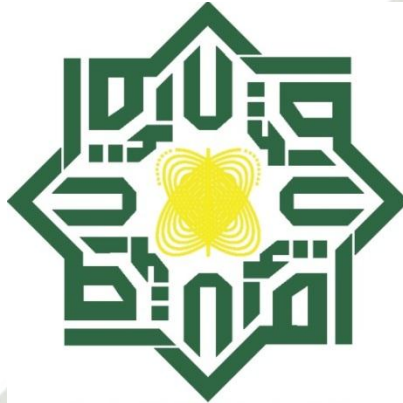




NOMOR SKRIPSI

3986/MD-D/SD-S1/2020

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA IBADAH
UMRAH PADA PT. MUHIBBAH MULIA
WISATA PEKANBARU**



UIN SUSKA RIAU

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata (S1) Manajemen Dakwah (S.Sos)

Oleh :

FUJA KARENNINA
NIM. 11644200693

**PRODI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2020**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sul

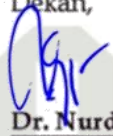
PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Fuja Karennina
 NIM : 11644200693
 Judul : Implementasi Pelayanan Prima Ibadah Umrah Pada PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru


Telah dimunaqasyahkan Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:
 Hari : Selasa
 Tanggal : 19 Mei 2020


Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

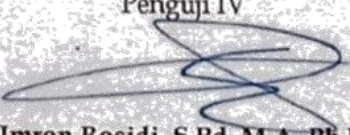
Pekanbaru, 19 Mei 2020
 Dekan,

Dr. Nurdin, M.A
 NIP. 19660620200604 1 015

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I
 Digitally signed by masduki@uin-suska.ac.id
 Date: 2020.05.27 13:50:34 +07'00'
Dr. Masduki, M.Ag
 NIP. 19710612 199803 1 003

Sekretaris/ Penguji II

Khairuddin, M.Ag
 NIP. 19720817 200910 1 002

Penguji III

Perdanaian Hsb, M.Ag
 NIP. 19621124 199603 1 001

Penguji IV

Imron Rosidi, S.Pd, M.A, Ph.D
 NIP. 19811118 200901 1 006



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi, serta perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara:

Nama : FUJA KARENNINA
NIM : 11644200693
Jurusan/Fak : Manajemen Dakwah / Dakwah dan Komunikasi
Judul Skripsi : “Implementasi Pelayanan Prima Ibadah Umrah Pada PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru”

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas serta memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Mengetahui,
Pembimbing

Drs. Syahril Romli, M.Ag
NIP. 19570611 198803 1 001

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Imron Rosidi, S.Pd, M.A, Ph.D
NIP. 19811118 200901 1 006



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
 كلية الدعوة و علم الاتصال
 FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
 Fax. 0761-562052 Web: www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN

Nama : FUJA KARENNINA
 NIM : 11644200693
 Jurusan/Fak : Manajemen Dakwah /Dakwah Dan Komunikasi
 Judul : "Implementasi Pelayanan Prima Ibadah Umrah Pada PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru"

Telah diseminarkan pada :

Hari : Senin
 Tanggal : 23 Desember 2019

Dan dapat diterima untuk penulisan skripsi. Selanjutnya sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana (S1) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.

Penguji I Seminar Proposal

Pekanbaru, 03 Februari 2020
 Penguji II Seminar Proposal

Dr. Yasril Yazid, MIS
 NIP. 197204292005011004

Drs. Syahril Romli, M.Ag
 NIP. 195706111988031001

© Hak UIN Suska Riau

Hak Cipta Undang-Undang

1. Dilarang atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fuja Karennina
NIM : 11644200693
Tempat/ tanggal lahir : Teluk Kuantan / 30 Desember 1997
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul skripsi : "Implementasi Pelayanan Prima Ibadah Umrah Pada PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru"

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan karya tulis ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta undang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 12 Mei 2020

Yang membuat pernyataan,



[Signature]
FUJA KARENNINA
NIM. 11644200693

Hal-hal yang harus diperhatikan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:
1. Untuk keperluan penulisan skripsi ini, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
a. Penulisan skripsi ini harus didasarkan pada sumber-sumber yang kredibel dan terpercaya.
b. Penulisan skripsi ini harus didasarkan pada sumber-sumber yang kredibel dan terpercaya.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id



UIN SUSKA RIAU

Pekanbaru, 20 Maret 2020

Dosen Pembimbing Skripsi

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 5 (Ekslembar) Skripsi
Hal : **Pengajuan Ujian Skripsi**

Kepada Yth,
Dekan
Fakultas Dakwah dan
Komunikasi

A.n Fuja Karennina

Di Pekanbaru

Asslamu'alaikum Wr. Wb

Setelah kami mengadakan pemeriksaan atau perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka kami sebagai pembimbing skripsi saudara **Fuja Karennina NIM. 11644200693** dengan judul "**Implementasi Pelayanan Prima Ibadah Umrah Pada PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru**" telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian Munaqasyah guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian pengajuan ini kami buat, Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing

Drs. H. Syahril Romli, M.Ag
NIP. 19570611 198803 1 001

UIN SUSKA RIAU
Stasiun Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : Fuja Karennina
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul : Implementasi Pelayanan Prima Ibadah Umrah Pada PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru

Penelitian ini dilatarbelakangi karena semakin banyak minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah umrah. Pelayanan prima sangat penting dalam suatu perusahaan jasa dan pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan PT. Muhibbah Mulia Wisata. Dalam proses menjalankan perusahaan, pelayanan yang maksimal dari karyawan PT. Muhibbah Mulia Wisata terhadap jamaah umrah sangat diutamakan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan prima PT. Muhibbah Mulia Wisata terhadap jamaah umrah.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang dilakukan di PT. Muhibbah Mulia Wisata Jl. Kartini No.1 Pekanbaru. Informan dalam penelitian ini berjumlah tujuh orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan didukung dengan dokumentasi serta dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa pelayanan prima yang diterapkan di PT. Muhibbah Mulia Wisata adalah dengan memberikan pelayanan pertama yaitu berkomunikasi dengan jamaah. Kemampuan berkomunikasi dalam menyampaikan program umrah yang ditawarkan, memberikan keramahan dan melayani dengan sepenuh hati. Memberikan pelayanan berupa jaminan atau asuransi kepada jamaah dari keberangkatan sampai dengan kepulangan dan bertanggung jawab atas segala sesuatu yang terjadi kepada jamaahnya.

Kata Kunci : *Pelayanan Prima, Ibadah Umrah*



ABSTRACT

Name : Fuja Karennina
Department : Management of Dakwah
Title : The Implementation of The Excellent Service of The Umrah Observance in PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru

This research is motivated by the fact that there are many people interested in conducting the umrah observance. The service excellent is then very important to improve the quality of service in PT. Muhibbah Mulia Wisata. In the process of running the company, the maximum service from PT. Muhibbah Mulia Wisata for Umrah pilgrims is preferred. The purpose of this research is to know how the implementation of the service excellent in PT. Muhibbah Mulia Wisata for Umrah pilgrims is.

This research is a field research conducted at PT. Muhibbah Mulia Wisata on Jl. Kartini No.1 Pekanbaru. There are seven informants in this study selected. Data are collected from interviews, observation and documentation and analyzed using qualitative descriptive methods.

The results obtained show that the service excellent of PT. Muhibbah Mulia Wisata is implemented by providing the first service that is communicating with the pilgrims. Its staffs have the ability to communicate the Umrah program offered. They provide hospitality and serve the pilgrims politely. The company also provides the services in the form of guarantees or insurance for its pilgrims from departure to return. It is responsible for everything that happens to the pilgrims.

Keywords: *The Service Excellent, Umrah Observance*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur senantiasa penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas rahmat taufiq serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “Implementasi Pelayanan Prima Ibadah Umrah Pada PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru”. Shalawat serta salam tetap terlimpahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya kearah yang benar.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini melibatkan banyak pihak serta tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis curahkan kepada:

1. Kedua orang tua, ayahanda Fikri Antoni dan ibunda Aprina yang telah anugerahkan ketegaran tak terhingga untuk terus membimbing anak-anaknya sukses dunia dan akhirat. Terimakasih atas segala kasih sayang, cinta, perhatian, dukungan serta do’a yang tiada henti untuk penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Dan terimakasih kepada adinda Clara Veronica dan Callysta Kanza yang telah membantu memberikan semangat dan menghibur penulis dalam menyelesaikan skripsi.
2. Dr. Nurdin, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Masduki, MA selaku Wakil Dekan I Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Dr. Toni Hartono, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dr. Azni, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Imron Rosidi, S.Pd, MA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah dan Khairuddin, M.Ag selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Drs. H. Syahril Romli, M.Ag selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan motivasi dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Segenap dosen dan seluruh staff akademik yang selalu membantu dalam memberikan fasilitas, ilmu, serta pendidikan pada penulis sehingga dapat menunjang dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Kepada pihak PT. Muhibbah Mulia Wisata yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk dapat melangsungkan penelitian dan memperoleh data.

10. Sahabat seperjuangan selama kuliah, Nurul Arnila, Riska Dewi, Ikhsandri Herizal, Intan Sumartin, Nur Azizah, dan Devis Yuliasri yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membantu dan memberi dukungan menyelesaikan skripsi ini.

11. Sahabat terkasih, Wahyu Firmansyah yang telah membantu memberikan semangat setiap harinya kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

12. Sahabat kos C90, Holly Dwi Futrianota, Yoan Pratiwi, Bonita Bestari, Widya Azzari, Triana Riska, dan Divonia Pratiwi yang selalu memberikan semangat kepada penulis.

13. Keluarga KKN Desa Koto Kombu 2019, Rina Rezki, Muhammad Renardo, Nurul Hasirin, Wahyu Nur Azari, Fadil Afif yang telah banyak membantu penulis dalam melaksanakan tugas KKN. Semoga kita selalu dalam keadaan sehat dan wisuda ditahun 2020 ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak.



Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang manajemen dakwah.

Pekanbaru, 12 Mei 2020
Penulis,

FUJA KARENNINA
NIM. 11644200693



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah	3
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Sistematika Penulisan	5
BAB II KAJIAN TEORI	7
A. Implementasi	7
B. Pelayanan Prima	7
C. Ibadah	16
D. Umrah	17
E. Kajian Terdahulu	20
F. Kerangka Berpikir	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	22
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	22
C. Sumber Data Penelitian	22
D. Teknik Pengumpulan Data	23
E. Validitas Data	24
F. Teknis Analisis Data	25

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

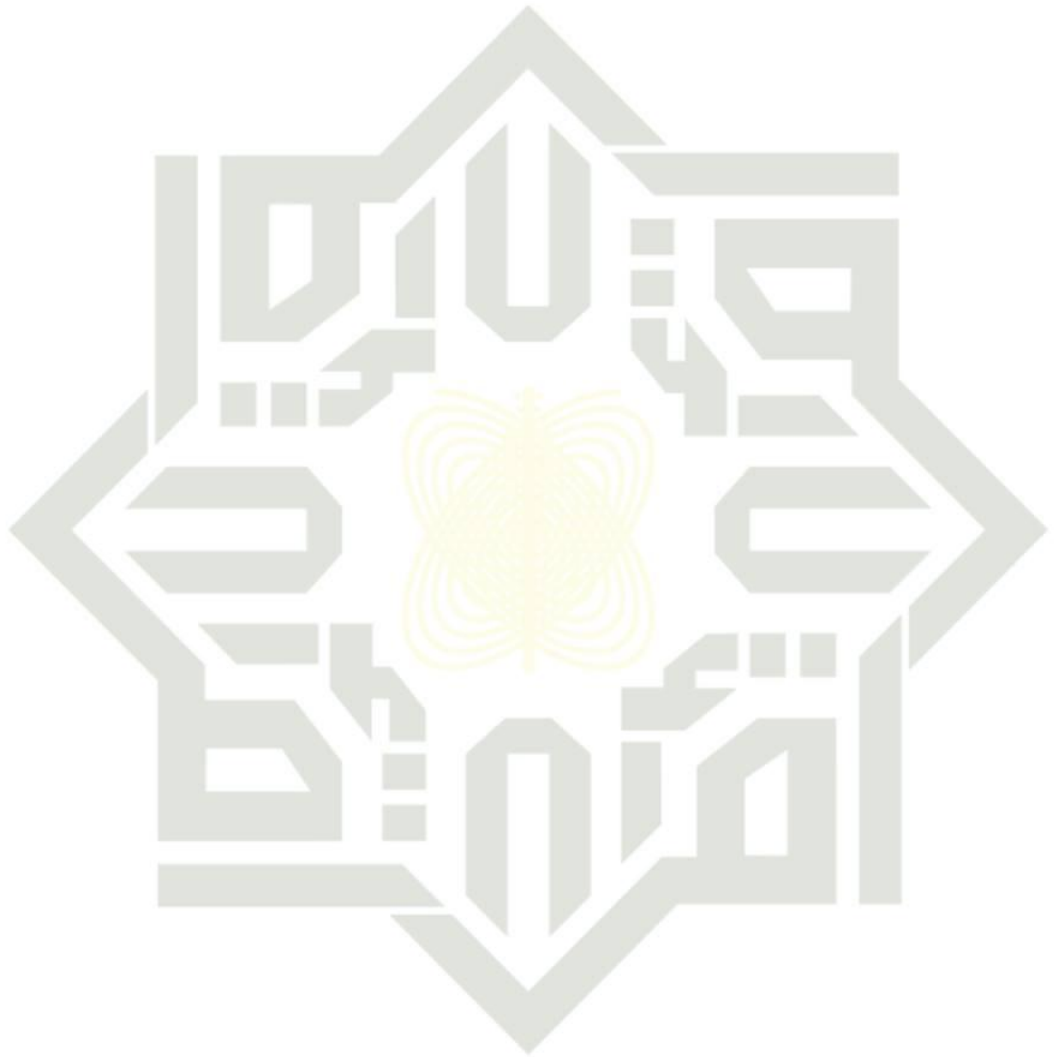
BAB IV	GAMBARAN UMUM PT. MUHIBBAH MULIA WISATA	27
	A. Sejarah PT. Muhibbah Mulia Wisata	27
	B. Visi, Misi dan Motto PT. Muhibbah Mulia Wisata.....	27
	C. Struktur Organisasi	28
	D. Program Umrah	30
	E. Sarana dan Prasarana PT. Muhibbah Mulia Wisata	31
	F. Perlengkapan Jamaah Umrah	31
	G. Data Pengalaman PT. Muhibbah Mulia Wisata	32
	H. Fasilitas Umrah.....	32
	I. Penerbangan	33
	J. Syarat dan Ketentuan Umrah.....	33
	K. Legalitas Perusahaan	36
	L. Intenerary Perjalanan Umrah.....	37
	M. Alamat Kantor	41
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
	A. Hasil Penelitian.....	44
	B. Pembahasan	57
BAB VI	PENUTUP	71
	A. Kesimpulan.....	71
	B. Saran	73

