

**KINERJA PT. ARRISALA BINA INSANI DALAM
MEMAKSIMALKAN PELAYANAN JAMAAH
UMROH DI KOTA PEKANBARU**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial
di Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Oleh:

DIO ABU FAIRUS
NIM : 11740414413

MANAJEMEN DAKWAH

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM

RIAU

2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.



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 : **Dio AbuFairus**
NIM : 11740414413
Judul : **Kinerja PT Arrisalah Bina Insani Dalam memkasimalkan Pelayanan Jamaah umrah di KotaPekanbaru**

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Senen
Tanggal : 28 Desember2020

Dapat diterima dan di setujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Bimbingan Konseling Islam di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 08 Januari 2020

Dekan,


Dr.Nurdin. MA.

NIP.196606202006041015

Tim Penguji

Ketua/Penguji I

Sekretaris/ PengujiII


ImranRosidi,MA,Ph.D

NIP.198111182009011006

PengujiIII


Khairuddin, M.Ag

NIP.197208172009101000

PengujiIV


Artis,S.AgM.I.Kom

NIP.196806072007011000


Rafdeadi,S.Sos.I,M.A

NIP.198212252011011000

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 : DIO ABU FAIRUS
NIM : 11740414413
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul : "kinerja PT Arrisalah Dalam Memaksimalkan Pelayanan Jamaah Umrah Di Kota 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 Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Pembimbing



Perdamaian hsb, M.Ag

NIP. 19621124 199603 1 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah



Imron Rosidi, S.Pd., M.A., Ph.D

NIP.19811118 200901 1 006



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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dio Abu Fairus

NIM : 11740414413

Tempat/ tanggal lahir : rumbio, 24 Desember 1997

Jurusan : Manajemen Dakwah

Judul skripsi : "Kinerja PT Arrisalah Dalam Memaksimalkan Pelayanan Jamaah Umrah Di Kota 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, 13 November 2020

Yang membuat pernyataan,



DIO ABU FAIRUS

NIM.11740414413



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

Perdamaian Hsb M. Ag

Pekanbaru, 09 November 2020

Dosen Pembimbing Skripsi

Nomor : Nota Dinas

Kepada Yth,

Lampiran : 5 (Ekslembar) Skripsi

Dekan

Hal : **Pengajuan Ujian Skripsi**

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

A.n Dio abu fairus

Di Pekanbaru

Asslamu'alaikum Wr. Wb

Setelah kami mengadakan pemeriksaan atau perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka kami sebagai pembimbing skripsi saudara **Dioi Abu Fairus NIM. 11740414413 dengan judul "Kinerja PT Arrisalah Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Umrah Di Kota Pekanbaru"** telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian Munaqaahguna 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.

Wasslamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing

Perdamaian Hsb, M.Ag
NIP. 19621124 199603 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.

ABSTRAK

KINERJA PT ARRISALAH BINA INSANI DALAM MEMAKSIMALKAN PELAYANAN JAMAAH UMRAH DI KOTA PEKANBARU

Oleh:

Dio Abu Fairus
11740414413

Penelitian ini dilatarbelakangi permasalahan yang ada pada kinerja pelayanan jamaah umrah di kota pekanbaru saat melakukan pelayanan di tanah air dan terutama di arab saudi, sehingga jama'ah yang tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak travel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja PT Arrisalah bina insani dalm memaksimalkan pelayanan jamaah umrah di kota pekanbaru. Informan Penelitian ini berjumlah empat orang yaitu Direktur utama PT Arrisalah Bina Insani , selanjutnya yaitu staf pelayanan PT Arrisalah Bina insani dan dua orang jama'ah PT Arrisalah Bina Insani. Data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi serta dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini menemukan bahwa Kinerja PT Arrisalah Bina Insani dalam Memaksimalkan Pelayanan Jamaah umrah di kota Pekanbaru adalah: **Pertama**, di bidang pelayanan administrasi yaitu karyawan yang ditugaskan di bidang pelayanan administrasi selalu mengutamakan kenyamanan untuk para jamaah dengan selalu berekomunikasi baik. **Kedua**, di bidang pelayanan bimbingan manasik dengan memilih pembimbing yang telah memenuhi syarat yang telah di tentukan oleh PT, serta melakukan pengawasan terhadap pembimbing dan evaluasi. **Ketiga**, di bidang pelayanan transportasi dengan menyediakan transportasi darat dan transportasi udara dengan mengutamakan keamanan dan kenyamanan. **Keempat**, di bidang pelayanan akomodasi dengan memilih tempat penginapan yang dekat dengan masjid nabawi ketika berada di Madinah dan dekat dengan masjidil haram saat berada di Makkah. **Kelima**, di bidang pelayanan konsumsi dengan menyediakan makan sebanyak tiga kali sehari dan di masak dengan masakan khas Indonesia. **Keenam**, di bidang pelayanan kesehatan berupa penyuluhan kepada jamaah tentang penyakit yang di derita, serta penyediaan obat cadangan untuk para jamah

Kata Kunci :Kinerja, Memaksimalkan, Pelayanan Jamaah 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.

