



### 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.

## TUGAS AKHIR

### SISTEM PELAYANAN TRANSPORTASI JAMAAH UMROH PADA PT.

### NIAT SUCI KE-BAITULLAH PEKANBARU

*Disusun dan Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Muda (A.md) Pada Program Studi D3 Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Uin Suska Riau*



OLEH

RAUL MAHIDI

01672102007

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**PEKANBARU**

**2020**



**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 milik Universitas Suska Riau

**LEMBAR PERSETUJUAN  
TUGAS AKHIR**

NAMA : RAUL MAHIDI  
 NIM : 01672102007  
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 JURUSAN : D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN  
 JUDUL SKRIPSI : **SISTEM PELAYANAN TRANSPORTASI JAMAAH  
 UMROH PADA PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH  
 PEKANBARU**

DISETUJUI OLEH  
PEMBIMBING

**Qomariah Lahamid SE. M.SI**  
**NIK. 19750704 200710 2 001**

MENGETAHUI

Dekan  
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

**Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM**  
**NIP. 19620512 198903 1 003**

Ketua Jurusan  
D3 Manajemen Perusahaan

**Qomariah Lahamid SE. M. SI**  
**NIP. 19750704 200710 2 001**

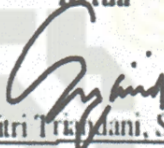
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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.

## LEMBAR PEGESAHAN TUGAS AKHIR


**Nama** : Raul Mahidi  
**NIM** : 01672102007  
**Fakultas** : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
**Prodi Studi** : D3 Manajemen Perusahaan  
**Judul** : **SISTEM PELAYANAN TRANSPORTASI JAMA'AH UMROH PADA PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH PEKANBARU.**  
**Hari/Tanggal** : Jumat, 10 Juli 2020

Panitia Penguji  
Ketua


  
Sahwitri Triandani, SE, MSi  
 NIP. 19820806 200604 2 002

Anggota

Penguji I

  
Purnama, SE, MM  
 NIP. 19691120 200701 2 023

Penguji II

  
Ulfiah Novita, SE, M.Si  
 NIP. 130 717 061

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



*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Puji syukur kehadiran Allah SWT. Atas segala rahmat dan hidayah yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul **“SISTEM PELAYANAN TRANSPORTASI PADA PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH PEKANBARU”**. Alhamdulillah dengan usaha dan keyakinan penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini terdapat banyak kekurangan baik dari segi isi maupun penyajiannya, untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan dan menerima kritikan juga saran dari pembaca demi kesempurnaan laporan ini. Penulisan laporan ini merupakan rangkaian dari proses pendidikan dan syarat mencapai gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis juga mengucapkan ribuan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bimbingan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak, baik yang secara langsung maupun tidak langsung yang penulis terima dari:

1. Kepada kedua orang tua tercinta yang selalu mendo'akan saya
2. Ibu Qomariah Lahamid, SE., Msi. Selaku pembimbing penulisan laporan ini yang bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan

**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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bimbingan, arahan dan motivasi yang sangat berharga bagi penulis, sehingga penulisan ini dapat terlaksana dengan baik.

3. Bapak Prof. DR. KH. Ahmad Mujahidin, M.Ag. selaku Rektor Uin Suska Riau dan bapak ibu pembantu Rektor.
4. Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag. selaku dekan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial dan bapak ibu pembantu dekan.
5. Semua pendidik yang penulis hormati, para Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu yang tidak dapat dinilai dengan materi.
6. Kepada kakak-kakak dan abang-abang pihak PT. Nsk Pekanbaru yang telah memberikan banyak bantuan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Kepada teman-teman D3 manajemn perusahaan, terkhusus untuk teman-teman di kelas B yang telah mewarnai hari-hari penulis dikelas dan memberikan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini

Pekanbaru 2020  
Penulis,

**RAUL MAHIDI**  
**NIM. 01672102007**

**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**

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan dan Manfaat penulisan Laporan .....	12
1.3.1 Tujuan Penulisan .....	12
1.3.2 Manfaat Penulisan .....	12
1.4 Metode Penelitian .....	13
1.4.1 lokasi penulisan .....	5
1.4.2 jenis sumber data.....	5
1.5 Metode pengumpulan data .....	6
1.6 Analisi data.....	6
1.7 Sistematika Penulisan Laporan .....	6
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>8</b>
2.1 Sejarah singkat Perusahaan PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH Pekanbaru.....	8
2.2 Profil PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH Pekanbaru.....	9
2.3 Struktur Organisasi PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH Pekanbaru.....	9
2.4 Uraian Tugas PT. PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH Pekanbaru	11
2.5 Visi dan Misi PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH Pekanbaru .	19
<b>BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK .....</b>	<b>20</b>
3.1.Tinjauan Teori.....	20
3.1.1 Pengertian sistem.....	20

**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.

3.1.2 Tujuan Sistem.....	20
3.2 Pengertian Pelayanan .....	21
3.2.1 Unsur-unsur dan Dimensi pelayanan .....	22
3.2.2 Proses Pelayanan.....	24
3.3. PengertianTransportasi.....	25
3.3.1 Fungsi Transportasi .....	25
3.3.2 Jenis-jenis Transportasi.....	26
3.3.3 Unsur-unsur Transportasi.....	28
3.3.4 Manfaat Transportasi.....	28
3.4 Pengertian SistemTransportasi .....	29
3.5 Pandangan Islam Tentang Transportasi .....	30
3.6 Tinjauan Praktek .....	31
3.6.1 Pelayanan Transportasi Jamaah Umrah PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH Pekanbaru .....	36
3.6.2 Jenis Transportasi yang digunakan Jamaah Umrah PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH Pekanbaru .....	40
3.6.3 Fasilitas dan Sarana Prasarana Jamaah Umrah PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH Pekanbaru .....	44
3.6.4 Kendala-kendala Transportasi yang dihadapi Jamaah Umrah PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH Pekanbaru.....	46
3.6.5 Perbandingan antara Tinjauan Teori dan Praktek tentang pelayanan pada PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH Pekanbaru.....	47
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>47</b>
4.1 Kesimpulan .....	47
4.2 Saran .....	48