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran Penelitian.....	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	29



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

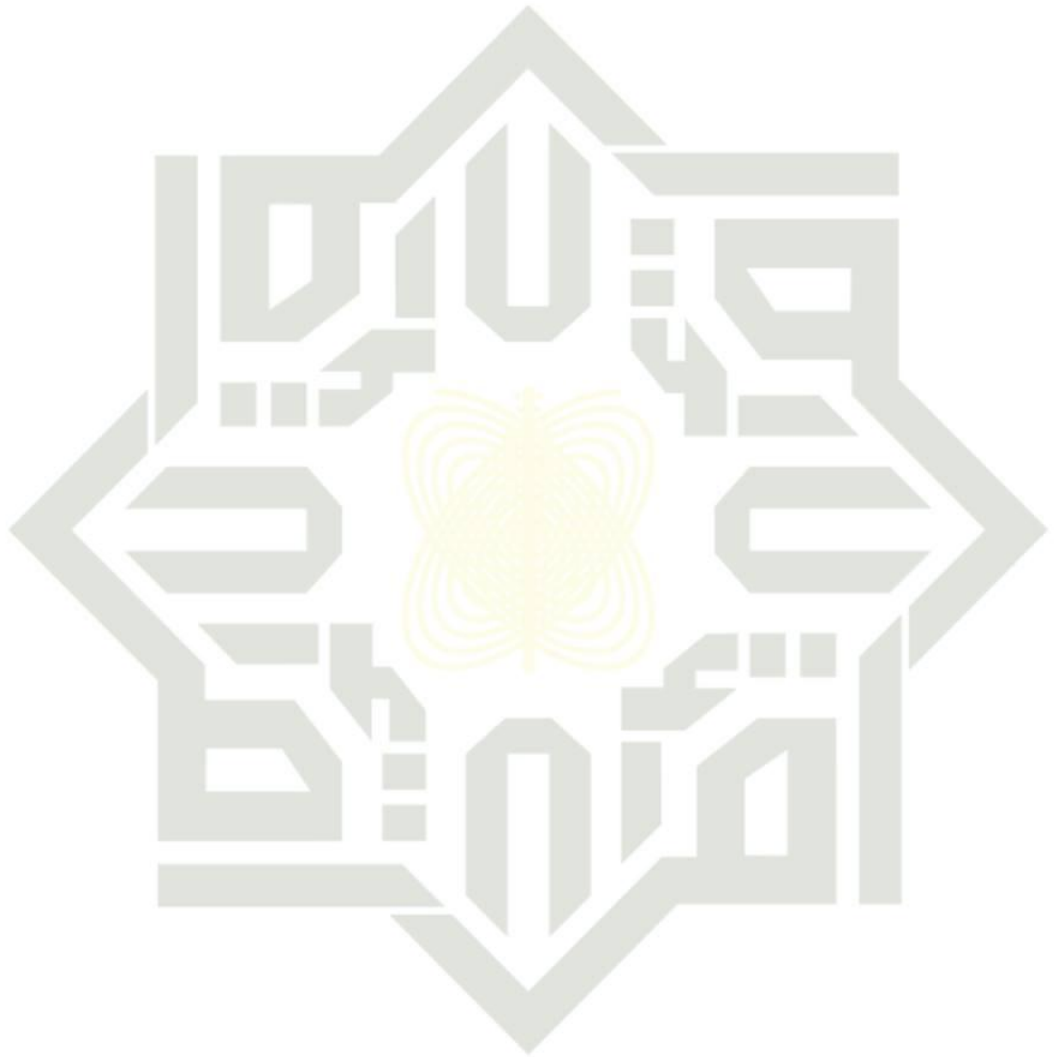
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Paket Umrah Reguler..... 37

Tabel 4.2 Paket Umrah Plus Turkey..... 39



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Surat rekomendasi pelaksanaan kegiatan riset dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.
- Lampiran 3 : Surat mengadakan penelitian diajukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
- Lampiran 4 : Naskah Riset Proposal
- Lampiran 5 : Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 6 : Dokumentasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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 ia mendapat pahala. Haji dan umrah hanya diwajibkan sekali seumur hidup. Ini berarti bahwa seseorang telah melakukan haji yang pertama, maka selesailah kewajibannya. Haji yang berikutnya, kedua, ketiga dan seterusnya, merupakan ibadah sunnah.¹

Kaum muslimin yang akan melaksanakan haji dan umrahnya harus memiliki persiapan yang cukup baik berupa keuangan, kekuatan, kesehatan lahir maupun batin. Dalam hal ini pemerintah telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan maupun bimbingan bagi mereka yang akan berangkat, yang tersebut telah menjadi tanggung jawab Bidang Urusan Haji Departemen Agama RI.²

Pelaksanaan haji reguler dibawah pemerintah, sedangkan pelaksanaan umrah dan haji khusus diserahkan kepada perusahaan biroswasta. Biro penyelenggaraan umrah dan haji khusus berfungsi memberikan kemudahan atas semua keperluan terkait pelaksanaan seperti visa, tiket pesawat, hotel dan transportasi yang merupakan wilayah tanggung jawab biro. Dengan begitu setiap jamaah dapat fokus menjalankan ibadah. Untuk mendapatkan biro yang terbaik dalam pelayanan, jelas diperlukan kecermatan terkait perizinan dan ketelitian calon jamaah demi memperoleh pelayanan prima sehingga ibadah dapat berjalan dengan maksimal.

Pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Asset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu

¹ Ahmad Thib Raya, Siti Musdah Mulia, *Menyelami seluk-beluk ibadah dalam Islam* (Jakarta: Prenada Media, 2003), hal. 227

² Husein Bakhreisy, *Manasik Haji dan Umrah* (Surabaya: Bintang Terang Surabaya, 1985), hal.5

tugas utama perusahaan adalah menarik dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan.³

Dengan membesarnya kegiatan bisnis, semakin ketatnya kompetisi serta rendahnya atau turunnya pangsa pasar dikarenakan semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama.

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan didalam perusahaan maupun diluar perusahaan.⁴ Pelayanan menjadi faktor penting dalam produsen menarik minat dan daya beli konsumen karena konsumen akan merasa terlebih dahulu mengetahui produk walaupun produk itu belum dipakai. Sikap ramah, mudah menjawab setiap pertanyaan konsumen sudah tentu akan membuat konsumen lebih mudah mengenal akan produk itu.

Ibadah umrah merupakan ibadah yang penyelenggaraannya tidak ditangani langsung oleh pemerintah. Maka peluang inilah yang dilirik oleh travel penyelenggara haji dan umrah berkompetisi untuk menarik simpati dan perhatian jamaah. Semua travel haji dan umrah berlomba-lomba menawarkan paket dan program yang menarik, meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk sebuah popularitas.

PT. Muhibbah Mulia Wisata merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa tour dan travel. Melayani haji, umrah tour out/in bound tour, tiket penerbangan domestic/internasional, pengurusan visa, passport, hotel reservation, dan pengiriman barang.⁵ Sebagai suatu perusahaan tentunya PT. Muhibbah Mulia Wisata memiliki berbagai aktivitas dan kegiatannya serta terdapat program-program yang ada didalamnya. Menurut pengamat penulis dari hasil pra survei PT. Muhibbah Mulia Wisata jika dilihat dari kegiatan, seiring dengan persaingan bisnis dalam bidang pelayanan umrah, maka

³ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hal.5

⁴ Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*

⁵ <http://www.muhibbahtour.com/about-us/>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diperlukan kinerja yang ideal, profesionalisme dan tanggung jawab penuh untuk dapat berkembang dan eksis dalam rangka memenuhi tuntutan keinginan konsumen dan tentunya sangat memerlukan implementasi pelayanan prima dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas kinerja pengurus pada PT. Muhibbah Mulia Wisata.

Adapun ciri pelayanan yang baik, yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia ragam produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, mengetahui pengetahuan umum lainnya, dan mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.⁶

Permasalahan utama sebagai perusahaan jasa pelayanan haji khusus dan umrah yang banyak pesaingnya, PT. Muhibbah Mulia Wisata dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan jamaah sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan uraian diatas, penulis bermaksud ingin membahasnya lebih lanjut mengenai hal tersebut dengan mengangkat judul **“Implementasi Pelayanan Prima Ibadah Umrah Pada PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru”**.

Penegasan Istilah

Dalam penelitian yang berjudul “Implementasi Pelayanan Prima Ibadah Umrah pada PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru”, penulis perlu mempertegas beberapa istilah dalam judul, terutama pada beberapa kata kunci yang penulis anggap penting. Maksudnya untuk menghindari kesalahan pemahaman terhadap istilah yang terdapat dalam judul penelitian, maka penulis perlu memberikan penegasan pada istilah-istilah berikut :

1. Implementasi

Implementasi adalah suatu tindakan pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci dan dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna. Implementasi bermuara

⁶ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), h. 9

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem dan suatu kegiatan yang terencana untuk mencapai tujuan kegiatan.⁷

Jadi dalam penelitian ini implementasi dapat dipahami sebagai suatu aktivitas yang diterapkan PT. Muhibbah Mulia Wisata dalam melaksanakan pelayanan prima terhadap konsumennya.

2. Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan.⁸

Jadi dalam penelitian ini pelayanan prima yang dimaksud adalah suatu konsep pelayanan yang digunakan PT. Muhibbah Mulia Wisata untuk mewujudkan dan memfasilitasi kebutuhan serta kepuasan konsumennya.

Jadi implementasi pelayanan prima yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu bentuk pelayanan terbaik yang di diterapkan oleh PT Muhibbah Mulia Wisata untuk konsumennya. Yang didalamnya terdapat konsep pelayanan prima yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab serta dimensi kualitas pelayanan yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang yang telah dijelaskan, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana implementasi pelayanan prima PT. Muhibbah Mulia Wisata terhadap jamaah umrah”

Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan prima PT. Muhibbah Mulia Wisata terhadap jamaah umrah.

⁷ Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum* (Jakarta: Grasindo, 2002),

⁸ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT. Gramedia, 2003),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Akademis
 - a. Penelitian ini berguna sebagai tambahan referensi terkait dengan implementasi pelayanan prima PT. Muhibbah Mulia Wisata sehingga menjadi rujukan jika nantinya ada yang melakukan penelitian serupa.
2. Kegunaan Praktis
 - a. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengkajian dan pembelajaran pada Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
 - b. Sebagai syarat dalam menyelesaikan perkuliahan pada program Sarjana Strata Satu (S1) dan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI

Pada bab ini penulis mengemukakan kajian teori, kajian terdahulu, dan kerangka berpikir yang digunakan dalam penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis mengemukakan jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, waktu dan tempat penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data dan teknik analisis data.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Pada bab ini berisikan tentang lokasi penelitian, profil, sejarah, visi, misi, motto, sarana dan prasarana, serta struktur dari penelitian tersebut.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan tentang Implementasi Pelayanan Prima Ibadah Umrah PT. Muhibbah Mulia Wisata dan sekaligus membahas analisa data yang telah didapat dari hasil observasi maupun wawancara penulis.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari penelitian dan saran-saran.



BAB II KAJIAN TEORI

A. Implementasi

1. Pengertian Implementasi

Implementasi adalah suatu tindakan pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna. Menurut Nurdin Usman, implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.⁹ Guntur Setiawan berpendapat, implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.¹⁰

B. Pelayanan Prima

1. Pengertian Pelayanan Prima

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 permasalahan konsumen atau pelanggan.¹¹

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

⁹ Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum* (Jakarta: Grasindo, 2002), hal.70

¹⁰ Guntur Setiawan, *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan* (Jakarta: Balai Pustaka, 2004), hal.39

¹¹ Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hal. 2-4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan prima adalah kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent services*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan.¹²

Pelayanan prima adalah suatu tindakan yang diperoleh seseorang atau organisasi yang bertujuan memberi kepuasan kepada pelanggan. Tindakan tersebut dapat dilakukan secara langsung untuk melayani pelanggan.¹³ Arti dari pelayanan itu sendiri adalah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada pelanggan, yang sifatnya tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

- a. Pelayanan Prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.