ABSTRACT

THE PERFORMANCE OF PT ARRISALAH BINA INSANI IN MAXIMIZING THE SERVICE OF THE UMRAH IN PEKANBARU CITY By:

Dio Abu Fairus
11740414413

This research is motivated by the service performance of the Umrah in Pekanbaru. The service provided to the Umrah pilgrims is still not good both in Indonesia and Saudi Arabia. The pilgrims are not satisfied with services provided by the travel company. This study aims to know the performance of PT Arrisalah bina insani in maximizing the service of Umrah in Pekanbaru. There were four informants in this study, namely the main director of PT Arrisalah Bina Insani, the service staff of PT Arrisalah Bina insani and two pilgrims of PT Arrisalah Bina Insani. Data were collected through observation, interviews and documentation and analyzed using qualitative descriptive methods. This study found that the performance of PT Arrisalah Bina Insani in Maximizing Services for the Umrah pilgrims in Pekanbaru is as follows: First, in the field of administrative services, employees assigned to administrative services always prioritize comfort for pilgrims by always having good communications. Second, in the field of human guidance services, it selected a supervisor who has met the requirements set by the company, as well as supervising and evaluating the supervisor selected. Third, in the field of transportation services, it provided land and air transportation by prioritizing safety and comfort. Fourth, in the field of accommodation services, it chose a place to stay close to the Nabawi mosque the haram mosque. Fifth, in the field of consumption services, it provided meals three times a day based on Indonesian specialties. Sixth, in the field of health services, it provided counseling.

Keywords :Umrah, Service, Performance.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur senantiasa penulis ucapkan kehadiran Allah SWT. Atas rahmat taufiq serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “Kinerja PT Arrisalah Bina Insni Dalam Memaksimalkan Pelayanan Jamaah umrah di Kota 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. Prof. Dr. H. Suyitno, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Dr. Drs. H. Suryan A. Jamrah, MA sebagai Wakil Rektor I Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Drs. H. Promadi, MA, Ph.D sebaga Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
4. Dr. Nurdin, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Dr. Masduki, M.A sebagai Wakil Dekan I Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Dr. Toni Hartono, M.Si sebagai Wakil Dekan II 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.

7. Dr. Azni, M. Ag sebagai Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Imron Rosidi, S. Pd, M.A, Pd.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah dan Khairuddin, M. Ag selaku Sekretaris Jurusan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Perdamaian Hsb, M. Ag selaku pembimbing telah memberikan motivasi dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
10. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan pada penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
11. Karyawan/i Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan yang baik dan kemudahan dalam administrasi.
12. Ayahanda Anasrun dan Ibunda Ratna ningsih. Terimakasih atas segala kasih sayang, cinta, dukungan serta do'a yang tiada henti untuk penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
13. Kepada adik penulis wapit allahmi, Fathul Ramadan dan Raihana karimah yang selalu menghibur penulis dan menyanyangi penulis.
14. Bapak syamsurijal selaku Direktur utama PT Arrisalah bina insani, Bapak Fauzan abu fawaz selaku Staf pelayanan PT Arrisalah bina insani, Bapak H. Darussamin, ,Bapak Nabil zhofary selaku jama'ah PT Arrisalah bina insani yang telah memberikan kemudahan bagi penulis dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan penulis untuk menyelesaikan skripsi.
15. Sahabat-sahabat penulis selama kuliah yaitu Nurul Arnila, Ahmad Sandi, Kevin denza wijaya, Gilang kumbara, Fery gunawan, yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membantu dan memberi dukungan menyelesaikan skripsi ini..

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai

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.

pihak. Semua masukan tersebut akan penulis jadikan sebagai motivasi untuk berkarya lebih baik lagi dimasa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya. Amin ya Rabbal ‘Alamin.

Wassalamu’alaikum Wr.Wb

Pekanbaru, 16 Desember 2020

Penulis

DIO ABUFAIRUS

11644200416

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
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Penegasan Istilah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Landasan Teori.....	8
B. Jamaah Umroh.....	20
C. Kajian Terdahulu.....	24
D. Kerangka Berpikir.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	28
C. Sumber Data.....	29
D. Informan Penelitian.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
F. Validitas Data.....	32
G. Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV GAMBARAN UMUM	
A. Gambaran Umum PT. Travel Arrisalah Bina Insani.....	34
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	44
B. Pembahasan.....	52

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 VI PENUTUP

A. Kesimpulan.....	60
B. Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar2.1	Kerangka Berpikir.....	27
Gambar4.1	Struktur Organisasi KUA Kecamatan Kampar.....	36



- 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 Masalah

Suatu organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan bersama, namun untuk mencapai tujuan secara efektif diperlukan manajemen yang baik dan benar. Terdapat berbagai pendapat tentang pengertian manajemen, walaupun pada dasarnya mempunyai makna yang kurang lebih sama. Terdapat pendapat yang menyatakan bahwa manajemen adalah sebagai suatu seni untuk mendapatkan segala sesuatu dilakukan melalui orang lain. Pendapat ini berkembang berdasarkan kenyataan bahwa pemimpin mencapai tujuan organisasi dengan cara mengatur orang lain untuk melakukan pekerjaan yang diperlukan, tanpa harus melakukan pekerjaan sendiri