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DOKUMENTASI**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah jamaah Umroh tahun 2019 PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH Pekanbaru.....	3
Tabel 3.1	Data alat Transportasi jamaah umroh PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH Pekanbaru.....	37
Tabel 3.2	Jumlah jamaah Umroh tahun 2019 PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH Pekanbaru.....	39
Tabel 3.3	Beberapa bentuk komplain jamaah mengenai kelancaran transportasi .....	40
Tabel 3.4	Perbandingan anatar tinjauan teori dan praktek tentang pelayanan pada PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH.....	46

### 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 mengumunkan 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

### 1.1 Latar Belakang

Keberhasilan pembangunan sangat dipengaruhi oleh peran transportasi sebagai urat nadi kehidupan politik, ekonomi, sosial budaya, dan pertahanan keamanan. Sistem jaringan transportasi dapat dilihat dari segi efektivitas, dalam arti selamat, aksesibilitas tinggi, terpadu, tarif terjangkau, tertib dan aman. Oleh karena itu pengembangan transportasi sangat penting artinya dalam menunjang dan menggerakkan dinamika pembangunan. Transportasi juga memiliki fungsi strategis dalam merekatkan integritas wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Menurut Abbas Salim(2016:6), Transportasi diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Peranan transportasi sangat penting untuk saling menghubungkan daerah sumber bahan baku, daerah produksi, daerah pemasaran dan daerah pemukiman sebagai tempat tinggal konsumen. Masalah transportasi atau perhubungan merupakan masalah yang selalu dihadapi oleh negara-negara maju maupun negara-negara yang sedang berkembang seperti Indonesia.

Wilayah negara yang sedang berkembang menghadapi masalah transportasi dan beberap diantaranya dalam masa kritis. Permasalahan yang terjadi bukan saja disebabkan oleh terbatasnya sarana dan prasarana transportasi yang ada tetapi sudah ditambah lagi dengan permasalahan seperti pendapatan rendah, urbanisasi yang sangat cepat, terbatasnya sumberdaya baik kualitas maupun kuantitas, dan lemahnya sistem perencanaan sehingga membuat masalah transportasi menjadi



#### 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

semakin parah, kebijakan dan regulasi yang biasanya di susun dalam rangka mencapai tujuan kemasyarakatan lainnya akan bisa mempengaruhi proses perencanaan transportasi. Kota-kota yang menderita akibat kemacetan dan polusi mungkin memiliki kebijaksanaan lalu lintas. Demikian pula dengan PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH yang beralamat di Komplek Ruko Royal Platinum 2 Jl. Melati no.8B, Tampan, Pekanbaru berdiri sebagai sebuah perusahaan yang bergerak di bidang travel Haji dan Umroh tentu juga menggunakan alat transportasi untuk memberangkatkan jamaah agar jamaah bisa menunaikan ibadah Umroh dengan selamat sampai ke tanah suci Mekkah, merasa puas dan nyaman dengan pelayanan transportasi yang diberikan.

Permasalahan transportasi juga sering dikeluhkan jamaah Umroh salah satunya adalah permasalahan Bus angkutan Jamaah yang tidak dapat menampung, penyebab permasalahan ini muncul karena jamaah saling berebut untuk dapat berangkat Bus trip pertama atau jumlah bus tidak memadai, Solusinya adalah ketua kloter berkoordinasi dengan maktab terus berupaya menenangkan jamaah untuk sabar menunggu bus berikutnya, sebab semua jamaah pasti akan diangkut. Selain itu juga bisa berkoordinasi dengan petugas kloter lain dalam mengatur jamaah yang mengikuti trip pertama dan kedua.

**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 mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah jamaah umroh tahun 2019 pada**  
**PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH**

No	Bulan	Jumlah Jamaah
1	Januari	45 Orang
2	Februari	45 Orang
3	Maret	60 Orang
4	April	45 Orang
5	Mei	60 Orang
6	Juni	Idul fitri
7	Juli	0
8	Agustus	Idul adha
9	September	45 Orang
10	Oktober	45 Orang
11	November	60 Orang
12	Desember	60 Orang
<b>Total</b>		<b>465 Orang</b>

*Sumber: PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH Pekanbaru 2019*

Dari tabel diatas menjelaskan bahwa jumlah jamaah yang berangkat Umroh di PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH tahun 2019 pada bulan Januari, Februari, Maret, April, Mei, September, Oktober, November, dan Desember adalah 465 Orang.pada bulan juni, juli dan Agustus tidak ada keberangkatan karna bertepatan dengan idul fitri dan Idul Adha.

Berdasarkan uraian masalah diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana Sistem Pelayanan Transportasi jamaah umroh pada PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH Pekanbaru, yang dituangkan dalam sebuah Tugas Akhir yang berjudul :“**Sistem Pelayanan Transportasi jamaah umroh pada PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH.**”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas maka perumusan masalah dalam penulisan ini adalah :

### 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bagaimana sistem pelayanan transportasi jamaah umroh pada PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH ?