Awalnya pelanggan memiliki harapan yang sederhana dan sementara dibenaknya yang bersifat biasa dengan standar yang umum yang banyak diberikan oleh perusahaan lainnya namun ternyata adanya pelayanan ekstra yang tidak diduga dan merupakan surprise dari pelayanan perusahaan tersebut.¹⁴

- b. Pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*).

Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan *emphaty* dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.

¹² Daryanto, Ismanto Setiabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hal. 107

¹³ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), hal.1

¹⁴ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, hal.17

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).

Berorientasi kepada kepuasan pelanggan, selalu mengikuti perkembangan standar internasional/ISO, dan menerapkan manajemen mutu total/konsistensi dan kesadaran mutu yang tinggi seperti fokus pelanggan, siklus kendali mutu, otomatisasi, disiplin, perbaikan mutu, dan sebagainya.

- d. Layanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan.

Kebutuhan praktis meliputi nilai yang dirasakan dengan berwujud fisik dan kebutuhan emosional yang dirasakan kepada fisiologis pelanggan.

2. Tujuan, Fungsi dan Manfaat Pelayanan Prima

Tujuan Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima mencegah berpalingnya pelanggan disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan dan dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan kepada konsumennya. Dalam pelaksanaannya pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Kualitas pelayanan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.¹⁵

Menurut Daryanto, tujuan pelayanan prima antara lain sebagai berikut:

- a. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan.
- b. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan saat itu juga.

¹⁵ Ibid, hal.12

- c. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan.
- d. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen.
- e. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.
- f. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
- g. Untuk mempertahankan pelanggan.¹⁶

Fungsi Pelayanan Prima

Fungsi pelayanan prima, antara lain sebagai berikut:¹⁷

- a. Melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat.
- b. Menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan.
- c. Menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha.
- d. Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk/jasa.
- e. Memenangkan persaingan pasar.
- f. Memuaskan pelanggan, agar mau berbisnis lagi dengan perusahaan.
- g. Memberikan keuntungan kepada perusahaan.

Manfaat Pelayanan Prima

Adapun beberapa manfaat yang didapatkan atas diterapkannya pelayanan prima adalah sebagai berikut:¹⁸

1) Meningkatkan Citra Perusahaan

Cara atau nama perusahaan dapat diledakkan dengan sebuah upaya pelayanan prima. Sebuah perusahaan yang memberikan pelayanan bermutu serta mengedepankan atau memprioritaskan pelanggan adalah mereka yang memiliki strategi bertahan dan berkembang. Semakin cepat dan tepat dilakukan pelayanan prima (*services excellent*) maka semakin hebat pula perusahaan itu bangkit.

¹⁶ Daryanto, Ismanto Setiabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, hal. 01

¹⁷ Ibid, hal. 02

¹⁸ Ibid, hal. 109

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Loyalitas Pelanggan

Loyalitas merupakan keadaan yang bisa dibentuk. Loyalitas merupakan kesetiaan yang bisa dibentuk dari pelanggan kepada perusahaan. Hal ini bisa terjadi karena perusahaan memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan.

3) Memberikan Kesan Baik

Setiap pertemuan antara pelanggan dengan perusahaan bagian *frontliner* (CS) pasti menimbulkan kesan. Ketika pelayanan prima (*services excellent*) dilakukan sesuai prosedur perusahaan yang berlaku, pelanggan akan merasa sangat dihargai dan merasa diayomi dengan baik. Dengan demikian kesan yang baik akan didapatkan dan dirasakan manfaatnya oleh perusahaan dari pelanggan.

4) Mendapatkan Timbal Balik Yang Sesuai

Segala aspek yang dilakukan oleh CS selaku garda depan dari perusahaan akan mendapatkan timbal balik yang sesuai dari pelanggannya. Seorang pelanggan yang datang akan mengeluarkan keluhan lalu ditanggapi dengan baik dan bijak oleh CS, maka pelanggan akan membicarakan mutu dan kualitas pelayanan pada publik.

3. Ciri-Ciri Pelayanan Prima

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perusahaan dimata jamaahnya. *Image* ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan dapat selalu meningkat.¹⁹

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

Faktor yang mempengaruhi pelayanan yang baik adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melalui jamaah secara tepat dan cepat. Disamping itu, karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan tanggung jawab penuh terhadap jamaah.²⁰

4. Konsep Pelayanan Prima

Pada awalnya, konsep pelayanan prima timbul dari kreativitas para pelaku bisnis, yang kemudian diikuti oleh organisasi-organisasi sasi nirlaba dan instansi pemerintah, sehingga budaya pelayanan prima tidak lagi hanya dimiliki dunia bisnis tetapi milik semua orang. Budaya pelayanan prima dapat dijadikan acuan dalam berbagai aspek kehidupan, antara lain untuk menjalin hubungan dalam kehidupan.

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Ada yang mengembangkan pola pelayanan prima berdasarkan konsep A3, yaitu: *Attitude* (sikap), *Attention* (perhatian), dan *Action* (tindakan), tetapi ada pula yang menggunakan konsep lainnya.

Atep Adya Barata mengembangkan budaya pelayanan prima menjadi A6 (enam) antara lain kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggungjawab (*accountability*) yang selanjutnya dijelaskan sebagai berikut:²¹

¹⁹ A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), hal. 117

²⁰ Ibid, hal. 110

²¹ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003), hal. 31

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a) Kemampuan (*ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relation sebagai instrumen dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi/perusahaan.

b) Sikap (*attitude*)

Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan nasabah.

c) Penampilan (*appearance*)

Penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun nonfisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

d) Perhatian (*attention*)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritikan dari pelanggan.

e) Tindakan (*action*)

Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

f) Tanggungjawab (*accountability*)

Tanggung jawab yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.²²

5. Dimensi Kualitas Pelayanan Prima

Dalam memberikan kualitas pelayanan prima pada para konsumen, hendaknya perusahaan melihat terlebih dahulu dimensi-dimensi dari kualitas pelayanan itu sendiri

²² Ibid, hal. 32

Dalam riset awalnya, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) meneliti sejumlah industri jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas layanan. Dari sepuluh dimensi tersebut, terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:²³

a. Reliabilitas (*Reability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berkenaan dengan keksediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

c. Jaminan (*Assurance*)

Berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menimbulkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).

d. Empati (*Emphaty*)

Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

e. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

6. Unsur-Unsur Pelayanan Prima

Apapun pelayanan kepada masyarakat tentunya telah ada suatu ketentuan tatalaksananya, prosedur dan kewenangan sehingga penerima

²³ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2012), hal. 174-175



pelayanan puas terhadap apa yang diterimanya. Sehubungan dengan itu pelayanan kepada masyarakat harus mempunyai makna mutu pelayanan yang:

- a) Memenuhi standar waktu, tempat, biaya, kualitas dan prosedur yang ditetapkan untuk penyelesaian setiap tugas dalam pemberian pelayanan.
- b) Memuaskan pelanggan artinya bahwa setiap keinginan orang yang menerima pelayanan merasa puas, berkualitas dan tepat waktu dan biaya terjangkau.

Unsur-unsur karakteristik pelayanan prima antara lain:²⁴

1. Mudah dan cepat

Pada prinsipnya pola serta sistem pelayanan itu harus didesain sederhana, mudah dipahami baik oleh pelanggan maupun karyawan sendiri. Hal ini dapat saja dilengkapi oleh kecanggihan teknologi namun mudah dalam terapan tanpa menunda waktu.

2. Keterbukaan

Buatlah pelanggan merasa diperhatikan secara tulus tanpa pamrih dan terbuka, tidak seperti diakal-akali.

3. Perhatikan Kepada Kebutuhan

Perlu keterampilan menyimak dan merasakan apa yang sebenarnya diinginkan oleh pelanggan. Perlu keterampilan, kesabaran, dan pemahaman sehingga bisa memberikan respons jitu kepada pelanggan.

4. Keakraban

Buat pelanggan merasa dihargai dan merasa dihormati. Tinggal pilih mana pelanggan yang perlu banyak basa-basi atau yang maunya *to the point*, tapi tidak meninggalkan hal-hal penghargaan.

Umumnya orang akan merasa senang bila dilayani secara energik dan antusias. Kita semua merasa jujur akan merasa nyaman bila ada orang yang

²⁴ Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, h.61-62

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memunculkan sikap positif yang dimiliki. Senyum, penuh perhatian, berbicara jelas dan berorientasi pasti membuat siapapun akan kembali dan kembali lagi untuk memakai jasa kita.

Ibadah

Ibadah mengandung banyak pengertian berdasarkan sudut pandang para ahli dan maksud yang dikehendaki masing-masing ahli pun juga berbeda. Dalam hal ini menulis pengertian ibadah menurut Hasby Ash Shiddieqy yaitu “perantara bukan tujuan, maksudnya adalah perantara seorang hamba untuk menuju Rabbnya”.²⁵

Menurut kamus istilah fiqih, ibadah adalah memperhambakan diri kepada Allah dengan taat melaksanakan segala perintah dan anjuran-Nya, serta menjauhi larangan-Nya karena Allah semata, baik dalam bentuk kepercayaan, perkataan maupun perbuatan.”Orang beribadah berusaha melengkapi dirinya dengan perasaan cinta, tunduk dan patuh kepada Allah SWT”.²⁶

Ibadah berasal dari kata Abada-ya’budu ibadatan yang berarti beribadah/menyembah. Ibadah adalah menyembah kepada Allah atau tunduk kepada Allah seolah-olah kamu melihat-Nya dan jika tidak bisa seolah-olah kamu dilihat-Nya. Ibadah adalah perbuatan kaum muslim dalam mendekati dirinya kepada Allah dan menyeru kebesaran-Nya dalam perundang-undangan-Nya yang suci dalam Islam.²⁷

Ibadah merupakan rangkaian perbuatan yang disukai oleh Allah, sebab semua ibadah pada dasarnya merupakan panggilan ketaqwaan. Setelah melakukan ibadah, seseorang harus menjadi lebih baik dalam hidupnya dan terhindar dari perilaku-perilaku buruk sebelumnya.²⁸

²⁵ Hasby Ash Shiddieqy, *Falsafah Hukum Islam* (Jakarta: Bulan Bintang, 1975), hal. 406

²⁶ M. Abdul Majieb, *Kamus Istilah Fiqih* (Jakarta: PT Pustaka Firdaus, 1995), Cet Ke-2, hal. 109

²⁷ Sidi Gazalba, *Masjid Pusat Ibadah dan Kebudayaan Islam* (Jakarta: Pustaka Antara, 1975), hal. 14

²⁸ Roni Ismail, *Menuju Hidup Islam* (Yogyakarta: Pustaka Insan Madani, 2008), hal. 129

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Umrah

1. Pengertian Umrah

Menurut bahasa, umrah bermakna ziarah atau kunjungan. Umrah juga bisa diartikan dengan menyengaja, dan menurut istilah umrah berarti ibadah yang mengharuskan tawaf, sa'i, mencukur habis memendekkan rambut, dan ihram.²⁹

Dilihat dari segi bahasa umrah berarti mengunjungi, sedangkan mu'tamir bermakna orang yang mengunjungi dan menuju pada sesuatu. Sementara secara syariat, umrah bermakna mengunjungi Masjidil Haram pada waktu kapan pun selama setahun untuk menunaikan manasik khusus. Abu Huairah r.a menuturkan bahwa Rasulullah SAW bersabda, "Umrah yang satu dengan umrah yang berikutnya adalah penghapus dosa antara keduanya. Haji yang mabrur tidak ada balasannya, kecuali surga", (HR. Al-Bukhori).

Karena sebagaimana kita ketahui bahwa aktifitas umrah tersebut merupakan refleksi dari pengalaman-pengalaman hamba Allah (yaitu Ibrahim dan putranya Nabi Ismail) dalam menegakkan kalimat tauhid. Perkataan umrah yang disebut sebagai berarti meramaikan itu sebetulnya sama artinya dengan makmur (diambil dari bahasa Arab Ma'mur). Makmur dalam bahasa Indonesia itu juga satu akar kata dengan umrah. Suatu negeri dikatakan makmur jika tidak hanya prosperous tapi juga kertarahardja (bahasa jawa kuno). Jadi tidak hanya ramai tetapi juga mensejahterakan atau membuatnya sejahtera.³⁰

2. Hukum Umrah

Hukum ibadah umrah ini masih terjadi perbedaan pendapat. Sebagian ulama (Fuqaha) mengatakan wajib dan sebagian yang lain mengatakan sunnah. Jika disimpulkan dari argumen para Fuqaha umrah yang memiliki hukum wajib adalah umrah yang dilakukan bersama

²⁹ Al-Kahlawi Muhammad Ablah, *Buku Induk Haji dan Umrah Untuk Wanita* (Jakarta: Zaman, 2009), Cet ke-1, hal. 10

³⁰ Nurcholish Madjid, *Perjalanan Religius Umrah dan Haji*, (Jakarta: Paramadina, 1997)

hajinya dan umrah yang tidak dilaksanakan berkaitan dengan haji hukumnya sunnah.³¹

Haji pada hakikatnya merupakan sarana dan media bagi umat Islam untuk melaksanakan ibadah haji ke Baitullah dan Tanah Suci setiap tahun. Karena setiap tahun sebagian umat muslim dari seluruh dunia datang untuk menunaikan ibadah haji. Adapun ibadah umrah pada hakikatnya menjadi sarana dan media bagi umat muslim datang dan berziarah ke Ka'bah untuk melakukan ibadah dan mendekatkan diri kepada Allah SWT. Tidak hanya ada saat haji, akan tetapi pada setiap saat, ketika orang melaksanakan ibadah umrah.

