayat 9
- Miftah Thoha, *Kepemimpinan Dalam Manajemen Suatu Pendekatan Perilaku*, h. 125
- Yusuf Al-Qardhawi, *Ibadah Dalam Islam*, (Jakarta: Media Eka Sarana, 2013), 377
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Cet. IV; Jakarta: PT. Suara Agung, 2016), h. 244
- Ragil Purnomo, *Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji* (Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo Off City Musim Haji Tahun 2015), (Yogyakarta: Jurnal Skripsi, 2015).
- Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h. 8.
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gava Media, 2018
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017) h.81
- Achmad Subianto, *Menata Kembali Manajemen Haji Indonesia* (Jakarta: Yakamus dan Gibon Books, 2016), h.215-216

- Renhat Raynaldi Putra, *Implementasi pelayanan biro perjalanan haji dan umroh pada khalifah travel dalam pembinaan jama'ah Bandar Lampung* (Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2021), h.2
- Siti Maryam, *Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Daanish Mikasalsa Dalam Pembinaan Jama'ah Haji dan Umroh Di Bandar Lampung* (Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2019), h.4.
- Furqon Mukminin, *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umroh (Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2015)*, h.19
- Jusuf Soewadji, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012), h. 147
- Prasetya Irawan, *Logika dan Prosedur Penelitian*,(Jakarta: , 2014), h. 137
- Sugiyono, *Metode Peneliti Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta,2016), h.85
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dsn R&d*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h.244
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Publik*, (2008), h.186
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual,penerapan citizen's dan standar pelayanan minimal*, (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2005), h.2
- Ratminto dan Atiksepti Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (2005), h.4
- Usman Effendi, *Asas Manajemen*, hlm. 204
- Ernie Tisnawati Sulekurniawa dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, h. 216.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), Cet ke-2, h. 205

- Djamaluddin Dimjati, *Panduan Ibadah Haji dan Umroh Lengkap*, (Solo: PT Era Adicitra Intermedia, 2011), h. 3
- Ahmad Sarwat Lc, Seri Fiqih Kehidupan (6) : *Haji & Umrah* (Jakarta : DU Publishing), cet I, h. 23
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Cet. IV; Jakarta: PT. Suara Agung, 2016), h. 335
- Quraisy Shihab, *Tafsir Al Mishbah pesan, kesan dan keselarasan Al-Qur'an* (Jakarta: Lentera Hati, 2002), h. 43
- Khalifa Zain Nashrullah. *Mau Haji & Umrah? Wajib Baca Buku Ini!* (Cet. I; Yogyakarta: Cempaka, 2015) h. 44
- Khalifa Zain Nashrullah. *Mau Haji & Umrah? Wajib Baca Buku Ini!*. h. 31-33
- Republik Indonesia, UU No. 13 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan ibadah haji Pasal 1 Ayat 9
- Majdi Hilali, *38 Sifat Generasi Unggulan* (Jakarta: Gema Insani Press, 1999), h.138
- Miftah Thoha, *Kepemimpinan Dalam Manajemen Suatu Pendekatan Perilaku*, h.125
- Moh. E. Ayyub, *Manajemen Masjid* (Jakarta: Gema Insani Press, 1996), h. 128
- Republik Indonesia, UU No. 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji Pasal 1 Ayat 3
- Ibrahim Muhammad bin Abdullah al Buraikan alih bahasa M. Anis Matta, *Pengantar Studi Aqidah Islam* (Cet. I; Jakarta: Robbani Press) h. 114
- Ahmad Nidjam dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji* (Cet. I; Jakarta: Zikrul Hakim, 2001),h.71-72