Bagi setiap organisasi, meningkatkan daya tahan untuk tetap dapat bersaing dalam dunia yang semakin kompetisi merupakan suatu kebutuhan. Namun, hanya dengan daya tahan saja sebenarnya tidak cukup. Untuk dapat tetap kompetitif diperlukan perbaikan kinerja secara berkelanjutan untuk meningkatkan daya saing. Agar dapat memiliki keunggulan dalam kompetisi. Dalam era yang diliputi oleh persaingan yang semakin ketat, manajemen kinerja sudah selayaknya dilakukan oleh setiap organisasi.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.¹ Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Dalam era yang diliputi oleh persaingan yang semakin ketat, manajemen kinerja dan pelayanan sudah selayaknya dilakukan oleh setiap organisasi. Pengertian kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau

¹ Anwar Prabu Mangkunegara, *Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005, hal 67



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 UIN Suska Riau

kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Kinerja yang lebih tinggi mengandung arti terjadinya peningkatan efisiensi, efektivitas, atau kualitas yang lebih tinggi dari penyelesaian serangkaian tugas yang dibebankan kepada karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Manajemen kinerja atau sering dikenal sebagai *performance management* adalah tentang bagaimana mengelola kegiatan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.²

Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ONH ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik, (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan³

Pelayanan merupakan nilai yang dipersepsikan dan ditawarkan kepada pembeli yang lebih ditentukan oleh pelayanan dari pada produk. Jasa merupakan hasil dari keinginan pelanggan. Defenisi yang disampaikan oleh akademisi memfokuskan pada karakteristik jasa

Ada tiga dimensi inti jasa atau pelayanan, yaitu kegiatan, interaksi (yang di sebut sebagai pelayanan yang terpisah dari produk fisik), dan solusi terhadap permasalahan pelanggan. Pelayanan yang ditawarkan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Jasa atau pelayanan yang disediakanpun oleh penyedia jasa tidak dapat dilaksanakan tanpa kehadiran pelanggan sebagai input pelayanan tersebut. Hal tersebut di dukung dengan spesifikasi pelayanan, penentuan mekanisme untuk mengendalikan pelayanan yang mencakup

²Wibowo, *Manajemen Kinerja*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016, hal 2

³Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), h. 22

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



prilaku karyawan dan pelanggan, dan bagaimana mengelola pelayanan agar sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan.

Ibadah umroh ini selain bukan hanya perkara hati, tapi sumber daya yang yang dikerahkan seperti fisik, dan wawasan mengenai umroh tersebut.

Penyelenggaraan ibadah haji dan umroh merupakan tugas semua anggota pemerintah karena menyangkut keselamatan, kesejahteraan, dan kepuasan jamaah itu sendiri. Untuk itu pelayanan, bimbingan serta serta pembinaan perlu dilakukan secara baik oleh pemerintah maupun biro jasa yang bersangkutan. Hal tersebut dimkasudkan agar calon jamaah lebih siap dan matang dalam proses pelaksanaan di tanah suci

Dalam menjalankan ibadah umrah, setidaknya melibatkan lima unsur yaitu: adanya calon jamaah, pembiayaan, sarana transportasi, hubungan antar negara, organisasi atau lembaga pelaksana. Untuk memenuhi lima unsur tersebut, banyak di buka biro-biro haji dan umrah yang kita kenal dengan travel haji dan umrah

Pelayanan terhadap pelanggan dalam hal ini masyarakat merupakan tujuan utama yang tidak dapat dihindarkan. Para administratur akan lebih memahami kebutuhan dan harapan dengan mempelajari manajemen pelyanan

Menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masysarakat pada organisasi pada akhirnya akan mencapai tiga tujuan:

1. Meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan yang harus di sediakan travel kepada masyarakat.
2. Peningkatan pelayanan akan memeberikan kepuasan dan kemudahan kepada masyarakat sehingga akan menimbulkan citra yang baik terhadap suatu travel
3. Pelayanan yang efisien dan efektif akan merangsang aktivitas masyarakat terutama dalam bidang ekonomi

Terlaksananya ketiga tujuan tersebut tergantung pada strategi dan kebijakan suatu manajemen yang dikembangkan, kemampuan adaptasi dan berkembang seirama dengan lingkungan yang senanstiasa berubah, serta konsistensi dalam manajemen terapan secara menyeluruh.

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.

Semakin banyaknya travel perjalanan haji dan umrah yang ikut mengurus pelaksanaan ibadah umrah, menimbulkan persaingan antara satu dengan yang lainnya, sehingga membuat para jamaah bingung mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan di segala bidang sehingga pelaksanaan ibadah umrah bisa menuai hasil yang memuaskan. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah akan memberikan kepuasan kepada para jamaah yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah kepada pengelola travel yang bersangkutan. Bila pelayanan atas jasa di persepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang di terima lebih rendah dari yang di harapkan, maka kualitas di persepsikan buruk.