## 1.3 Tujuan dan manfaat penulisan

### 1.3.1 Tujuan penulisan

Adapun tujuan penulisan yang dilakukan yaitu :

Untuk mengetahui sistem pelayanan transportasi jamaah umroh pada PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH.

### 1.3.2 Manfaat penulisan

Adapun manfaat penulisan adalah :

1. Bagi penulis
 

Menambah wawasan dan pengetahuan tentang sistem pelayanan transportasi jamaah umroh pada PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH serta sebagai syarat untuk mendapatkan gelar A.md di UIN SUSKA RIAU terkhususnya di fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial jurusan Diploma 3 Manajemen Perusahaan.
2. Bagi perusahaan
 

Sebagai bahan pertimbangan dalam menerapkan bagaimana sistem pelayanan transportasi jamaah umroh pada PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH.
3. Bagi pembaca
 

Penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan, disamping itu juga sebagai bahan bacaan dan rujukan bagi pembaca

#### 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.

tentang bagaimana sistem pelayanan transportasi jamaaah umroh pada PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH.

## 1.4 Metode Penulisan

### 1.4.1 Lokasi Penulisan

Lokasi yang dijadikan tempat penelitian adalah PT.NIAT SUCI KE-BAITULLAH, yang beralamat di Jl. Melati no. 8B, Tampan, Pekanbaru. Masa penelitian ini dilakukan selama 2 Bulan.

### 1.4.2 Jenis dan Sumber Data

#### 1. Data Primer

Data Primer adalah jenis-jenis data yang dikumpulkan oleh penulis yang diperoleh secara langsung dari sumber datanya seperti wawancara dengan pihak-pihak yang ada hubungannya dengan penelitian ini pada PT.NIAT SUCI KE-BAITULLAH Pekanbaru.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari catatan-catatan dan literatur yang ada hubungannya dengan sistem pelayanan transportasi secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain. Data sekunder umumnya berupa bukti catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang tidak dipublikasikan seperti informasi mengenai sejarah perusahaan, struktur organisasi dan buku-buku penunjang yang mendukung penelitian ini.



### 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini ini yaitu :

Wawancara

Mengadakan tanya jawab langsung kepada pihak-pihak yang terkait yang dapat memberikan informasi tentang objek penelitian. Metode ini digunakan untuk memperoleh data dengan cara mengajukan pertanyaan kepada unit organisasi yang terkait. Menurut Sugiyono wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur.

## 1.6 Analisis Data

Dalam melakukan analisis data penulis menggunakan analisis deskriptif yaitu data yang terkumpul dan dianalisis dengan memberikan gambaran secara rinci berdasarkan kenyataan dilapangan serta mengaitkan dengan teori yang sesuai dengan permasalahan yang ada kemudian memberikan interpretasi terhadap hasil yang relevan dan kemudian diambil kesimpulan dan saran.

## 1.7 Sistematika penulisan laporan

Agar penulisan laporan ini sesuai sistematis dan terarah maka disusun sistematika penulisan sebagai berikut :

### BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis memberikan gambaran tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat metode penulisan, analisa data serta sistematika penulisan laporan.

**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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB II: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

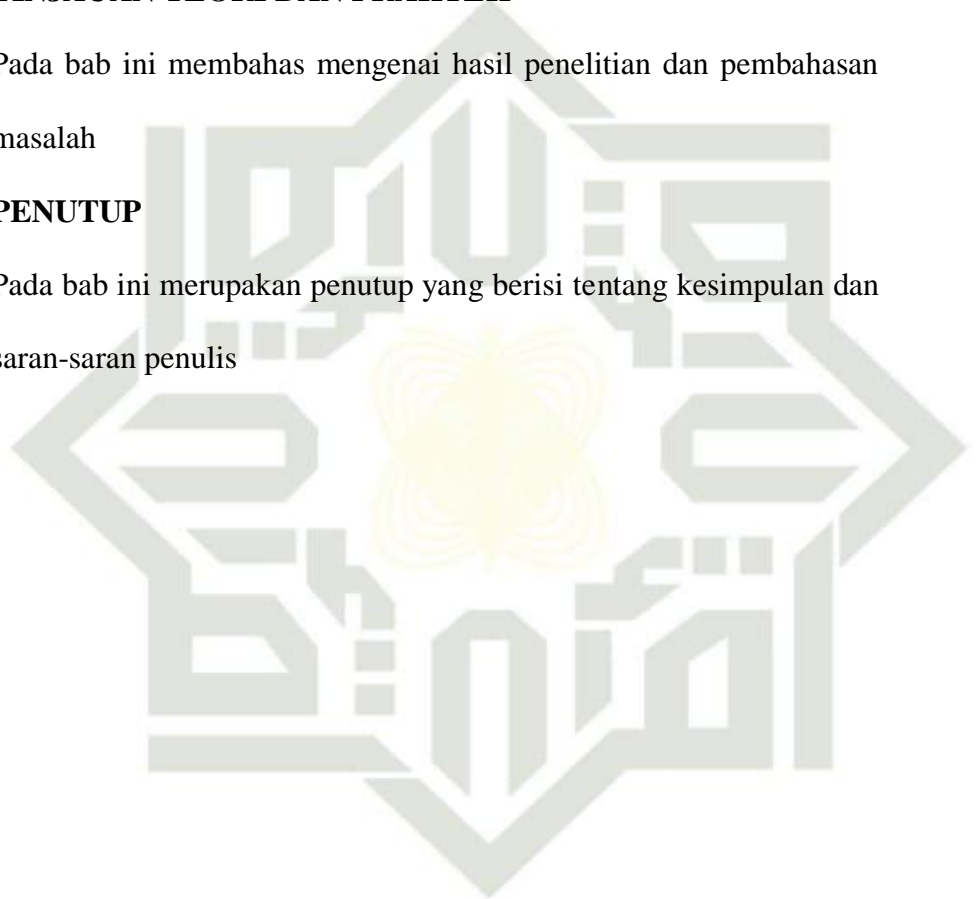
Bab ini menggambarkan keadaan, sejarah perusahaan, visi dan misi, logo perusahaan dan struktur organisasi