3. Syarat, Rukun dan Wajib Umrah

a. Syarat Umrah

Syarat ialah ketentuan-ketentuan yang harus dimiliki oleh seseorang untuk melaksanakan ibadah umrah. Adapun syarat umrah adalah:

- 1) Islam.
- 2) Baligh (dewasa). Untuk anak laki-laki sudah berumur 15 tahun atau sudah keluar mani atau sperma. Untuk perempuan sudah berumur 15 tahun dan sudah keluar haid.³²
- 3) Berakal Sehat
- 4) Merdeka
- 5) Istitho'ah atau mampu

Maka jikalau tidak terpenuhi satu syarat dari syarat-syarat ini, tidak diwajibkan orang melaksanakan umrah.³³

b. Rukun Umrah

Rukun umrah adalah rangkaian perbuatan yang dilakukan dalam ibadah umrah yang tidak bisa diganti dengan membayar dam.

³¹ Muhammad Sholikhin, *Kewajiban Haji dan Umrah*, (Jakarta: Erlangga, 2013), h.4

³² Sa'ad bin Sa'id, *Haji Bersama Nabi* (Jakarta: Darus Sunnah, 2009), hal.103

³³ H. Muqarrabin Misbah, *Penuntun Manasik Haji dan Umrah* (Demak: CV. Media Ilmu, 1995), Cet-2, hal.38

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jika salah satu dari rukun itu ditinggalkan, maka ibadah umrah nya tidak sah.³⁴

Adapun rukun umrah yaitu:

a. Ihram

Memakai pakaian ihram. Untuk lelaki dua kain yang dijadikan sarung dan selendang. Sedangkan wanita memakai pakaian apa saja yang menutup aurat tanpa ada hiasannya dan tidak memakai cadar atau sarung tangan.

b. Tawaf

Tawaf sebanyak tujuh kali putaran. Tiga putaran pertama jalan cepat dan sisanya jalan biasa. Tawaf diawali dan diakhiri di hajar aswad dan ka'bah dijadikan berada disebelah kiri.

c. Sa'i

Sa'i yaitu berlari-lari kecil antara bukit Safa dan Marwah sebanyak tujuh kali.

d. Tahallul

Tahallul yaitu mencukur seluruh atau sebagian rambut kepala bagi lelaki dan memotongnya sabatas ujung jari bagi wanita.³⁵

c. Wajib Umrah

Wajib-wajib umrah ada dua, yaitu:

1. Niat dari Miqat.
2. Tidak menjalankan sesuatu yang diharamkan sebab ihram.

Wajib umrah ini, apabila tidak dipenuhi wajib membayar dam, akan tetapi umrahnya tetap sah.

Perbedaan antara rukun dan wajib, baik untuk ibadah haji atau ibadah umrah, ialah: Apabila rukun itu kita tinggalkan, maka haji atau umrahnya tidak sah dan jikalau wajib kita tinggalkan, kita wajib membayar dam.³⁶

³⁴ Abdul Chaliq, *Manajemen Haji dan Wisata Religi* (Semarang: Mitra Cendekia, 2011), hal. 20

³⁵ <https://id.wikipedia.org/wiki/Umrah>

³⁶ H. Muqarrabin Misbah, *Penuntun Manasik Haji dan Umrah*, hal. 39

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kajian Terdahulu

Untuk membandingkan dengan penelitian lain dan sekaligus untuk melihat posisi penelitian ini, maka perlu dilihat penelitian lain yang pernah dilakukan. Adapun penelitian yang hampir mirip dengan penelitian ini adalah penelitian yang berjudul:

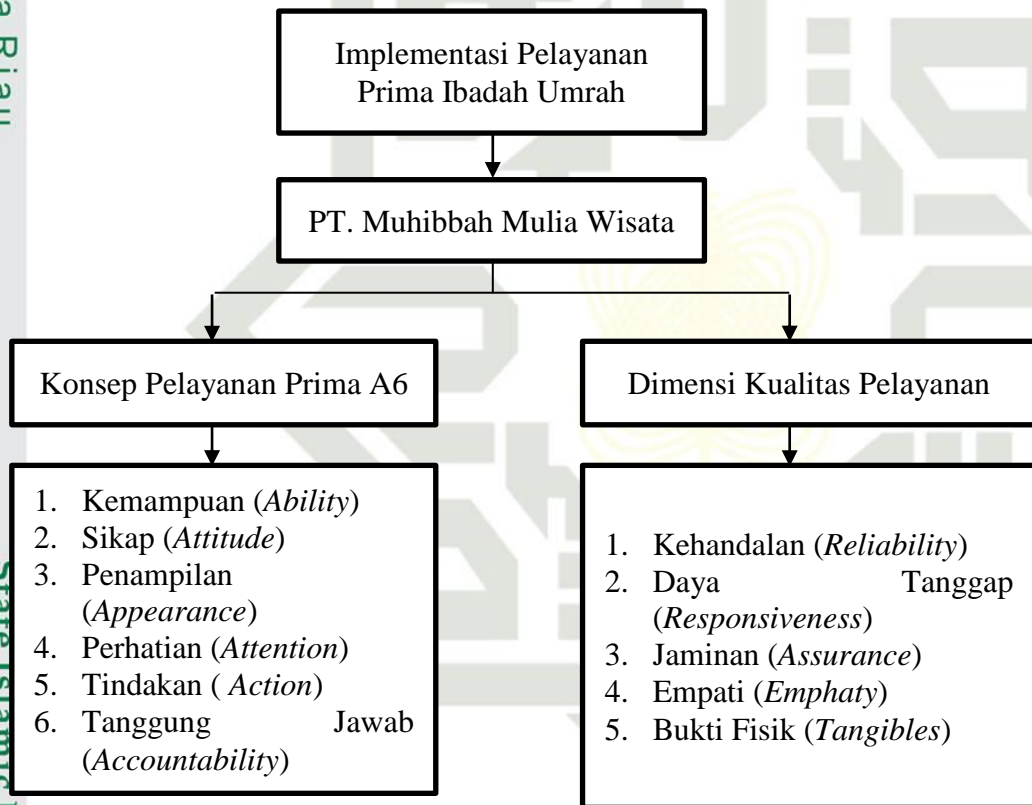
- 1) “*Pelayanan Prima (Service Excellence) di PT. Nur Dhuha Wisata*” yang ditulis oleh Deny Indrawan Saputra Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Tahun 2018. Dalam penelitian ini membahas tentang bagaimana instansi menyiapkan wadah untuk melayani calon jamaah dan meneliti apakah perusahaan tersebut sudah sesuai dengan teori apa yang diterapkan pelayanan prima untuk calon jamaah.
- 2) “*Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak*” yang ditulis oleh Ririn Indah Saputri Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi Universitas Walisongo Semarang Tahun 2018. Dalam penelitian ini membahas tentang meningkatkan pelayanan haji dengan membangun suatu sistem komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) dan apakah sudah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan dan membahas tentang apa saja kelebihan dan kekurangan dalam pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Demak.
- 3) “*Implementasi Pelayanan Prima oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta*” yang ditulis oleh Fatimah Azzahra Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2017. Dalam penelitian ini membahas tentang strategi yang dilakukan untuk terus mengoptimalkan kualitas pelayanan serta mengetahui sejauh mana institusi tersebut berkontribusi penuh untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada calon jamaah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan kerangka penalaran logis, urutan berpikir logis sebagai suatu ciri dari cara berpikir ilmiah yang digunakan dan cara menggunakan logika tersebut dalam memecahkan masalah. Dasar penelitian ini adalah adanya kerangka konseptual yang menjelaskan implementasi pelayanan prima ibadah umrah pada PT. Muhibbah Mulia Wisata. Untuk lebih jelasnya kerangka berpikir ini jika dijabarkan dalam bentuk bagan, maka akan tampak seperti dibawah ini:



Gambar 2.1
Skema Kerangka Pemikiran Penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif serta pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lainnya secara holistic dan dengan deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan metode alamiah.³⁷

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana akan dilakukan penelitian tersebut. Pada penelitian ini memilih lokasi di PT. Muhibbah Mulia Wisata Jalan Kartini No.1 Kota Pekanbaru Provinsi Riau dan penulis melakukan penelitian ini setelah proposal diseminarkan.

C. Sumber Data Penelitian

Adapun sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh melalui pengamatan langsung dari informan yang erat kaitannya dengan masalah yang akan diteliti yaitu implementasi pelayanan prima PT. Muhibbah Mulia Wisata terhadap jamaah umrah. Dalam penelitian ini yang termasuk dari data primer adalah hasil wawancara dengan pimpinan dan karyawan PT. Muhibbah Mulia Wisata.
2. Data Sekunder, yaitu hasil dari telaah rujukan yang diperoleh dari membaca buku, hasil penelitian, bahan kuliah maupun artikel-artikel lainnya yang berhubungan dengan PT. Muhibbah Mulia Wisata.

Dalam penelitian kualitatif, hal yang menjadi bahan pertimbangan utama dalam pengumpulan data adalah pemilihan informan. Dalam penelitian kualitatif tidak digunakan istilah populasi.

³⁷ Lexy, J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), h. 5-6

Informan penelitian adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi. Informan penelitian adalah sesuatu baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi), yang sifat keadannya diteliti.³⁸ Yang menjadi informan pada penelitian ini adalah:

1. Manager PT. Muhibbah Mulia Wisata : Irwan
2. Divisi Keuangan PT. Muhibbah Mulia Wisata : Hidayatullah
3. Divisi Haji PT. Muhibbah Mulia Wisata : Desrizal
4. Divisi Umrah : Budi Irsyad
5. Divisi Ticketing & Tour : Ezi Saputra
6. Staff Umrah : Ganda Anugrah
7. Staff Ticketing & Tour : Yudi Firtino

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dari informasi bagi kepentingan penelitian ini, maka penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu :

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan juga merupakan proses tanya jawab lisan yang dimana terdapat dua orang atau lebih dan berhadapan secara fisik. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data atau informasi sebanyak mungkin dan sejelas mungkin kepada subjek penelitian.³⁹

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan keterangan responden melalui percakapan langsung dan berhadapan. Wawancara atau interview adalah proses untuk memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara.⁴⁰

³⁸ Sukandarumidi, *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hal. 65

³⁹ Imam Gunawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013), hal.160

⁴⁰ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2001), hal.133

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dokumentasi

Dokumentasi ialah mencari data mengenai hal-hal yang memiliki hubungan dengan penelitian yang dilakukan. Data tersebut bisa berupa fotografi, video, film, memo, surat, diary, rekaman, dan sebagainya yang dapat digunakan sebagai bahan informasi penunjang, dan sebagai bagian berasal dari kajian kasus yang merupakan sumber data pokok yang berasal dari hasil observasi partisipan dan wawancara mendalam.⁴¹

3. Observasi

Observasi merupakan suatu cara yang sangat bermanfaat, sistematis, dan selektif dalam mengamati dan mendengarkan interaksi atau fenomena yang terjadi.⁴² Jadi metode observasi adalah metode yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan.⁴³

E. Validitas Data

Validitas merupakan keakuratan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.⁴⁴

Salah satu cara paling penting dan mudah dalam uji keabsahan penelitian adalah dengan melakukan triangulasi. Triangulasi dapat memanfaatkan peneliti, sumber data, metode dan teori.⁴⁵ Dalam penelitian ini, untuk menguji keabsahan hasil penelitian menggunakan triangulasi metode.

1. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Triangulasi dibagi menjadi tiga, yaitu :

⁴¹ M.Djunaidi Ghony & Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), hal. 199

⁴² Restu Kartiko Widi, *Asas Metodologi Penelitian; Sebuah Pengenalan dan Penuntun Langkah Demi Langkah Pelaksanaan Penelitian*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hal. 236-237

⁴³ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana, Cet.5, 2011), hal.

⁴⁴ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2005), hal. 117

⁴⁵ Burham Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta:Kencana,2010), hlm. 256.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah pengujian untuk menguji kredibilitas data, dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

3. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah pengujian data yang dilakukan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

4. Triangulasi Waktu

Waktu juga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah upaya mengelola data dengan mengumpulkan data, memilah-milah dan menemukan pola (*finding a patter*), menemukan apa yang penting dan apa yang diperlukan, menguji kembali (*verification*), dan memutuskan kesimpulan (*tentative conclusion*).⁴⁶

Metode yang digunakan adalah deskriptif-analitik yaitu metode dalam mengolah data-data yang telah dikumpulann dengan menganalisisnya sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan dengan analisa data kualitatif berupa reduksi data, penyajian data,dan menarik kesimpulan dan verifikasi.

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan dikumpulkan kemudian direduksi untuk memilah data pokok yang penting yaitu yang berkaitan dengan fokus tema penelitian. Kemudian data tersebut disusun secara sistematis agar mudah untuk dipahami sehingga pemahaman ini akan membantu menjawab pertanyaan baru berkaitan dengan tema penelitian,

⁴⁶ Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), hal. 248

yaitu bagaimana implementasi pelayanan prima PT. Muhibbah Mulia Wisata terhadap Jamaah Umrah.

2. Data Display/Penyajian Data

Data display adalah data yang telah mengalami proses reduksi yang langkah selanjutnya adalah melakukan penyajian data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dengan bentuk uraian singkat, bagan, maupun diagram. Tujuan penyajian data disini adalah untuk mempermudah dalam memahami hal yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan hal-hal yang telah dipahami tersebut.

3. Menarik Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan didasarkan atas rumusan masalah yang difokuskan lebih spesifik dan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hasil analisis merupakan jawaban dari persoalan penelitian yang telah ditetapkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB IV GAMBARAN UMUM

A Sejarah PT. Muhibbah Mulia Wisata

PT Muhibbah Mulia Wisata merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa tour dan travel, melayani haji, umrah, tour out/in bound tour, ticketing, pengurusan visa, passport, hotel reservation dan pengiriman barang.