Untuk memaksimalkan pelayanan haji dan umrah di Kota Pekanbaru , PT Arrisalah bina insani yang berada di Kota Pekanbaru, yang beralamatkan di JL. Arfin Ahmad RT. 02, RW. 10, KEL.Sidomulyo timur, Pekanbaru. PT. Arrisalah bina Insani itu berdiri tujuan dasarnya adalah untuk memudahkan masyarakat Kota Pekanbaru untuk mendaftar dan melakukan ibadah haji

Travel haji dan umrah tersebut ada dikarenakan untuk memenuhi keperluan dan memfasilitasi para calon jamaah haji dan umrah. Tujuan travel haji dan umrah salah satunya adalah untuk menghasilkan ibadah haji dan umrah yang baik, maka travel haji dan umrah harus memiliki berbagai cara untuk memenuhi tujuan tersebut.

Permasalahan yang ada pada PT. Arrisalah Bina Insani yaitu masih kurang baiknya pelayanan yang diberikan kepada jama'ah umroh pada saat melakukan pelayanan di tanah air dan terutama di arab saudi, sehingga jama'ah yang tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak travel hal ini di ungkapkan oleh beberapa jamaah yang berangkat di awal awal berdirinya PT Arrisalah bina insani yaitu pada tahun 2013 pada keberangkatan kloter pertama yang berjumlah 25 orang.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut umrah dengan judul “ Kinerja PT. Arrisalah bina Insani dalam Memaksimalkan Pelayanan Umrah di Kota Pekanbaru, Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

B. Penegasan Istilah

1. Kinerja

Kinerja merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk melaksanakan, menyelesaikan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan harapan dan tujuan yang telah ditetapkan. Dilihat dari kata kinerja berasal dari kata *performance* kata *performance* memberikan tiga arti yaitu: prestasi, pertunjukan, dan pelaksanaan tugas. dari pengertian tersebut kinerja diartikan sebagai prestasi, menunjukkan suatu kegiatan atau perbuatan dan melaksanakan tugas yang dibebankan. Pengertian kinerja sering di identikkan dengan prestasi kerja. Karena ada persamaan antara kinerja dengan prestasi kerja⁴

Jadi, Kinerja yang dimaksud di dalam penelitian ini adalah proses melaksanakan atau melakukan suatu kegiatan kerja yang bertujuan menghasilkan kerja yang bertanggung jawab dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan di PT. Arrisala Bina Insani pekanbaru.

2. Pelayanan Jamaah Umroh

Upaya peningkatan pelayanan ibadah Umroh sebagaimana dirumuskan dalam kebijaksanaan teknis penyelenggaraan ibadah haji, yaitu kegiatan bimbingan ibadah Umroh secara intensif kepada calon jama'ah Umroh sejak mendaftar, selama di Arab Saudi sampai kembali di Tanah Air

Pelayanan atau jasa (service) adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain yang dasar tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun⁵

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang di jelaskan pada latar belakang diatas, maka yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini sebagai berikut

1. Bagaimana Kinerja PT ArrisalaBina Insani dalam Memaksimalkan Pelayanan Jamaah Umroh di Kota Pekanbaru?

⁴Supardi, 2013. *Kinerja Guru*. Jakarta: Rajawali Press hal 45.

⁵Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Terjemahan Aniwati Hermawan(Erlangg, Jakarta:1995), hal 467.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan

Dengan mengungkapkan uraian di atas, penulis mempunyai tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu:

- a. Mengetahuibagaimana kinerja PT Arrisala Bina Insani dalam Memaksimalkan Pelayanan Jamaah Umroh di Kota Pekanbaru.

2. Kegunaan

Adapun kegunaan yang dapatdiperoleh dalam penelitian ini antara lain :

- a. Secara teoritis
 - b. Sebagai langkah awal bagi peneliti untuk dapat mengembangkan teori-teori yang di dapat penulis selamat mengikuti perkuliahan sesuai dengan konsentrasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Untuk mendapatkan data yang nyata mengenai kinerja PT Arrisala Bina Insani dalam Memaksimalkan Pelayanan Jamaah Umroh di Kota Pekanbaru.
 - 1) Sebagai bahan bacaan bagi Jurusan Manajemen Dakwah pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 - 2) Sebagai referensi bagi mahasiswa di untuk dikembangkan melalui penelitian selanjutnya.
- b. Secara praktis
- c. Bagi peneliti dapat memberikan pengalaman dan pengetahuan tentang kinerja PT Arrisala Bina Insani dalam Memaksimalkan Pelayanan Jamaah Umroh di Kota Pekanbaru.
 - 1) Sebagai syarat menyelesaikan perkuliahan program Sarjana Strata Satu (S1) dan sebagai syarat memenuhi gelar Sarjana Sosial (S.Sos)pada Jurusan Manajemen Dakwah Konsentrasi Manajemen Travelling Haji dan Umroh Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