**BAB III: TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK**

Pada bab ini membahas mengenai hasil penelitian dan pembahasan masalah

**BAB IV: PENUTUP**

Pada bab ini merupakan penutup yang berisi tentang kesimpulan dan saran-saran penulis



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 II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah singkat perusahaan PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH

PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa perjalanan yang meliputi perjalanan udara, darat, dan laut. NIAT SUCI KE-BAITULLAH merupakan perusahaan jasa pariwisata yang meliputi tours & travel, penjualan tiket pesawat (*online*), perjalanan wisata dalam dan luar negeri, yang berlokasi di Komplek Ruko Royal Platinum2 Jl. Melati no.8B, Tampan, Pekanbaru

Perkembangan dunia usaha yang semakin pesat di pekanbaru merupakan dasar di dirikannya PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH karena dinilai tingginya minat masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan sarana transportasi khususnya untuk perjalanan ibadah haji dan umroh.

PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH berdiri pada tanggal 3 Agustus 2017. Perusahaan ini didirikan oleh bapak Irma romi anto. Dengan dukungan oleh tenaga profesional, menjadikan perjalanan anda lebih menyenangkan dan anda merasa lebih nyaman, PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH berkomitmen mengutamakan pelayanan terbaik sesuai dengan kebutuhan jasa pariwisata yang menjadi unggulan kami untuk perorangan, perusahaan maupun pemerintahan, karena melalui *company* profil tersebut siap memberikan pelayanan sepenuh hati kelengkapan informasi menjadi jaminan pelayanan kami seluruh bidang jasa umroh, pariwisata luar negeri.



**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.

## 2.2 Profil PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH Pekanbaru

PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perjalanan pariwisata yang meliputi tour dan travel. PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH Pekanbaru ini telah memperoleh izin resmi sebagai lembaga penyedia layanan perjalanan umroh dari kementerian Agama No. 601 tahun 2018. Berikut penulis paparkan tentang profil dari PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH Pekanbaru.

Nama perusahaan	: PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH
Berdiri	: 3 Agustus 2017
Pemilik	: Irma RomiS.H.,M.H.,CPL
Alamat	: Jl. Melati no.8B, Tampan, Pekanbaru

## 2.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi sangat diperlukan dalam melaksanakan manajemen perusahaan, sebagai gambaran umum jalannya alur wewenang dan tanggung jawab dan pengendalian perusahaan. Struktur organisasi merupakan kerangka hubungan organisasi yang didalamnya terdapat tugas, wewenang, dan tanggung jawab masing-masing yang mempunyai hubungan dalam beberapa kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Setiap organisasi haruslah membuat suatu sistem organisasi yang baik agar pelaksanaan yang terlibat di dalamnya dapat mengetahui dengan jelas tugas, wewenang dan struktur organisasi adalah kekuasaan untuk memerintah orang lain guna melaksanakan atau tidak menggunakan suatu kegiatan.