Perusahaan ini didirikan pada tanggal 17 April 2000 dan disahkan oleh Departemen Kehakiman Republik Indonesia pada tanggal 18 Mei 2001. PT Muhibbah Mulia Wisata adalah salah satu perusahaan yang mendapat izin penyelenggaraan haji khusus dan umrah dari kementrian agama. Izin haji khusus SK D/521 2011 dan izin umrah D/337/ 2010 sebagai manifestasi atas cita-cita, kreativitas dalam menyumbangkan tenaga, pikiran, dan pemberdayaan sumber daya manusia serta membantu tamu-tamu Allah SWT ke Baitullah.⁴⁷

PT Muhibbah Mulia Wisata merupakan kantor pusat yang berada di Pekanbaru, JL. Kartini No.1 dan memiliki kantor cabang di beberapa daerah. Perusahaan ini dipimpin oleh satu pimpinan dan 7 karyawan. PT Muhibbah sudah berdiri lama dan sudah mendapatkan kepercayaan dari masyarakat dan sudah banyak memberangkatkan jamaah haji maupun umrah.

B Visi, Misi dan Motto PT. Muhibbah Mulia Wisata

Dalam pencapaian suatu tujuan diperlukan suatu perencanaan dan tindakan untuk dapat mewujudkannya, dimana visi, misi dan motto perusahaan sebagai berikut:

1. Visi

Menjadi penyelenggara haji khusus dan umrah dengan pelayanan berkualitas, aman terpercaya dan bimbingan ibadah sesuai Al-Qur'an dan Sunnah.

⁴⁷ Dokumen PT Muhibbah Mulia Wisata, Pekanbaru

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Misi

- a. Senantiasa berupaya untuk berpegang teguh kepada prinsip-prinsip ajaran Islam dalam semua aspek operasional perusahaan.
- b. Memiliki Sumber Daya insani yang bertaqwa, loyal kepada perusahaan, amanah, profesional, serta ditopang oleh sistem IT yang handal dan mekanisme kerja kondusif, efektif dan efisien.
- c. Inovatif, progresif dan bekerja keras untuk memberikan pelayanan terbaik kepada segenap pelanggan.
- d. Senantiasa memberikan manfaat yang sebesar-besarnya dan berkesinambungan bagi segenap pemangku kepentingan muhibbah.⁴⁸

3. Motto

Ingat Umrah Ingat Muhibbah.⁴⁹

C. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan sebagai kelompok orang yang saling berinteraksi dan bekerjasama untuk merealisasikan tujuan yang bersama. Sedangkan yang dimaksud struktur organisasi adalah suatu manifestasi perwujudan organisasi yang menunjukkan hubungan antara otoritas dan tanggung jawab yang saling berinteraksi dari orang yang diberi tugas dan tanggung jawab atas aktivitas.⁵⁰

Struktur organisasi merupakan kerangka yang menunjukkan bagian-bagian yang ada dalam sebuah perusahaan batas-batas wewenang serta tanggung jawab dalam setiap bagian dalam bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi. Struktur organisasi berfungsi sebagai alat untuk membimbing kearah efisiensi dalam penggunaan pekerja dan seluruh sumber daya yang dibutuhkan dalam meraih organisasi.

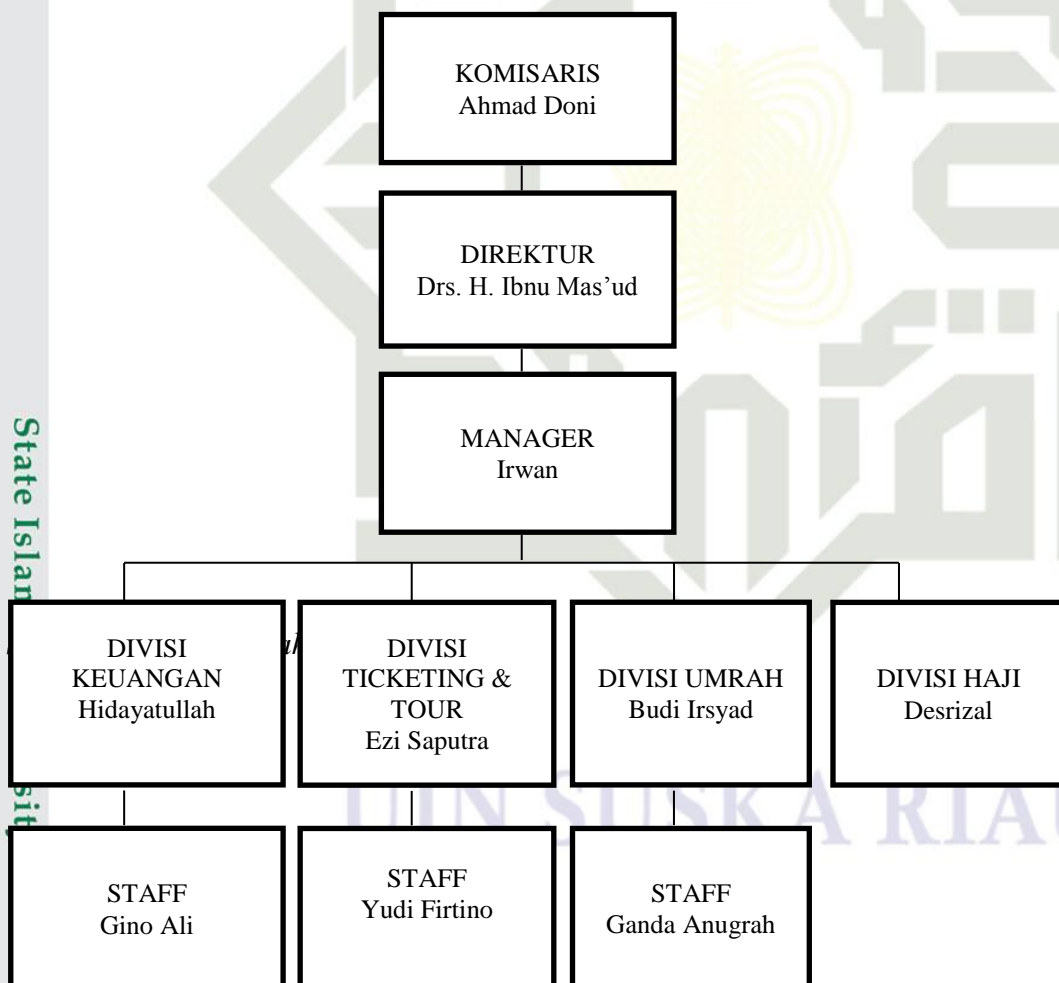
Adapun struktur organisasi PT Muhibbah Mulia Wisata penyelenggara Tour & Travel Umrah dan Haji Plus adalah sebagai berikut:

⁴⁸ Dokumen PT Muhibbah Mulia Wisata, Pekanbaru

⁴⁹ Ibid

⁵⁰ Siswanto, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), Cet. Ke-5, h.73

Komisaris	: Ahmad Doni
Direktur	: Drs. H. Ibnu Mas'ud
Manager	: Irwan
Divisi Keuangan	: Hidayatullah
Divisi Haji	: Desrizal
Divisi Umrah	: Budi Irsyad
Divisi Ticketing & Tour	: Ezi Saputra
Staff	: Yudi Firtino Ganda Anugrah Gino Ali



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islam

sit

an Syarif Kasim Ria

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Setiap bagian memiliki tugas masing-masing diantaranya:

1. Komisaris
Komisaris (dalam jumlah jamak disebut dewan komisaris) adalah sekelompok orang yang dipilih atau ditunjuk untuk mengawasi kegiatan suatu perusahaan atau organisasi.
2. Direktur
Direktur (dalam jumlah banyak disebut dewan direktur) adalah seseorang yang ditunjuk untuk memimpin perseroan terbatas (PT). Direktur dapat seseorang yang memiliki perusahaan atau orang profesional yang ditunjuk oleh pemilik usaha untuk menjalankan dan memimpin PT.
3. Manager
Manager adalah seseorang yang memimpin dan mengatur perusahaan dibawah direktur.
4. Divisi Keuangan
Divisi keuangan adalah bagian dari sebuah organisasi dalam perusahaan yang mengatur keluar masuknya uang.
5. Divisi Haji
Divisi haji adalah bagian sebuah perusahaan yang bertugas mengurus segala yang berkaitan dengan haji, mulai dari pendaftaran dan lainnya.
6. Divisi Umrah
Divisi umrah adalah bagian sebuah perusahaan yang bertugas mengurus segala yang berkaitan dengan umrah, mulai dari pendaftaran dan lainnya.
7. Divisi Ticketing & Tour
Divisi ticketing & tour adalah bagian yang bertugas mengurus tiket untuk perjalanan wisata dan lainnya.⁵¹

Program Umrah

PT. Muhibbah Mulia Wisata mempunyai beberapa program umrah dengan beberapa maskapai dengan penerbangan yang berbeda. Programnya antara lain adalah program umrah 11 hari dengan maskapai Scoot Airlines, 12 hari dengan maskapai penerbangan Malaysia Airlines dan Saudia Airlines.

⁵¹ Dokumen PT. Muhibbah Mulia Wisata

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PT. Muhibbah Mulia Wisata juga mempunyai program umrah lainnya yaitu umrah plus dan tour muslim. Program umrah tersebut antara lain umrah plus Dubai 13 hari dengan maskapai penerbangan Emirates Airline, umrah plus Turki 15 hari dengan maskapai penerbangan Oman Air dan umrah plus Aqso 14 hari dengan maskapai penerbangan Royal Jordanian.

Sarana dan Prasarana PT. Muhibbah Mulia Wisata

1. Komputer Fullset
2. Printer + Fotocopy
3. Scanner
4. CCTV
5. AC
6. Internet
7. Telepon/Fax
8. Meja Kursi 6 set
9. Alat Tulis Kantor
10. Lemari Arsip
11. Lemari Peralatan
12. Kantor PT. Muhibbah Mulia Wisata

Perlengkapan Jamaah Umrah dari PT. Muhibbah Mulia Wisata

1. Jamaah Perempuan
 - a. Id Card
 - b. Baju
 - c. Jilbab
 - d. Buku Do'a
 - e. Koper
 - f. Travel Bag
 - g. Buku Panduan
 - h. Rencana Perjalanan (*Intenerary*)
2. Jamaah Laki-Laki
 - a. Kain Ihram
 - b. Id Card

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Baju
- d. Buku Do'a
- e. Koper
- f. Travel Bag
- g. Buku Panduan
- h. Rencana Perjalanan (*Intenerary*)

Data Pengalaman PT. Muhibbah Mulia Wisata⁵²

1. Umrah
 - a. Umrah 2014
Jamaah Umrah Reguler & Plus Instanbul, Aqso, Mesir : 1.465 orang
 - b. Umrah 2015
Jamaah Umrah Reguler & Plus Instanbul, Aqso, Mesir : 1.385 orang
 - c. Umrah 2016
Jamaah Umrah Reguler & Plus Instanbul, Aqso, Mesir : 1.456 orang
2. Haji
 - a. Haji 2014
Jamaah Haji : 101 orang
 - b. Haji 2015
Jamaah Haji : 129 orang
 - c. Haji 2016
Jamaah Haji : 144 orang

Fasilitas Umrah

1. Paket Umrah Reguler
 - a. Hotel Mekkah
Amjad Al Jazeera Hotel Bintang 3
Ajyad Al Masaafi, 00966 Mecca, Saudi Arabia
 - b. Hotel Madinah
Nozol Royal Inn Hotel 4-star hotel

⁵² Dokumen PT. Muhibbah Mulia Wisata

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

North Central Area, Abi Obaida ibn Aljarrah Street, 99999 Medina, Saudi Arabia

2. Paket Umrah VIP

a. Hotel Mekkah

Al-Safwah Royale Orchid Hotel 5-star hotel

Ajyad Street, Opposite King Gate Abdul Aziz No.1, 21955 Mecca, Saudi Arabia.

b. Hotel Madinah

Al-Nokhba Royal Inn 5-star hotel

King Fahad Street, 99999 Al Madinah, Saudi Arabia

3. Paket Haji Plus

a. Hotel Mekkah

Al-Safwah Royale Orchid Hotel 5-star hotel

Ajyad Street, Opposite King Gate Abdul Aziz No.1, 21955 Mecca, Saudi Arabia.

b. Hotel Madinah

Al-Nokhba Royal Inn 5-star hotel

King Fahad Street, 99999 Al Madinah, Saudi Arabia

Penerbangan

1. Via Jakarta – Garuda Indonesia Direct Madinah
2. Via Medan – Saudia Airlines B 747 Direct Madinah
3. Via Singapura – Scoot Airways Boeing 787 Dreamliner Direct Jeddah
4. Via Kuala Lumpur – Malaysia Airlines Direct Madinah
5. Via Kuala Lumpur – Air Asia Indonesia Direct Madinah

Syarat dan Ketentuan Umrah

Persyaratan Umrah

1. Paspor
 - d. Masih berlaku minimal 7 bulan dari tanggal keberangkatan.
 - e. Nama 3 kata. Contoh : Muhammad Ismail Ibrahim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Pas Foto
 - a. Pas foto 3x4 : 8 Lembar
 - b. Pas foto 4x6 : 8 Lembar
 - c. Foto berwarna (bukan hitam putih)
 - d. Background (layar) Putih
 - e. Fokus Wajah 85%
 - f. Tidak Boleh Memakai Kacamata.
 - g. Bagi Wanita Berjilbab (Berwarna Gelap)
 - h. Bagi Pria Tidak Boleh Memakai Peci/Topi
 - i. Berfoto dapat dilakukan di Kantor Muhibbah Travel
3. Buku Kuning Bukti Telah Bervaksin Meningitis yang Masih Berlaku
 - a. Dilakukan di Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) Pekanbaru, Jalan Rajawali Sakti, Panam
 - b. Syarat Suntik antara lain Fotocopy Passpor 1 lembar, KTP dan Pas Foto 4x6 1 lembar
 - c. Bervaksin Paling Lambat 2 minggu sebelum Keberangkatan.
4. Persyaratan Khusus