E. Sistematika Penulisan

Untuk lebih terarahnya penulisan penelitian ini, maka penulis membagi penulisan ini kepada beberapa bab yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORITIS

Bab ini berisikan kajian teori, kajian terdahulu dan kerangka berpikir yang digunakan dalam penelitian

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang jenis penelitian dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, waktu dan tempat penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data dan teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

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

BAB V : PEMBAHASAN

Yang berisi tentang kinerja PT Arrisala Bina Insani dalam Memaksimalkan Pelayanan Jamaah Umroh di Kota Pekanbaru. 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.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

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 KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Konsep merupakan singkatan dari ‘kinetika energi kerja’ yang padanya dalam bahasa Inggris adalah *performance*. Pada umumnya, kinerja diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Prawirosentono dalam Sutrisno mengemukakan kinerja adalah hasil yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.⁶ Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Pekerjaan adalah aktivitas menyelesaikan sesuatu atau membuat yang hanya memerlukan tenaga dan keterampilan tertentu. Sementara kinerja menurut para ahli antara lain:

Menurut Rivai pengertian kinerja adalah Perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.⁷

Menurut Hasibuan Malayu mengemukakan pengertian kinerja Adalah Suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu”⁸

⁶ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, (Jakarta: Penerbit Kencana, 2010), hal 170.

⁷ Veithzal Rivai, *Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, cetakan pertama, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hal 309.

⁸ Hasibuan Malayu, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengertian dan Masalah*, (Jakarta: PT Toko Gunung Agung, 2001), hal 34



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.

Menurut Lavasque dalam Hadari Nawawi pengertian kinerja adalah Segala sesuatu yang dikerjakan seseorang dan hasilnya dalam melaksanakan fungsi suatu pekerjaan.⁹

Menurut Cormick dan Tiffin dalam Sutrisno pengertian kinerja adalah “Kinerja adalah kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas. Kuantitas adalah hasil yang dapat dihitung sejauh mana seseorang dapat berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kualitas adalah bagaimana seseorang dalam menjalankan tugasnya, yaitu mengenai banyaknya kesalahan yang dibuat, kedisiplinan dan ketepatan. Waktu kerja adalah mengenai jumlah absen yang dilakukan, keterlambatan, dan lamanya masa kerja dalam tahun yang telah dijalani.”¹⁰

Menurut Tika pengertian kinerja adalah Kinerja adalah hasil-hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Fungsi pekerjaan atau kegiatan yang dimaksud adalah pelaksanaan hasil pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok yang menjadi wewenang dan tanggung jawabnya dalam suatu organisasi. Sedangkan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap hasil pekerjaan seseorang atau kelompok terdiri dari faktor intern dan ekstern. Faktor intern yang mempengaruhi kinerja terdiri dari kecerdasan, keterampilan, kestabilan emosi, motivasi, persepsi peran, kondisi keluarga, kondisi fisik seseorang dan karakteristik kelompok kerja dan sebagainya. Sedangkan pengaruh ekstern anatar lain peraturan ketenagakerjaan, keinginan pelanggan, pesaing, nilai-nilai sosial, serikat buruh, kondisi ekonomi, perubahan lokasi kerja dan kondisi pasar.¹¹

⁹ Nawawi Hadari, *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di lingkungan Perusahaan dan industri*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, Neuman, W. L, 2006), hal 63

¹⁰ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, (Jakarta: Penerbit Kencana, 2010), hal 172

¹¹ Tika. P, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), hal 121



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.

Menurut Prawirosentono pengertian kinerja adalah Kinerja (*performance*) merupakan suatu pencapaian persyaratan pekerjaan tertentu yang akhirnya secara nyata dapat tercermin keluaran yang dihasilkan.¹²

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Pelaksanaan kinerja akan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik yang bersumber dari internal pekerja sendiri (individu) maupun yang bersumber dari eksternal atau organisasi. Berdasarkan perencanaan kinerja yang telah disepakati bersama antara manajer dan pekerja, Dilakukan impelementasi kinerja. Pelaksanaan kinerja berlangsung dalam suatu lingkungan internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi keberhasilan maupun kegagalan kinerja. Kinerja dipengaruhi oleh faktor eksternal dan faktor internal. Menurut Sutermeister bahwa kinerja dipengaruhi oleh sejumlah faktor antara lain: terdiri dari motivasi, kemampuan, pengetahuan, keahlian, pendidikan, pengalaman, pelatihan, minat, sikap kepribadian, kondisi-kondisi fisik dan kebutuhan fisisologis, kebutuhan sosial dan kebutuhan egoistik¹³

Berikut beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelaksanaan kinerja:

1) Faktor lingkungan kinerja¹⁴

Kinerja di dalam suatu organisasi dilakukan oleh segenap sumber daya manusia dalam organisasi, baik unsur pimpinan maupun pekerja. Banyak sekali faktor yang dapat mempengaruhi sumber daya manusia dalam menjalankan kinerjanya. Terdapat faktor yang berasal dari dalam diri sumber daya manusia sendiri maupun dari luar dirinya, Setiap pekerja mempunyai kemampuan berdasar pada pengetahuan dan keterampilan, kompetensi yang