**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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

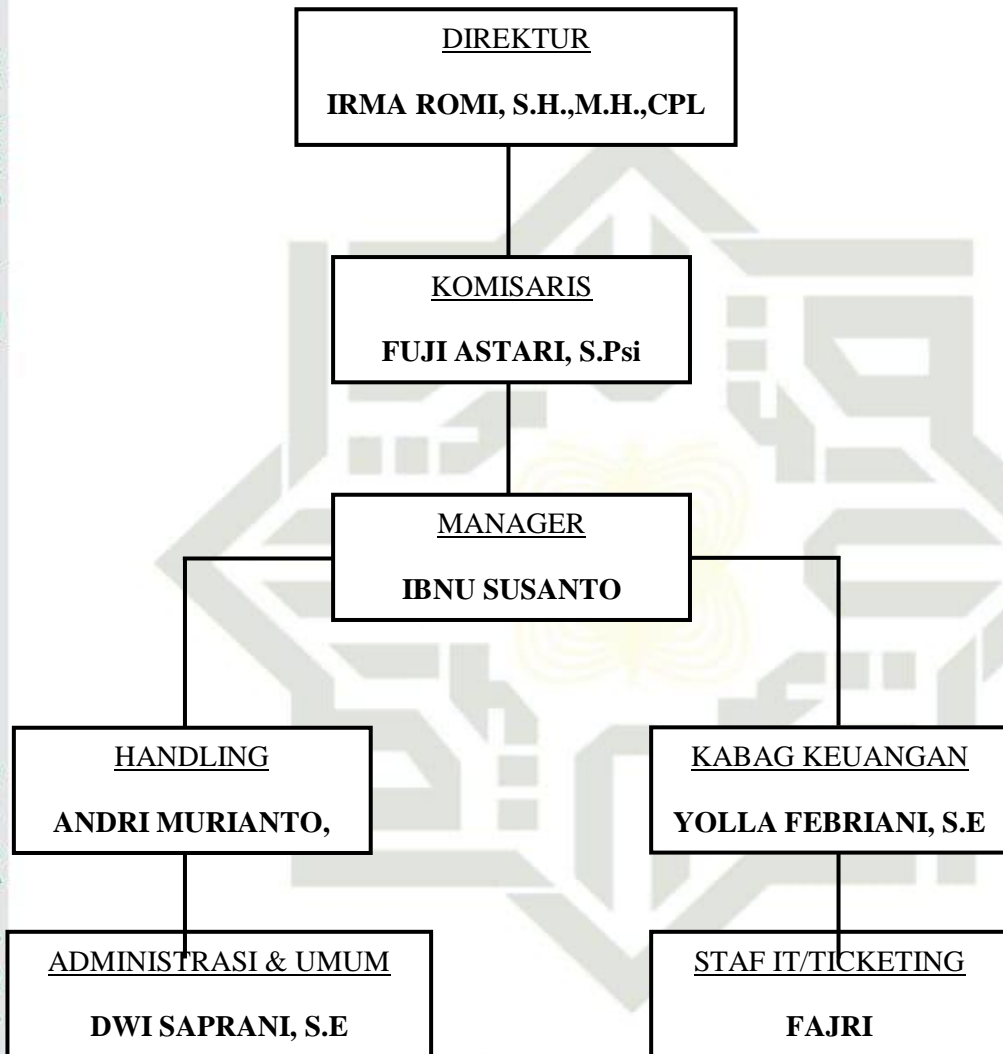
Wewenang merupakan kunci bagi tugas-tugas manajerial dan merupakan dasar tanggung jawab, Kesatuan inilah yang mempersatukan organisasi perusahaan. Sedangkan tanggung jawab timbul antar atasan dan bawahan, dimana bawahan menerima kewajiban untuk melaksanakan tugas yang diberikan oleh atasannya. Selain itu, dalam struktur organisasi juga memberikan gambaran mengenai batasan pertanggung jawaban yaitu pelaporan hasil pada atasan yang berwenang. Pelaporan ini penting karena memungkinkan dilakukannya sejumlah pengukuran guna menentukan sejauh mana pencapaian sasaran dalam satuan, jumlah, mutu dan biaya.

Adapun uraian jabatan struktural pada PT. NIAT SUCI KE- BAITULLAH sebagai berikut:

1. Direktur
2. Komisaris
3. Manager
4. Staf IT / ticketing
5. Administrasi & umum/visa
6. Kabag keuangan
7. Handling

Karyawan yang terkait dengan pengelolaan dan operasional jamaah yaitu staf Handling (1 Orang) dan staf IT dan tiketing (1 Orang).

## Struktur organisasi PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH Pekanbaru



Sumber : PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH Pekanbaru 2019

### 2.4 Uraian Tugas (*Job description*) Bagian/Unit Kerja PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH

Adapun *job description* berdasarkan susunan unit kerja di PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH adalah sebagai berikut :

- 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. Direktur**

Sebagai pemimpin tertinggi di perusahaan untuk merencanakan, mengkoordinasi, dan mengendalikan seluruh kegiatan operasional di perusahaan, baik bersifat teknis dan non teknis.

1. Melakukan kegiatan pengawasan terhadap aktivitas akuntansi, keuangan, pembelian serta umum.
2. Mengatur dan mengawasi jalan kegiatan operasional perusahaan.
3. Menyusun dan mengawasi rencana kerja dan budget operasional perusahaan.
4. Bertanggung jawab atas kerugian yang di hadapi perusahaan.
5. Menetapkan strategi-strategi untuk mencapai visi dan misi perusahaan.
6. Bertanggung jawab atas hasil kerja seluruh bawahannya.

**B. Komisaris**

1. Dewan Komisaris melakukan pengawasan atas kebijakan pengurusan, jalannya pengurusan pada umumnya, baik mengenai Perseroan maupun usaha Perseroan, serta memberi nasihat kepada Direksi. Adapun, pengawasan dan pemberian nasihat dilakukan untuk kepentingan Perseroan sesuai dengan maksud dan tujuan Perseroan.
2. Dalam menjalankan tugas pengawasan dan pemberian nasihat kepada Direksi, Dewan Komisaris wajib melakukannya dengan itikad baik, kehati-hatian, dan bertanggung jawab demi kepentingan Perseroan.

#### 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Dewan Komisaris turut bertanggung jawab secara pribadi atas kerugian Perseroan, apabila yang bersangkutan bersalah atau lalai dalam menjalankan tugas nya sebagaimana mestinya.

### C. Manager

Tugas dari seorang manajer, yaitu pekerjaan orang yang memegang kekuasaan tertinggi dalam kegiatan manajemen.

1. Menentukan segala apa yang harus dicapai atau diselesaikan (*the setting of objectives*)
2. Memimpin segala aktivitas dan segala sesuatunya untuk menyelenggarakan pencapaiannya (*leading the activities towards accomplishments*), dan
3. Membuat segala sesuatunya tercapai sesuai dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya (*securing results according to predetermind objectives standards*).

### D. Staff IT/ticketing

1. Tugas utama seorang system administrator adalah merawat software dan hardware yang ada di sistem sebuah perusahaan, melakukan perbaikan jika ada yang rusak, Seorang system administrator yang baik harus mampu menangani seluruh permasalahan software dan hardware yang ada di perusahaan.
2. Staff IT juga bertugas melakukan perbaikan jika ada yang rusak, memastikan semua hardware dan komputer berfungsi optimal, mengevaluasi dan meningkatkan kinerja sistem IT, dan lain-lain.