Bagi Wanita :

 - a. Surat Nikah Asli (Berangkat dengan Suami)
 - b. Akta Kelahiran Asli/Ijazah Asli (Berangkat dengan Ayah Kandung atau Berangkat dengan muhrim (abang/adik).
 - c. Kartu Keluarga Asli + Akta Kelahiran Asli (berangkat dengan Muhrim/Kakek)
 - d. Kartu Keluarga Asli + Surat Nikah Asli (berangkat dengan muhrim/mertua)

Bagi Laki-Laki Berusia dibawah 14 Tahun :

 - a. Akta Kelahiran Asli (Berangkat dengan Ayah Kandung atau berangkat dengan muhrim (abang/adik)
 - b. Akta Kelahiran Asli/ Kartu Keluarga Asli (Berangkat dengan Muhrim (kakek).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Harga Termasuk

1. Tiket pesawat sesuai program
2. Akomodasi selama di Tanah Suci
3. Transportasi sesuai program
4. Pengurusan visa
5. Guide / Muthawwif
6. Perlengkapan Ibadah Umrah (bahan seragam, travel bag, kain ihram, mukena, jilbab, buku manasik, tas sandang dan tas jinjing)
7. Manasik umrah
8. Air zam-zam 5 liter
9. Kurma 10 kg

Biaya Belum Termasuk

1. Passpor
2. Vaksin meningitis
3. Pas foto
4. Tour tambahan diluar program
5. Kelebihan berat bagasi
6. Uang saku
7. Kebutuhan yang bersifat pribadi seperti : telepon, laundry, dan tips
8. Asuransi dari Kedutaan Saudi Arabia
9. Ekstra biaya visa bagi yang sudah pernah ke Arab Saudi

Ketentuan Pendaftaran

1. Setoran dalam bentuk Rupiah disesuaikan kurs USD pada saat setoran
2. Pelunasan paling lambat 3 minggu sebelum keberangkatan

Ketentuan Pembatalan

1. Pemotongan 10% setelah entry visa
2. Pemotongan 45% konfirmasi tiket dan hotel
3. Pemotongan 75% dua minggu sebelum berangkat

Rekening Rupiah A/N PT. Muhibbah Mulia Wisata

1. Bank Mandiri : 108.00000.64.585
2. Bank Syariah Mandiri : 700.366.92.48

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- | | |
|----------------------------|-----------------|
| 3. Bank Muamalat | : 2210021301 |
| 4. Bank Riau | : 101.08.09.810 |
| 5. Bank Permata Syariah | : 971079592 |
| 6. Bank Cimb Niaga Syariah | : 860001161700 |
| 7. Bank BRI Syariah | : 103.2010373 |

Rekening USD A/N PT. Muhibbah Mulia Wisata

- | | |
|----------------------------|----------------|
| 1. Bank Muamalat | : 2210021302 |
| 2. Bank Syariah Mandiri | : 7036799077 |
| 3. Bank Permata Syariah | : 971197676 |
| 4. Bank Cimb Niaga Syariah | : 860001170040 |

K. Legalitas Perusahaan

- | | |
|-------------------------|--|
| Nama Perusahaan | : PT Muhibbah Mulia Wisata |
| Bentuk Badan Usaha | : Biro Perjalanan Wisata |
| Status Tempat Usaha | : Pusat/Hak Milik |
| Lokasi Usaha | : Jl. Kartini No.01 Pekanbaru Riau |
| Nomor Telepon | : +62.7618.5969.1 / 859692 |
| Nomor Fax | : +62761859593 |
| E-mail | : muhibbahpku@yahoo.com |
| Izin Haji | : D/521 Tahun 2014 |
| Izin Umrah | : D/453 Tahun 2016 |
| Akta Notaris | : Notaris Melly Tri Yenny Alidin, SH
(07 April 2014) No.26 |
| Pengesaha Menkumham | : AHU – 00890.40.20.2014 |
| Izin Tempat Usaha | : 3272/03.01/BPTPM/2014 |
| Tanda Daftar Perusahaan | : 040116304470 |
| NPWP | : 01.978.264.8-211.0 |
| PPKP | : PEM-UP.25/WPJ.02/KP.0303/2005 ⁵³ |

⁵³ Dokumen PT Muhibbah Mulia Wisata



Intenerary Perjalanan Umrah

1. Intenerary Paket Umrah Reguler

Hari	Tempat	Kegiatan
Hari 1	Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru – Kuala Lumpur	Jamaah berkumpul di bandara, dilanjutkan dengan take off menuju Kuala Lumpur. Sampai di Kuala Lumpur, transit, kemudian jamaah check in hotel transit area bandara Kuala Lumpur dan menginap satu malam.
Hari 2	Kuala Lumpur – Jeddah – Madinah	Setelah sarapan pagi, jamaah check out dari hotel transit area bandara Kuala Lumpur, dilanjutkan dengan penerbangan menuju Jeddah. Setibanya di Jeddah, langsung dilanjutkan dengan perjalanan menuju Madinah. Sampai di Madinah, check in hotel dan jamaah dipersilahkan untuk istirahat.
Hari 3	Madinah	Program bebas, di Madinah jama'ah disarankan perbanyak ibadah, program tausyiah yang disampaikan oleh Mutthawif Muhibbah Travel. Dan memotivasi Jama'ah untuk beramal dan beribadah sebanyak-banyaknya di Tanah suci Madinah.
Hari 4	Madinah	Setelah sarapan pagi, jamaah berkumpul di lobby hotel untuk melaksanakan City Tour kota Madinah, yaitu Masjid Quba, Kebun Kurma, Jabal Uhud, Masjid Kiblatain, dan Jabal Khandaq. Extra Ziarah: Tempat Percetakan Al-Qur'an.
Hari 5	Madinah	Program bebas, di Madinah jama'ah disarankan perbanyak ibadah, program tausyiah yang disampaikan oleh Mutthawif Muhibbah Travel. Dan memotivasi Jama'ah untuk beramal dan beribadah sebanyak-banyaknya di Tanah suci Madinah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hari	Tempat	Kegiatan
Hari 6	Madinah – Mekkah	Setelah melaksanakan sholat zuhur, jamaah check out dari hotel Madinah. Berpakaian Ihram. Miqat di Bir Ali. Kemudian perjalanan ke Mekkah. Sesampainya di Mekkah, check in hotel. Setelah check in, jamaah langsung melaksanakan ibadah umrah. (Thawaf, Sa'i dan Tahallul).
Hari 7	Mekkah	Program bebas, di Mekkah jamaah disarankan perbanyak ibadah di Masjidil Haram, program tausyiah yang disampaikan oleh Mutthawif Muhibbah Travel. Dan memotivasi Jama'ah untuk beramal dan beribadah sebanyak-banyaknya di Tanah suci Mekkah.
Hari 8	Mekkah	Setelah sarapan pagi, jamaah berkumpul di lobby hotel untuk melaksanakan City Tour kota Mekkah, yaitu Jabal Tsur, Jabal Rahmah, Arafah, Muzdalifah, Mina, tempat pelontaran jumrah dan tempat bersejarah lainnya.
Hari 9	Mekkah	Jamaah Muhibbah Travel masih disarankan melakukan ibadah sebanyak-banyaknya di Masjidil Haram, kota Mekkah.
Hari 10	Mekkah	Jamaah Muhibbah Travel masih disarankan melakukan ibadah sebanyak-banyaknya di Masjidil Haram, kota Mekkah.
Hari 11	Mekkah – Jeddah – Kuala Lumpur	Jamaah Muhibbah Travel check out dari hotel dan melanjutkan perjalanan ke Jeddah. Sesampainya di Jeddah, ke Airport dan menuju penerbangan ke Kuala Lumpur.
Hari 12	Kuala Lumpur-Pekanbaru	Setelah sampai di Kuala Lumpur, langsung dilanjutkan dengan penerbangan menuju Kota Pekanbaru. Perjalanan umrah bersama Muhibbah Travel sudah selesai.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Intenerary Paket Umrah plus Turkey

Hari	Tempat	Kegiatan
Hari 1	Pekanbaru – Kuala Lumpur	Jamaah berkumpul di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru 2 jam sebelum keberangkatan. Lalu melanjutkan dengan penerbangan menuju Kuala Lumpur. Transit di Kuala Lumpur dan dilanjutkan dengan penerbangan ke Dubai. Dan transit di Dubai.
Hari 2	Dubai – Madinah	Melanjutkan penerbangan menuju Madinah. Imigrasi dan kemudian check in Hotel Madinah.
Hari 3	Madinah	Program bebas, di Madinah jama'ah disarankan perbanyak ibadah, program tausyiah yang disampaikan oleh Mutthawif Muhibbah Travel. Dan memotivasi Jama'ah untuk beramal dan beribadah sebanyak-banyaknya.
Hari 4	Madinah	Setelah sarapan pagi, jamaah berkumpul di lobby hotel untuk melaksanakan City Tour kota Madinah, yaitu Masjid Quba, Kebun Kurma, Jabal Uhud, Masjid Qiblatain, dan Jabal Khandaq. Extra Ziarah: Museum Asmaul Husna.
Hari 5	Madinah	Program bebas, di Madinah jama'ah disarankan perbanyak ibadah, program tausyiah yang disampaikan oleh Mutthawif Muhibbah Travel. Dan memotivasi Jama'ah untuk beramal dan beribadah sebanyak-banyaknya.
Hari 6	Madinah – Makkah	Setelah melaksanakan sholat zuhur, jamaah check out dai hotel Madinah. Berpakaian Ihram. Miqat di Bir Ali. Kemudian perjalanan ke Mekkah. Sesampainya di Mekkah, check in hotel. Setelah check in, jamaah langsung melaksanan ibadah umrah. (Thawaf, Sa'i dan Tahallul.
Hari 7	Madinah	Program bebas, di Madinah jama'ah disarankan perbanyak ibadah, program tausyiah yang disampaikan oleh Mutthawif Muhibbah Travel. Dan memotivasi Jama'ah untuk beramal dan beribadah sebanyak-banyaknya.

Hari 8	Makkah	Setelah sarapan pagi, jamaah berkumpul di lobby hotel untuk melaksanakan City Tour kota Makkah, yaitu Jabal Tsur, Jabal Rahmah, Arafah, Muzdalifah, Mina, tempat pelontaran jumrah dan tempat bersejarah lainnya.
Hari 9	Makkah	Program bebas, di Makkah jama'ah disarankan perbanyak ibadah, program tausiyah yang disampaikan oleh Mutthawif Muhibbah Travel. Dan memotivasi Jama'ah untuk beramal dan beribadah sebanyak-banyaknya.
Hari 10	Makkah – Jeddah – Istanbul – Bursa	Jamaah check out hotel Makkah, kemudian perjalanan ke Jeddah. Sesampainya di Jeddah, penerbangan ke Istanbul. Sampai di Istanbul, imigrasi, kemudian perjalanan Bursa. Mengunjungi Ulu Cami-Masjid Agung Bursa yang memiliki 20 Kubah, Masjid Hijau, Pasar Sutera. Setelah itu jamaah check in hotel dan istirahat.
Hari 11	Bursa – Ankara	Setelah sarapan pagi, jamaah check out dari hotel. Bermain Cable Car, mengunjungi Gunung Uludag, Free Snow. Kemudian dilanjutkan dengan perjalanan menuju Ankara. mengunjungi Kastil Ankara, dan Atarturk Museum. Setelah itu, jamaah check in hotel dan beristirahat.
Hari 12	Ankara - Capadocia	Setelah sarapan pagi, jamaah check out dari hotel dan melakukan perjalanan menuju ke Capadocia. Tiba di Capadocia, mengunjungi Danau Asin, Goreme Museum, Photo Stop : Pasabag, Cardag. Setelah itu jamaah check in hotel dan beristirahat.
Hari 13	Capadocia – Istanbul	Mengunjungi Hot Air Balloon. Transfer by IST Turkish Airlines. Sampai di Istanbul, mengunjungi Bhsoporus Cruise, Spice Market, Grand Bazaar. Setelah itu jamaah check in hotel dan beristirahat.
Hari 14	Istanbul	Mengunjungi Haghia Shopia, Top Kapi, Blue Mosque, dan Taqsim Square. Kemudian ke Airport.
Hari 15	Istanbul – Dubai – Kuala Lumpur	Dari Istanbul kemudian melakukan penerbangan menuju Dubai. Sampai di

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		Dubai, transit, dan dilanjutkan dengan penerbangan menuju Kuala Lumpur, sampai di Kuala Lumpur, check in hotel dan beristirahat.
Hari 16	Kuala Lumpur – Pekanbaru	setelah sarapan pagi, jamaah check out dari hotel kemudian city tour. Lalu dilanjutkan dengan penerbangan menuju Pekanbaru. Perjalanan Umrah plus Turki bersama Muhibbah Travel sudah selesai.