¹² Prawirosentono, S, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kebijakan Kinerja Karyawan. (Yogyakarta: BPFE, 1999), hal

¹³ Sutermeister, R. A, *People and Productivity*, (Toronto: Mc, Graw Hill Book, Co), 1999

¹⁴ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2006), hal69



sesuai dengan pekerjaannya, motivasi kerja dan kepuasan kerja. Namun, pekerja juga mempunyai kepribadian, sikap dan perilaku yang dapat mempengaruhi kinerjanya

Kepemimpinan dan gaya kepemimpinan dalam organisasi sangat berperan dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Bagaimana pemimpin menjalin hubungan dengan pekerja, bagaimana mereka memberi penghargaan kepada pekerja yang berprestasi, bagaimana mereka mengembangkan dan memberdayakan pekerjaannya, sangat mempengaruhi kinerja sumber daya manusia yang menjadi bawahannya

Namun, kinerja suatu organisasi tidak hanya dipengaruhi oleh sumber daya manusia di dalamnya, tetapi juga oleh sumber daya lainnya seperti dana, bahan, peralatan, teknologi dan mekanisme kerja yang berlangsung dalam organisasi.

Faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal (disposisional) yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya, kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggihan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan seseorang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang tersebut mempunyai mempunyai upaya-upaya untuk memperbaikinya¹⁵.

Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi¹⁶. Faktor internal dan eksternal ini merupakan jenis-jenis atribusi yang dibuat karyawan memiliki sejumlah akibat psikologis dan berdasarkan kepada tindakan. Seseorang karyawan yang menganggap kinerjanya baik berasal dari faktor-faktor internal seperti kemampuan atau upaya, diduga

¹⁵ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan ke Tujuh, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2007), hal 15

¹⁶ *Ibid*, 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.



orang tersebut akan mengalami lebih banyak perasaan positif tentang kinerjanya dibandingkan dengan pada saat ia menghubungkan kinerjanya yang baik dengan faktor eksternal

Demikian pula apakah lingkungan kerja atau situasi kerja memberikan kenyamanan sehingga mendorong kinerja karyawan. Termasuk juga kondisi hubungan antar manusia di dalam organisasi, baik antara atasan dengan bawahan maupun diantara rekan kerja. Faktor-faktor tersebut merupakan faktor lingkungan kerja internal organisasi di samping itu, masih terdapat lingkungan eksternal organisasi yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi dan sumber daya manusia di dalamnya. Fluktuasi nilai rupiah terhadap dolar Amerika dan fluktuasi harga minyak di pasar internasional merupakan kondisi global yang mempengaruhi kinerja organisasi. Kenaikan suku bunga pada Bank Sentral Amerika mempunyai pengaruh sangat luas pada negara-negara yang orientasi transaksi perdagangannya menggunakan dolar Amerika. Akan sama halnya apabila terjadi pada lingkungan nasional seperti terjadi kenaikan harga minyak, tarif bea masuk dan tingkat upah minimum.

2) Sikap dan perilaku

Sikap adalah pandangan atau perasaan yang disertai kecenderungan untuk bertindak terhadap obyek tertentu. Sikap diarahkan kepada benda-benda, orang, peristiwa, pandangan, lembaga, norma dan lain-lain¹⁷ Sedangkan perilaku adalah tindakan atau perbuatan suatu organisme yang dapat diamati dan bahkan dipelajari¹⁸

3) Faktor individual

Kinerja individu adalah hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah

¹⁷ Soetarno, *Psikologi Sosial*, (Yogyakarta: Kanisius, 1994), hal 27

¹⁸ Kwick Robert dalam Notoatmodjo, Soekidjo. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. (Jakarta: Rineka Cipta. 1974), hal 33

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.

ditentukan. Kinerja individu ini akan tercapai didukung oleh atribut individu, upaya kerja (*work effort*) dan dukungan organisasi¹⁹

Dengan kata lain, kinerja individu adalah hasil²⁰

- a) Atribut individu, yang menentukan kapastitas untuk mengerjakan sesuatu. Atribut individu meliputi faktor individu (kemampuan dan keahlian, latar belakang serta demografi) dan faktor psikologis meliputi persepsi, *attitude*, *personality*, pembelajaran dan motivasi
 - b) Upaya kerja (*work effort*), yang membentuk keinginan untuk mencapai sesuatu
 - c) Dukungan organisasi, yang memberikan kesempatan untuk membuat sesuatu. Dukungan organisasi meliputi sumber daya kepemimpinan, lingkungan kerja, struktur organisasi, dan *job design*
- 4) Faktor kemampuan

Kinerja dapat dipandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja Secara psikologis, kemampuan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge+skill). Artinya, pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ superior, very superior, gifted dan genius dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal²¹

- 5) Faktor motivasi

Motivasi diartikan suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) di

¹⁹ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan ke Tujuh, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2007), hal 15

²⁰ *Ibid*, hal 15

²¹ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan ke Dua, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2000), hal 67



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.

lingkungan organisasi. Mereka yang bersikap positif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya. Jika mereka bersikap negatif terhadap situasi kerjanya, maka akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pemimpin, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja²²

2. Pelayanan

a. Pengertian pelayanan

Dalam dunia bisnis, bukan hanya produk/jasa yang di perhatikan. Dalam hal berbisnis kualitas pelayanan harus bisa diperhatikan juga. Karena kualitas pelayanan merupakan cara mempertahankan pelanggan. Dengan adanya kualitas, berarti perusahaan harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka.