Seorang IT staff yang baik harus mampu menangani seluruh permasalahan yang berkaitan dengan bidang teknologi informasi di perusahaan.

### E. Administrasi umum

Pekerjaan seorang pegawai administrasi perkantoran mencakup berbagai fungsi yang luas.

Pegawai administrasi bertanggung jawab untuk operasionalisasi organisasi dan tugas yang terdiri atas semua fungsi dari penanganan sumberdaya manusia sampai menyeimbangkan asset keuangan, bergantung pada kebijakan dan kondisi pekerjaan dari organisasi tersebut. Pegawai administrasi perkantoran bertanggung jawab untuk melakukan berbagai kegiatan organisasi sejalan dengan misi dan visi organisasi.

1. Orang yang mengawasi fungsi staf sehari-harinya dan memastikan produktivitas dengan pemeriksaan kualitas kerja.
2. Pegawai administrasi perkantoran harus melakukan wawancara kerja dan terkadang memilih kandidat dan kemudian melatihnya jika diperlukan untuk memastikan semua pekerjaan sesuai dengan standar, aturan dan peraturan lembaga.
3. Pegawai administrasi perkantoran membantu dan mendukung karyawan baru dengan mendidik dan melatih karyawan baru dan juga memberikannya sebuah ide mengenai tanggung jawab khususnya dan juga berkomunikasi dengan syarat dan kondisi kerja. Pada dasarnya

#### 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membantu mereka sepenuhnya untuk mengenalkan karyawan baru pada institusi.

4. Pegawai administrasi perkantoran harus mengelola dan mengatur penggajian dan kemudia akan memastikan keakuratan, waktu dan efisiensi distribusi penggajian karyawan.
5. Pegawai administrasi perkantoran harus melakukan penilaian dan evaluasi secara terus menerus mengenai kinerja kerja staf dan membantu dalam proses promosinya.
6. Pegawai administrasi perkantoran juga terlibat dalam pekerjaan dasar institusi seperti perencanaan, pengorganisasian dan pengelolaan berbagai kegiatan.
7. Pegawai administrasi perkantoran akan menangani berbagai kegiatan dengan sangat cermat dan melalui pengamatannya bertanggung jawab untuk membuat rekomendasi-rekomendasi penting pada manajemen dan juga menangani kegiatan-kegiatan khusus dengan perusahaan.
8. Pegawai administrasi perkantoran harus mengeluarkan perkiraan pengeluaran tahunan dan menuliskan anggaran belanja perusahaan.
9. Tugas pegawai administrasi perkantoran adalah sebagai media antara karyawan dan perusahaan untuk membangun koordinasi dan komunikasi di antara keduanya. Tugasnya juga untuk berkomunikasi dengan karyawan dan hubungannya sampai pada tingkat tertinggi dari organisasi dan berkerja untuk mempertahankan kedekatan kolaborasi yang efektif dalam organisasi.

**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 mengumunkan 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Pegawai administrasi perkantoran melakukan serangkaian fungsi sekretaris untuk komite atau organisasi. Keahlian dan spesialisasi yang dibutuhkan oleh seorang administrasi perkantoran adalah kemampuan bekerja sendiri dan bekerja dalam sebuah tim. Orangnya harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik lisan maupun tulisan, harus mampu berfungsi sebagai penghubung antara karyawan dan perusahaan.

**F. Kabag keuangan**

1. Bekerja sama dengan manajer lainnya untuk merencanakan serta meramalkan beberapa aspek dalam perusahaan termasuk perencanaan umum keuangan perusahaan.
2. Menjalankan dan mengoperasikan roda kehidupan perusahaan se-efisien dan se-efektif mungkin dengan menjalin kerja sama dengan manajer lainnya.
3. Mengambil keputusan penting dalam investasi dan berbagai pembiayaan serta semua hal yang terkait dengan keputusan tersebut.
4. Menghubungkan perusahaan dengan pasar keuangan, di mana perusahaan dapat memperoleh dana dan surat berharga perusahaan dapat diperdagangkan.

**G. Handling****Tugas Tim Handling Umroh**

Segala bentuk pelayanan kepada jamaah selama di darat merupakan kewajiban tim handling umroh. Berikut beberapa tugas tim handling umroh.



**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.

1. Menangani setiap bagasi jamaah umroh.
2. Menangani kargo pesawat.
3. Melakukan *unloading* serta *loading* pesawat (antar-jemput bagasi).
4. Membantu jamaah dalam proses *check-in*, *boarding*, hingga pemilihan seat.
5. Menawarkan pertolongan kepada jamaah yang membutuhkan bantuan ‘khusus’ (seperti kursi roda)
6. Mengantarkan penumpang berkursi roda hingga ke dalam pesawat.
7. Melakukan interaksi dengan jamaah selama di bandara agar tidak merasa bosan
8. Menjelaskan prosedur selama di bandara kepada para jamaah umroh.

**Kegiatan Tim Handling Umroh****a. Keamanan**

Proses ini merupakan awal dari tibanya jamaah umroh di bandara kemudian memasuki *ring* awal *airport*. Namun, dari luar bandara tim handling umroh kami akan langsung mengumpulkan bagasi jamaah umroh agar jamaah lebih fokus dan tidak terlalu repot akan keperluan bagasi. Di sini juga, paspor jamaah akan dikumpulkan sehingga jamaah cukup menunggu agar tim handling mengurus segala administrasi penerbangan.