M. Alamat Kantor PT. Muhibbah Mulia Wisata

1. Kantor Pusat

Jalan Kartini No.1 Pekanbaru
 Kode Pos 28111 Riau – Indonesia
 Telp. +62761859691 / 859692
 Fax. +62761859693
 Hajj:
 Eri +628126809709
 Iwan +6281276346262
 Umrah:
 Budi +6281365005688
 Ezi +6282388715119
 Ticketing:
 Reno +6282172234773
 Dayat +6285263703520
www.muhibbahtour.com

2. Kantor Cabang

a. Air Molek

Jl. Jenderal Sudirman No.114, Depan Pasar Srigading
 H. Sanusi +62812.6560.9949 / +62812.6856.293

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Email : muhibbahairmolek@yahoo.com

b. Bukit Tinggi

Jl. Soekarno Hatta No.78, Manggis, Bukit Tinggi, Sumatera Barat

Telp/Fax. 0752.6245.87 / 7014846

Dodi Fatra +62812.6771.867

Elly Darwin +62812.6614.6422

Email : muhibbahbkt@yahoo.com

c. Bengkulu

Jl. Adam Malik KM.9, Depan Polda Bengkulu

Fadilla Ilham +62812.7583.1849

d. Jambi

Jl. Mulawarman/Bambu Kuning RT.19 No.19,

Samping Kantor Lurah Talang Banjar Jambi Timur

Telp. 0741.32361

Herawati +62812.7504.989

e. Duri

Jl. K.H Ahmad Dahlan No.71, Simp. Padang-Duri

Telp. 0765.92027

Andries +62812.7508.056

Hermanusa +62811.7501.18

Email : andriesdi10@yahoo.com

henemma@chevron.com

f. Cibinong – Bogor

Hj. Padma / Notaris Zafrullah

Taman Mutiara Cibinong Blok C No.16 RT.02 RW.09

Jl. Raya Alfalah Kelurahan Harapan Jaya Cibinong

Email : emon_opal@yahoo.com

HP : +62813.1427.0400

g. Kuansing

H. Yuliman Yakub, S.Ag

+62812.6892.509 / +62812.7553.6070

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Beta Bela, S.Pd
+62812.7684.9110

h. Dumai

Jl. Ombak No.19 Dumai
Fax. 0765.34595
Hj. Suryati +62811.7506.79
Email : muhibbahdumai@yahoo.co.id

i. Medan

Jl. Denai No.140, Depan Kantor Pos
Muhammad Dien +62812.8420.9418

j. Tanjung Pinang

Jl. Lembah Merpati KM.13
Perumahan Bukit Indah Merpati Blok A No.1
Jl. R.H Fisabilillah Batu 8 Atas
Samping Jalan Permata I – Tanjung Pinang, Kepri
Rio +62812.7565.4222 / +62812.7002.044
Email : muhibbahtpi@yahoo.com

k. Surabaya

PT. Menara Dunia Tour & Travel
Jl. Kayun No.38-40 Blok B-7 Surabaya
Marwandi +62812.1746.8921 / +62818.3251.59

l. Bandung

Jl. Sarie Bunga Bakung Residence A-114 Buah Batu, Bandung-Jawa Barat
022.7569353 / +62817.9270.224 / +62821.2007.6385
Email : diantamatour.bdg@gmail.com

m. Tandun

Ibu Huzaimah +62822.8479.5622

BAB VI PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan tentang implementasi pelayanan prima ibadah umrah berdasarkan konsep pelayanan prima A6 dan dimensi kualitas pelayanan pada PT. Muhibbah Mulia Wisata, dapat disimpulkan bahwa PT. Muhibbah Mulia Wisata telah mengimplementasikan pelayanan prima sebagai berikut:

Pertama, kemampuan (*Ability*) yang diterapkan adalah kemampuan dalam berkomunikasi dan kemampuan dalam menguasai produk yang ditawarkan kepada jamaah. Karena dengan mempunyai kemampuan dalam menyampaikan informasi adalah suatu proses diterima atau tidaknya informasi yang diberikan.

Kedua, sikap (*Attitude*) yang diterapkan adalah dengan membuat jamaah merasa nyaman sehingga jamaah tersebut merasa dilayani dengan baik. Dalam konsep sikap ini PT. Muhibbah Mulia Wisata memberikan kejelasan informasi dengan menggunakan kata-kata dan bahasa yang mudah dimengerti serta melakukan pelayanan dengan pikiran dengan sikap menghargai.

Ketiga, penampilan (*Appearance*) yang diterapkan adalah dengan berpenampilan yang rapi, sopan serta berpenampilan dengan cara untuk memberikan kesan yang baik dimata para jamaah. Penampilan yang rapi dan percaya diri dapat menjadi pusat perhatian customer ketika mereka menikmati layanan ataupun fasilitas dalam PT. Muhibbah Mulia Wisata.

Keempat, perhatian (*Attention*) yang diterapkan adalah dengan memberi bentuk perhatian dan mendahulukan apa yang menjadi kebutuhan jamaahnya. Karyawan memberikan kepedulian penuh terhadap jamaahnya, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan jamaah itusendiri.

Kelima, tindakan (*Action*) yang diterapkan adalah dengan memberikan respon yang cepat tanggap kepada jamaahnya apabila ada yang dibutuhkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

oleh jamaah dan tindakan kepastian dalam menyampaikan informasi. Selain itu, tindakan dalam bentuk perhatian juga diberikan dari keberangkatan sampai dengan kepulangan jamaah.

Keenam, tanggung Jawab (*Accountability*) yang diterapkan adalah ketika jamaah dalam kondisi yang tidak stabil maka jamaah akan memberikan jaminan kepada jamaahnya. Dan apapun yang terjadi kepada jamaahnya, maka pihak PT. Muhibbah Mulia Wisata akan bertanggung jawab untuk jamaahnya.

Dalam dimensi kualitas pelayanan, pertama reliabilitas (*Reliability*) dalam kualitas pelayanan yang diterapkan adalah dengan memberikan pelayanan yang sangat disesuaikan dengan keinginan jamaah dan sudah menjalin komitmen diawal antara customer dan juga staff.

Kedua, daya tanggap (*Responsiveness*) dalam kualitas pelayanan yang diterapkan adalah memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dalam membantu jamaah. dan ketika jamaah mempunyai keluhan, maka petugas akan menghadapinya dengan sigap dan dengan sikap yang baik dalam memberikan penjelasan dan pemahaman kepada jamaah.

Ketiga, jaminan (*Assurance*) dalam kualitas pelayanan yang diterapkan adalah dengan mengirim pembimbing yang sudah memiliki ilmu pengetahuan dalam pelaksanaan umrah. Selain itu, setiap pelaksanaan umrah, jamaah telah diberikan jaminan atau asuransi kesehatan dan asuransi barang

Keempat, empati (*Emphaty*) dalam kualitas pelayanan yang diberikan adalah dengan cara memberikan perhatian penuh kepada jamaahnya yang mana bentuk perhatian tersebut merupakan sikap empati yang membuat jamaah menjadi nyaman.

Kelima, bukti fisik (*Tangibles*) dalam kualitas pelayanan yang diberikan adalah dengan memberikan sarana dan prasarana yang menjadi kebutuhan jamaahnya. Bukan hanya fasilitas yang ada ditanah air, tetapi juga fasilitas ditanah suci. Fasilitas yang nyaman pada saat dikantor, pada saat manasik haji dan pada saat proses perjalanan umrah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan kepada PT. Muhibbah Mulia Wisata terkait Implementasi Pelayanan Prima Ibadah Umrah yaitu:

1. Hendaknya pelayanan yang dapat mempertahankan dan meningkatkan jamaah umrah sebaiknya tetap dipertahankan oleh PT. Muhibbah Mulia Wisata karena dengan meningkatnya jamaah umrah dapat memberikan manfaat besar untuk mempertahankan sebuah perusahaan.
2. Hendaknya PT. Muhibbah Mulia Wisata mengadakan evaluasi program pelayanan dengan tujuan agar program pelayanan jasa yang diberikan untuk jamaah kedepannya lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan sehingga dapat menanamkan kepercayaan dan *image* yang baik bagi PT. Muhibbah Mulia Wisata.
3. Tetap mempertahankan hubungan yang harmonis dan meningkatkan kualitas pada karyawan PT. Muhibbah Mulia Wisata sehingga terciptanya kerjasama yang baik antara pimpinan dengan karyawan.
4. PT. Muhibbah Mulia Wisata harus lebih maksimal dalam masalah kualitas pelayanan untuk meningkatkan pelayanan agar dapat bersaing dengan travel-travel lain.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Kahlawi, Ablah, M. 2009. *Buku Induk Haji dan Umrah untuk Wanita*. Jakarta. Zaman
- Bakhreisy, Husein. 1985. *Manasik Haji dan Umrah*. Surabaya. Bintang Terang Surabaya
- Barata, AA. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya. Airlangga University Press
- _____. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta. Kencana
- Chaliq, Abdul. 2011. *Manajemen Haji dan Wisata Religi*. Semarang. Mitra Cendikia
- Daryanto, Setiabudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Gazalba, Sidi. 1975. *Masjid Pusat Ibadah dan Kebudayaan Islam*. Jakarta. Pustaka Antara
- Ghony, MD, Almanshur, F. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta. Ar-Ruzz Media
- Gunawan, Imam. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta. PT Bumi Aksara
- Ismail, Roni. 2008. *Menuju Hidup Islam*. Yogyakarta. Pustaka Insan Madani
- Kasmir. 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada
- Madjid, Nurcholish. 1997. *Perjalanan Religius Umrah dan Haji*. Jakarta. Paramadina
- Majieb, MA. 1995. *Kamus Istilah Fiqih*. Jakarta. PT Pustaka Firdaus
- Misbah, Muqarrabin. 1995. *Penuntun Manasik Haji dan Umrah*. Demak. CV Media Ilmu
- Moleong, LJ. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Remaja Rosdakarya
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta. Graha Ilmu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Raya, AT, Mulia, SM. 2003. *Menyelami seluk-beluk Ibadah dalam Islam*. Jakarta. Prenada Media
- Sa'ad bin Sa'id. 2009. *Haji Bersama Nabi*. Jakarta. Darus Sunnah
- Setiawan, Guntur. 2004. *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*. Jakarta. Balai Pustaka
- Shiddieqy, HA. 1975. *Falsafah Hukum Islam*. Jakarta. Bulan Bintang
- Sholikhin, Muhammad. 2013. *Kewajiban Haji dan Umrah*. Jakarta. Erlangga
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung. Alfabeta
- Sukandarumidi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta. Andi Yogyakarta
- Usman, Nurdin. 2002. *Kompleks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta. Grasindo
- Widi, RK. 2010. *Asas Metodologi Penelitian*. Yogyakarta. Graha Ilmu



PEDOMAN WAWANCARA

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim I

1. Mengenai pelayanan prima, bagaimana pendapat bapak tentang pelayanan prima?
2. Berdasarkan Konsep pelayanan prima, bagaimana pelayanan prima yang diberikan PT. Muhibbah Mulia Wisata dalam bentuk kemampuan (*ability*)?
3. Bagaimana pelayanan prima yang diberikan PT. Muhibbah Mulia Wisata dalam bentuk sikap (*attitude*)?
4. Bagaimana pelayanan prima yang diberikan PT. Muhibbah Mulia Wisata dalam bentuk penampilan (*appearance*)?
5. Bagaimana pelayanan prima yang diberikan PT. Muhibbah Mulia Wisata dalam bentuk perhatian (*attention*)?
6. Bagaimana pelayanan prima yang diberikan PT. Muhibbah Mulia Wisata dalam bentuk tindakan (*action*)?
7. Bagaimana pelayanan prima yang diberikan PT. Muhibbah Mulia Wisata dalam bentuk tanggung jawab (*appearance*)?
8. Berdasarkan dimensi kualitas pelayanan, bagaimana pelayanan prima yang diberikan PT. Muhibbah Mulia Wisata dalam bentuk kehandalan (*reliability*)?
9. Bagaimana pelayanan prima yang diberikan PT. Muhibbah Mulia Wisata dalam bentuk daya tanggap (*responsiveness*)?
10. Bagaimana pelayanan prima yang diberikan PT. Muhibbah Mulia Wisata dalam bentuk jaminan (*assurance*)?
11. Bagaimana pelayanan prima yang diberikan PT. Muhibbah Mulia Wisata dalam bentuk empati (*emphaty*)?
12. Bagaimana pelayanan prima yang diberikan PT. Muhibbah Mulia Wisata dalam bentuk bukti fisik (*tangibles*)?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

DOKUMENTASI

1. Sertifikat PT. Muhibbah Mulia Wisata



2. Mobil Kantor PT. Muhibbah Mulia Wisata



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hal 1

3. Kantor Pusat PT. Muhibbah Mulia Wisata



f Sultan Syarif Kasim I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Wawancara dengan Divisi Ticketing & Tour PT. Muhibbah Mulia Wisata



5. Wawancara dengan Staff PT. Muhibbah Mulia Wisata



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Wawancara dengan Divisi Umrah PT. Muhibbah Mulia Wisata