Arti *service* (pelayanan) adalah suatu proses jasa yang dihasilkan dari empat proses input, yaitu: *people processing (consumer)*, *possession processing*, *mental stimulus processing*, and *information processing*. Sebagai suatu sistem, bisnis jasa merupakan kombinasi antara *service operating system*, *service delivery system* dan *service marketing system*. Yang mana pemasaran jasa lebih menekankan pada *service delivery system* yaitu bagaimana suatu perusahaan menyampaikan jasa kepada konsumen²³

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa

²² Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan ke Tujuh, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2007), hal 13

²³ Dr. Muhammad Adam, S.E., M.B.A, *Manajemen Pemasaran Jasa*, h.11



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.

atau negara²⁴ Menurut Parasuraman dkk, kualitas pelayanan adalah sebagai pedoman dasar bagi pemasaran jasa, karena ini merupakan produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas) dan kinerja juga yang akan dibeli oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas kinerja pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa²⁵

Secara prinsip, keberhalan pelayan itu bertitik tolak dari kemampuan pihak perusahaan memahami kebutuhan yang berkembang di tengah masyarakat. Ada tiga kunci memberikan pelayanan yang unggul yaitu:

- 1) Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan di dalamnya memahami tipe-tipe pelanggan
- 2) Pengembangan database yang lebih akurat dari persaingan (mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan kondisi pesaing)
- 3) Pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam satu rangka-rangka strategik

b. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Banyak perusahaan yang ingin dianggap selalu yang terbaik dimata jamaah. Karena jamaah akan menjadi setia terhadap produk yang 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 terus secara berantai dari mulut ke mulut. Dengan kata lain, pelayanan yang baik akan meningkatkan image perusahaan dimata jamaahnya. Image

²⁴ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1996), h. 51

²⁵ Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, (Jakarta: PT Grasindo, 2005), h. 208



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.

ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan dapat selalu meningkat.²⁶

Dalam prakteknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melalui jamaah secara tepat dan cepat. Disamping itu, karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan tanggung jawab penuh terhadap jamaah.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani jamaah²⁷:

1) Tersedianya karyawan yang baik

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

2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya jamaah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani jamaah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk

²⁶ Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: PT Raja Gravindo Persada, 2005), h. 150

²⁷ Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: PT Raja Gravindo Persada, 2005), h. 186-



menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman atau betah dalam ruangan tersebut

3) Dapat bertanggung jawab

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

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

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

5) Mampu berkomunikasi

Artinya karyawan harus mampu berbicara kepada jamaah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jamaah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti

6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

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

7) Berusaha memahami kebutuhan jamaah

Artinya karyawan harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh jamaah. Karyawan yang lamban akan membuat jamaah lari.

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.

Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jamaah secara cepat.

8) Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah

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

Kotler dan Keller yang dikutip oleh Tjiptono menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, yaitu perusahaan akan tetapi sudut pandang penilaian persepsi pelanggan. Dalam hal ini, konsumen adalah pihak yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan nilai menyeluruh atas keunggulan atau jasa²⁸

3. Sasaran Pelayanan

Sasaran dalam pelayanan sederhana saja, yaitu kepuasan meskipun sasaran itu sederhana, tetapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang sering kali tidak mudah dilkukakan.

4. Pelayanan Jamaah Umrah

Upaya peningkatan pelayanan ibadah haji sebagaimana dirumuskan dalam kebijaksanaan teknis penyelenggaraan ibadah haji, yaitu kegiatan bimbingan ibadah haji secara intensif kepada calon jama'ah haji sejak mendaftar, selama di Arab Saudi sampai kembali di Tanah Air.

²⁸ Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi, 2001), Cet. 2, h. 10



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 melayani jama'ah haji pemerintah memberikan pelayanan dalam hal pelayanan umum, administrasi, ibadah, dan kesehatan. Pelayanan umum antarlain mengenai pengasramaan jama'ah haji, transportasi, pelayanan ibadah antara lain bimbingan manasik haji, hal-hal yang berkaitan dengan ibadah (shalat di pesawat, tayammum di pesawat, shalat jama' dan qashar), pelayanan administrasi menyangkut pendaftaran, paspor, panggilan masuk asrama, dan pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan kesehatan, biaya pemeriksaan kesehatan dan penyerahan kartu kesehatan.²⁹

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dan orang lain atau mesin secara fisik, dan kepuasan jamaah. *Dalam kamus besar Indonesia*, pelayanan yang di jelaskan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, dan melayani adalah membantu menyiapkan apa yang di perlukan seseorang.