**b. *Check-in counter***

Proses *check-in* merupakan tahap dimana pengecekan segala administrasi jamaah umroh. Setiap tiket pesawat, paspor, dan visa

**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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akan dicek oleh pihak maskapai penerbangan yang diurus oleh tim handling umroh. Di tahap ini, seat pesawat akan diatur oleh tim handling umroh sehingga jamaah tidak perlu khawatir dalam urusan administrasi. Beberapa hal yang dilakukan selama di check-in counter adalah

1. Mempersiapkan dokumen, formulir, atau *item* lainnya yang terkait dengan jamaah dan bagasi jamaah seperti *connecting flight*, *special information*, *passenger manifest*, *excess baggage ticket*, dan lain sebagainya.
2. Mengecek dokumen perjalanan seperti tiket penumpang, paspor, dan seat number. Untuk seat number, tim kami akan mengecek apakah tiap jamaah/pihak travel sudah mem-*book* terlebih dahulu sebelum melakukan *check-in*, hingga memperhatikan jumlah rombongan jamaah.
3. Setelah semua hal tersebut dilakukan, maka pihak maskapai akan memberikan *boarding pass* yang akan diserahkan kepada pihak jamaah.

c. *Bording Gate*

Sebelum menuju boarding gate, jamaah akan dituntun oleh tim *handling* dalam melewati proses imigrasi. Setelah itu, barulah jamaah diarahkan ke tempat tunggu sebelum akhirnya *boarding* ke dalam pesawat.

Mengapa Harus ada Handling Umroh

#### 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Jamaah akan diberi *welcome snack* pada saat baik pergi ataupun sepulangnya dari tanah Air, atau biasanya di sediakan *lounge* dimana jamaah dapat beristirah sambil menyantap makanan.
2. Meringankan tanggung jawab jamaah selama di bandara karena setiap bagasi & dokumen perjalanan akan diurus oleh tim Handling.

### 2.5 Visi dan Misi Perusahaan

#### 1) Visi

Menjadi biro perjalanan Umroh dan haji khusus pilihan yang mengantarkan jamaah beribadah dengan khushyuk dan benar, di atas kesadaran pemahaman yang benar sesuai sunnah Rasulullah.

#### 2) Misi

1. Membangun kerjasama yang solid dengan seluruh elemen yang berkaitan dengan pemberangkatan umroh dan haji
2. Menjalin kerjasama baru bersama para mitra yang ingin terlibat dengan usaha bisnis tour travel umroh sekaligus syiar mengenai ibadah umroh dan haji
3. Mengedepankan semangat dan rasa kekeluargaan dalam berkomunikasi dengan para jamaah sebagai konsumen sehingga terjalin hubungan yang dekat dan saling percaya.

**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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Segala puji syukur alhamdulillah rabbilalamin kepada Allah SWT. Tuhan yang kita sembah, pencipta alam semesta bahwa dengan taufik dan hidayah-Nya semata, penyusun dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan-kekurangannya dan masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu kritik dan saran serta tegur sapa dari berbagai pihak akan penyusun terima dengan lapang dada untuk kesempurnaan karya selanjutnya. Akhirnya kepada Allah SWT semua penulis serahkan dengan tengadahkan tangan serta do'a harapan, semoga tugas akhir yang sederhana ini hendaknya bermanfaat bagi penulis dan pembaca yang budiman pada umumnya, dan jika terdapat kesalahan dalam pembahasan ini semoga Allah melimpahkan ampunan-Nya. Amin.

#### **4.1 Kesimpulan**

Dari uraian pada bab III dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH Pekanbaru merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang travel haji dan umroh, yang memerlukan alat transportasi untuk mengangkut jamaah umroh.
- b. PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH Pekanbaru menggunakan jasa transportasi darat seperti Bus dan transportasi udara menggunakan jasa penerbangan diantaranya Malaysia Airline dan Air Asia Airline sebagai penunjang kelancaran perjalanan haji dan umroh.

#### 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Pelayanan transportasi PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH Pekanbaru berjalan dengan baik. Namun masih ada beberapa kendala.

#### 4.2 Saran

Dari kesimpulan diatas, penulis memberikan saran sebagai berikut:

- a. Sebaiknya sebelum memesan tiket PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH Pekanbaru memperhatikan profil dan kondisi terkini alat transportasi demi kelancaran perjalanan haji dan umroh.
- b. PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH Pekanbaru terus meningkatkan kualitas pelayanan dari semua segi dan bidang agar tercapainya kepuasan bagi setiap pelanggan yang telah menggunakan jasa tour dan travel ini sehingga setiap ingin berangkat umrah konsumen memilih PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH.
- c. Mengadakan controlling serta mengevaluasi program yang sedang dijalankan atau yang sudah berjalan. Dengan tujuan agar pelayanan perjalanan haji dan umrah ke depannya lebih baik lagi.

UIN SUSKA RIAU



## DAFTAR PUSTAKA

Al-qur'an

Mulyadi. 2016. *Sistem Akuntansi* Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.

Romney Marshall B. dan Steinbart. 2015, *Sistem Informasi Akuntansi*, Edisi 13, Jakarta, Salemba Empat.

Azhar Susanto. 2013. *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung: Lingga Jaya.

Tiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2015, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pusataka Pelajar.