7. Wawancara dengan Divisi Haji PT. Muhibbah Mulia Wisata



8. Wawancara dengan Manager PT. Muhibbah Mulia Wisata

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



9. Kegiatan Manasik Umrah

© Hal



Syarif Kasim I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

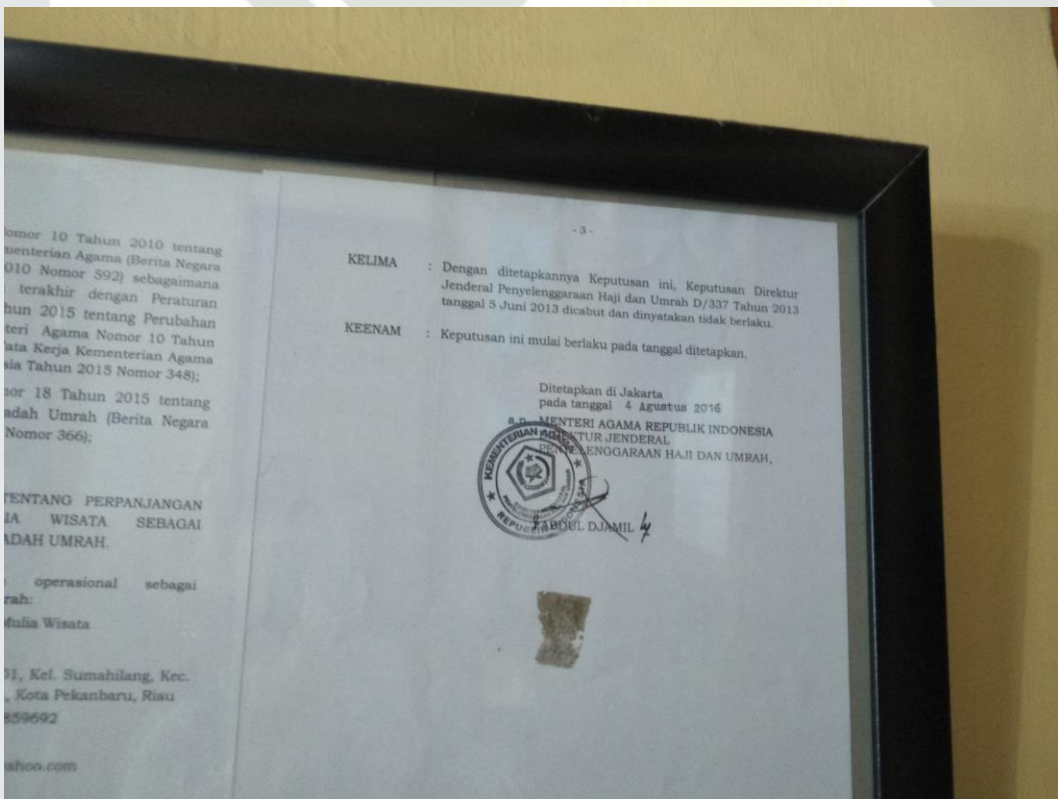
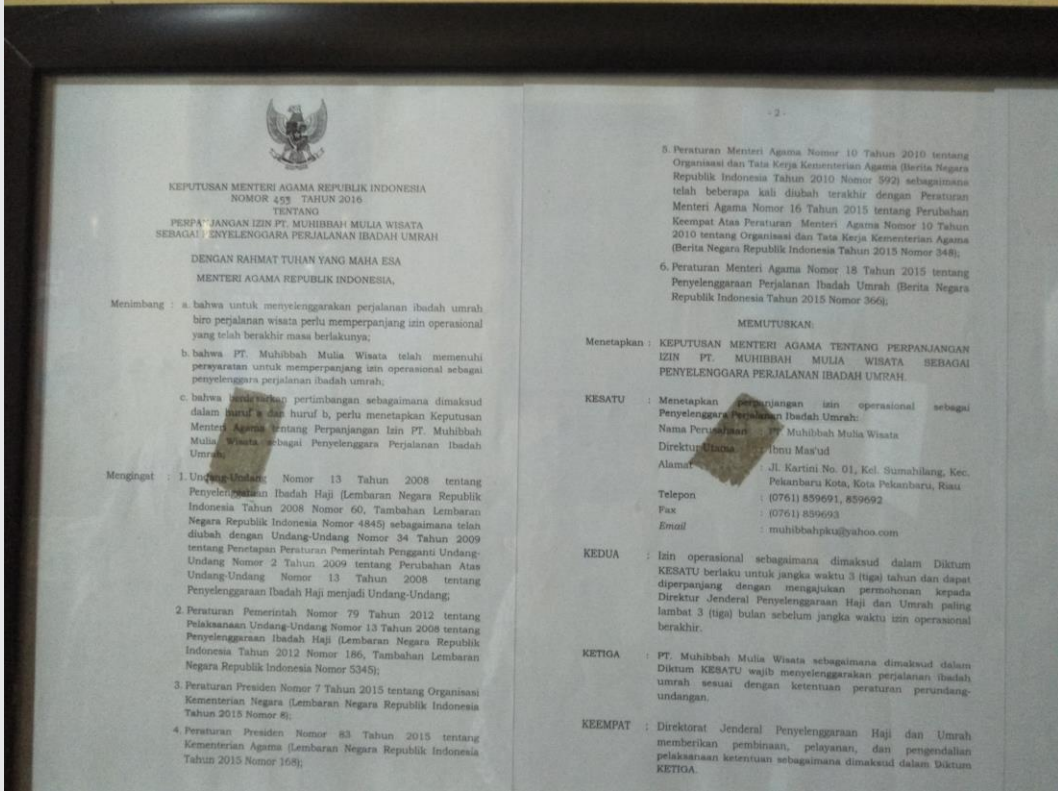
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



10. Surat Izin Berdirinya PT. Muhibbah Mulia Wisata

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





11. PT. Muhibbah Mulia Wisata Mendapat Izin Haji dari Kemenag

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





hak cipta milik UIN Suska Riau

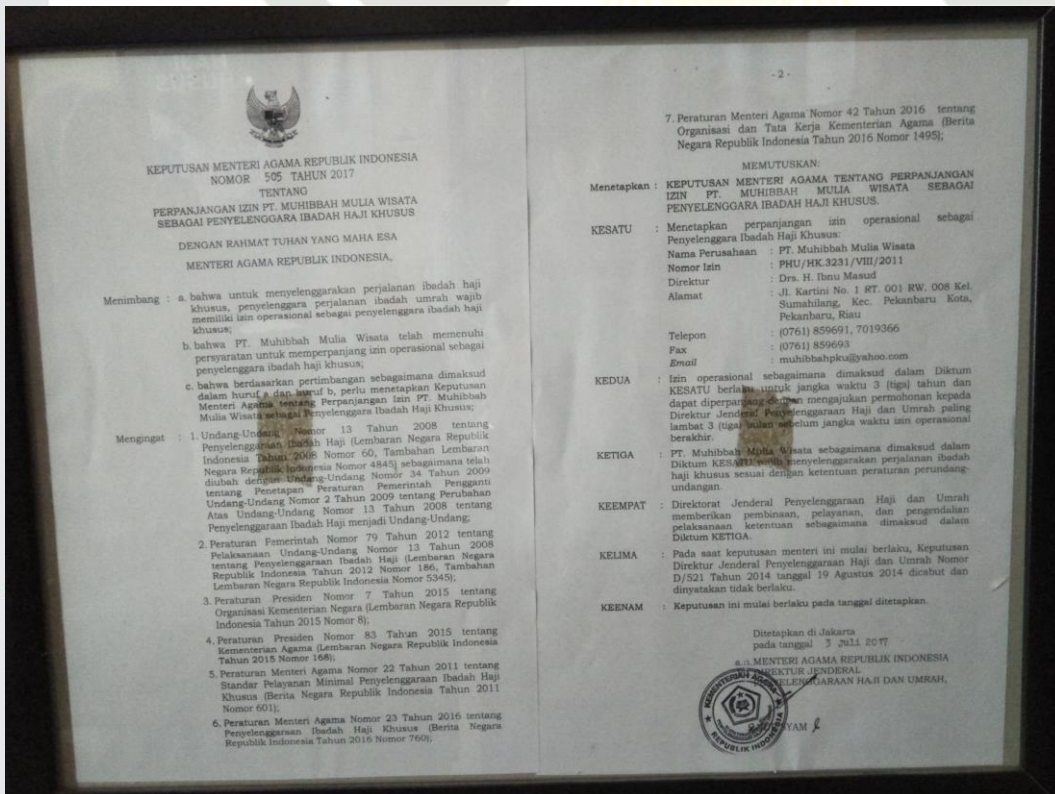
Sarana dan Prasarana yang disediakan PT. Muhibbah Mulia Wisata

Hak cipta Diilindungi Undang-Undang

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



13. Surat Perpanjangan Izin PT. Muhibbah Mulia Wisata





PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/30780
 TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



1.04.02.01

Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Penelitian dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/FV/PP.00.9/620/2020 Tanggal 7 Februari 2020**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama : **FUJA KARENNINA**
2. NIM/ KTP : 11644200693
3. Program Studi : MANAJEMEN DAKWAH
4. Jenjang : S1
5. Alamat : JL. GARUDA SAKTI PERUMAHAN UNRI BLOK C NO.90
6. Judul Penelitian : **IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA IBADAH UMRAH PADA PT. MUHIBBAH MULIA WISATA PEKANBARU**
7. Lokasi Penelitian : PT. MUHIBBAH MULIA WISATA PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 11 Februari 2020



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 PROVINSI RIAU**

EVAREFITA, SE, M.Si
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19720628 199703 2 004

UIN SUSKA RIAU

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
3. Pimpinan PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru di Pekanbaru
4. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
5. Yang bersangkutan

Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sumatra Karif Kasim Riau

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/620/2020
Sifat : Biasa
Hal : Mengadakan Penelitian

Pekanbaru, 13 Jumadil Akhir 1441 H
07 Februari 2020 M

Kepada Yth:
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,
Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

Nama : Fuja Karennina
N I M : 11644200693
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Manajemen Dakwah
Pekerjaan : Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

"Implementasi Pelayanan Prima Ibadah Umrah Pada PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru"

Adapun sumber data penelitian adalah:

"PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru"

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
a.n. Rektor,
Dekan,

Dr. Nurdin, MA

NIP.19660620 200604 1 015

Tembusan :
1. Yth. Rektor UIN Suska Riau
2. Mahasiswa yang bersangkutan



PERSETUJUAN PEMBIMBING

IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA IBADAH UMRAH PADA PT. MUHIBBAH MULIA WISATA PEKANBARU

Disusun Oleh :

FUJA KARENNINA
NIM. 11644200693

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal 11 Desember 2019

Pembimbing

Drs. Syahril Romli, M.Ag
NIP. 19570611 198803 1 001

Mengetahui,
 Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Imron Rosidi, S.Pd, M.A, Ph.D
NIP. 19811118 200901 1 006

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Pekanbaru, 12 Desember 2019

© Hal : *Naskah Riset Proposal*

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
 Di -
 Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dengan Hormat,

Setelah membaca, menulis dan memberi petunjuk serta mengadakan perubahan seperlunya, maka kami selaku dosen pembimbing menyetujui bahwa riset proposal saudara **FUJA KARENNINA NIM 11644200693** dengan judul **"IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA IBADAH UMRAH PADA PT. MUHIBBAH MULIA WISATA PEKANBARU"** untuk diajukan pada seminar proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat ini dibuat, atas perhatian bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pembimbing

Drs. Svahril Romli, M.Ag
NIP. 19570611 198803 1 001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: lain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, 22 Rajab 1440 H
29 Maret 2019 M

Un.04/F.IV/PP.00.9/2867/2019
1 berkas
Penunjukan Pembimbing
a.n. **Fuja Karennina**

Kepada Yth,

Sdr. Drs. Syahril Romli, M.Ag
Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau

Assalamu'alaikum wr. wb.,
Dengan hormat,

Berdasarkan hasil musyawarah Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penentuan judul Skripsi dan pembimbing mahasiswa bernama **Fuja Karennina** NIM 11644200693 Dengan judul "**Persepsi Masyarakat terhadap Program BNI Baitullah IB Hasanah dalam Merencanakan Ibadah Haji dan Umrah (Studi Kasus di BNI Syariah Pekanbaru)**"(sinopsis terlampir), maka kami harapkan kesediaan Saudara menjadi pembimbing penulisan Skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Bimbingan yang Saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi Skripsi
2. Metodologi Penelitian

Kami tambahkan bahwa Saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan juga bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu paling lama 6 (enam) bulan.

Atas kesediaan dan perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
Kuasa Dekan,

Dr. Masduki, M.Ag
NIP. 197106121998031003



UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim I, Riau

Nomor
Lampiran
Peng-Undang

atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

b. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BIOGRAFI PENULIS



Fuja Karennina lahir di Teluk Kuantan, Kecamatan Kuantan Tengah, Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau, 30 Desember 1997. Lahir dari pasangan Fikri Antoni dan Aprina, dan merupakan anak pertama dari tiga bersaudara. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 005 Tualang pada tahun 2010. Kemudian melanjutkan pendidikan tingkat menengah pertama di SMP Negeri 4 Tualang/ SMP Negeri 36 Siak dan tamat pada tahun 2013.

Pada tahun 2013 juga penulis melanjutkan pendidikan menengah atas di SMA Negeri 1 Tualang, Kecamatan Tualang, Kabupaten Siak dan dinyatakan lulus pada tahun 2016. Pada tahun 2016 juga penulis melanjutkan pendidikannya ke jenjang perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah untuk meraih gelar Sarjana dalam jenjang Strata Satu (S1).

Pada tahun 2019, penulis melaksanakan kuliah kerja nyata (KKN) di Desa Koto Kombu, Kecamatan Hulu Kuantan, Kabupaten Kuantan Singingi. Kemudian pada tahun yang sama penulis juga melaksanakan praktek kerja lapangan (PKL) di kantor Annajwa Islamic Tour & Travel Kota Pekanbaru.

Penulis melakukan penelitian pada PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru yang berlokasi di Jl. Kartini No.1 Kota Pekanbaru dengan judul “**Implementasi Pelayanan Prima Ibadah Umrah pada PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru**”. Pada hari Selasa, 19 Mei 2020 penulis dinyatakan “Lulus” dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos) melalui sidang Munaqasyah dengan predikat Cumlaude Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.