Soedarsono K. Dewi. 2014, *sistem manajemen komunikasi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

Moenir, A.S. 2015. *Manajemen Pelayanan umum di indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Abbas, S. 2016. *Manajemen Transportasi*. Jakarta : Raja grafindo Persada.

Soemohadiwidjojo, Arini T. 2017. *KPI untuk Perusahaan Jasa*, Jakarta : Raih Asa Sukses.

**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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LAMPIRAN****HASIL WAWANCARA**

Narasumber : Bapak Ibnu Susanto  
 Jabatan : Manager  
 Lokasi : Kantor PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH  
 Tanggal Penelitian : 18 Maret 2020  
 Waktu : 13:00 WIB

1. Apa saja pelayanan transportasi jamaah umroh yang diberikan oleh PT. NIAT SUCI KE BAITULLAH ?

*Jawaban:*

- 1) *Core service*

pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sebagai produk utamanya.

- 2) *Facilitating service*

*Facilitating service* adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan.

- 3) *Supporting service*

*Supporting service* adalah pelayanan tambahan untuk meningkatkan nilai pelayanan atau membedakan dengan pelayanan pesaing.

2. Bagaimana pengelolaan ibadah umroh yang dilakukan oleh PT. NIAT SUCI KE BAITULLAH ?

*Jawaban:*

**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.

Dalam kaitan pengelolaan ini ada tiga bentuk pelayanan yang harus diberikan, yakni pelayanan pembinaan, manasik baik sebelum dan sesudah penyelenggaraan ibadah umroh, pelayanan transportasi, pelayanan pemondokan, katering, dan kesehatan.

Sebagai bentuk pelayanan public pengelolaan Ibadah umroh seharusnya didasarkan pada asas kepentingan umum, kepastian hukum dan kesamaan hak keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Pengelolaan ibadah umroh juga harus memperhatikan hak-hak jemaah sebagaimana dijamin dalam undang-undang perlindungan konsumen.

3. Bagaimana agenda atau kegiatan jemaah umroh yang diberikan oleh PT. NIAT SUCI KE BAITULLAH ?

*Jawaban:*

- 1) Hari 1 (Pekanbaru-Kuala lumpur)
- 2) Hari 2 (Kuala lumpur - Jeddah – Mekah)
- 3) Hari 3-5 (Mekah)
- 4) Hari 6-10 (Madinah)
- 5) Hari 11 (Madinah-Jeddah-Kuala lumpur)
- 6) Hari 12 (Kuala lumpur-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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Apa saja jenis transportasi yang digunakan jamaah umroh PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH

*Jawaban:*

Jalur yang dipilih oleh PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH adalah jalur penerbangan internasional dimulai dari Pekanbaru – Kuala Lumpur – Jeddah.

Untuk transportasi darat selama di Arab Saudi PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH bekerja sama dengan provider-provider yang berada disana yang bertanggung jawab menangani transportasi bus maupun darat lainnya. Bus yang digunakan adalah bus Abu Sarhad.

5. Apasaja fasilitas dan sarana prasarana jamaah umroh PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH

*Jawaban:*

1) Bandar udara Embarkasi dan Debarkasi

Bandar udara embarkasi jamaah umroh PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH dari Pekanbaru ke Kuala Lumpur adalah bandar udara Internasional Sultan Syarif Kasim II, lalu debarkasi di bandar udara Internasional Kuala Lumpur. Dari Kuala Lumpur-Jeddah-Mekah embarkasi dari bandar udara internasional Kuala Lumpur dan debarkasi di bandar udara King Abdulaziz Jeddah.

2) Keamanan dan keselamatan transportasi

Persyaratan keselamatan dan keamanan penerbangan dalam sebuah maskapai juga berkaitan sangat erat dengan sistem keselamatan dan

**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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keamanan di pihak otoritas penerbangan sipil, bandar udara, pengatur lalu lintas udara, *ground handling*, bengkel perawatan pesawat, badan meteorologi, dan menyangkut pemahaman masyarakat yang dalam hal ini diwakili para pengguna jasa transportasi udara.

Contoh mengenai ketentuan ini misalnya penggunaan handphone di dalam pesawat terbang, pembatasan berat dan ukuran bagasi kabin, ketentuan barang berbahaya, dengan demikian, sesungguhnya sistim keselamatan dan keamanan penerbangan telah disusun secara rinci.

### 3) Bagasi dan barang bawaan

Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama telah mensosialisasi kan edaran terkait penandaan koper dan ketentuan bagasi atau barang bawaan jemaah haji. Untuk ditaati jemaah sebelum berangkat.

### 6. Apa saja kendala-kendala transportasi yang di hadapi jemaah umroh PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH?

*Jawaban:*

Yang mejadi kendala ialah jadwal keberangkatan. Pesawat delay hal yang paling dihindari oleh pihak maskapai dan para penumpang pesawat. Tetap saja, seringkali akan ada keterlambatan yang diungkapkan dengan alasan kesalahan teknis.

Penyebab utamanya sangat bervariasi, mulai dari kerusakan komputer, kerusakan mesin, pembersihan pesawat, dan kelalaian kru pesawat. Tidak

**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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hanya itu, kelalaian kru bandara, dan permasalahan dengan pengawas udara juga menambah deret panjang penyebab pesawat *delay*. Jadi bila sudah ada pengumuman ada pesawat *delay* lebih dari 15 menit, sudah dipastikan hal tersebut tidak terjadi karena cuaca.

**DOKUMENTASI**



Photo tempat penelitian PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH.

**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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Photo bersama Manajer PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH, bapak Ibnu Susanto setelah melakukan wawancara.