Kegiatan pelaksanaan pelayanan jamaah ibadah haji dan umrah meliputi³⁰:

- a. Administrasi

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

- b. Bimbingan Manasik Haji dan Umrah

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

- c. Transportasi

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

²⁹ Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan keagamaan, 2009), h.12

³⁰ Tata Sukayat, *Manajemen haji, umrah dan wisata agama*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media ,2016), h.133-134

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.

d. Akomodasi

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

e. Konsumsi

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

f. Kesehatan

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

B. Jamaah Umroh

1. Pengertian Jamaah

Secara bahasa jama'ah berasal dari bahasa Arab yang memiliki arti berkumpul. Jama'ah menurut istilah dapat diartikan sebagai pelaksanaan ibadah secara bersama-sama yang dipimpin oleh seorang imam³¹

Jamaah menurut syariat seperti yang telah disimpulkan di dalam buku "Menuju Jama'atul Muslimin" adalah masyarakat umum atau pengikut Islam yang telah bersepakat dalam suatu perkara yaitu menyepakati seorang amir.

³¹<https://id.m.wikipedia.org/wiki/jama'ah> diakses pada tanggal 7-02-2020

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.

2. Pengertian umrah

Kata umrah berasal dari I'tamara yang berarti ziarah, yakni menziarahi Ka'bah dan berthawaf disekelilingnya, kemudian bersa'i antara safa dan marwa, serta mencukur rambut (tahallul) tanpa wukuf di Arafah.²¹ Kata I'tamara ini juga berarti meramaikan tanah suci Mekah yang disitu terletak Masjidil Haram dan didalamnya terdapat Ka'bah. Namun demikian, umrah dalam konteks ibadah tidak sekedar berarti meramaikan, melainkan lebih dari itu, yaitu orang yang melaksanakannya dituntut agar dapat mengambil manfaat dari umrahnya, karena sebagaimana haji, aktivitas umrah merupakan refleksi dari pengalaman hambahamba Allah, yaitu Ibrahim as. dan putranya Ismail as.³²

Sedangkan menurut terminology, umrah adalah sengaja berziarah ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan ibadah kepada Allah dengan cara tertentu.³³

3. Hukum Umrah

Hukum ibadah umrah ini masih terjadi perbedaan pendapat. Sebagian ulama (fuqaha) mengatakan wajib dan sebagian yang lain mengatakan sunnah.²⁶ Allah berfirman dalam QS. Al-Baqarah : 158

﴿ إِنَّ الصَّفَا وَالْمَرْوَةَ مِنْ شَعَائِرِ اللَّهِ فَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ أَوْ اعْتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِ أَنْ يَطَّوَّفَ بِهِمَا وَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ عَلِيمٌ ﴾

Artinya: “*Sesungguhnya Shafaa dan Marwa adalah sebahagian dari syi'ar Allah. Maka Barangsiapa yang beribadah haji ke Baitullah atau ber-'umrah, Maka tidak ada dosa baginya mengerjakan sa'i antara keduanya. dan Barangsiapa yang mengerjakan suatu kebajikan dengan kerelaan hati, Maka Sesungguhnya Allah Maha Mensyukuri kebaikan lagi Maha mengetahui.*”

³² Angraini Frista Pratiwi Hatta, *Manajemen Travel Haji Dan Umrah Dalam Merekrut Jamaah* (Studi Kasus Di PT Aliyah Perdana Wisata), hal. 24.

³³ Said Agil Husin Al Munawar, dan Abdul Halim, *Fikih Haji Menuntun Jama'ah Mencapai Haji Mabruur*, hal.277-278.



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 disimpulkan dari argumen para Fuqaha umrah yang memiliki hukum wajib adalah umrah yang dilakukan bersama hajinya dan umrah yang tidak dilaksanakan berkaitan dengan haji hukumnya sunnah

4. Rukun Umrah

Menurut ulama mazhab Maliki dan Hanbali, umrah mempunyai tiga rukun, yaitu ihram, tawaf, dan sa'i antara bukit Shafa dan Marwah. Sementara ulama mazhab Syafi'i menambahkan dua rukun umrah lagi, sehingga keseluruhannya menjadi lima. Kelima rukun itu adalah ihram, tawaf, sa'i, mencukur atau memotong rambut dan tertib.

Berbeda dengan pendapat sebelumnya, ulama mazhab Hanafi menetapkan bahwa rukun umrah hanya satu, yaitu melakukan tawaf mengelilingi ka'bah sebanyak empat kali putaran. Sedangkan tiga putaran lagi dikelompokkan pada wajib umrah. Adapun ihram merupakan syarat bagi umrah. Sementara sa'i dan mencukur atau memotong rambut termasuk wajib umrah³⁴

5. Wajib dan Sunnah Umrah

Semua yang wajib dalam haji adalah wajib pula dalam umrah. Demikian juga yang sunat dalam umrah. Demikian juga yang sunat dalam haji adalah sunat dalam masalah ihram, rukun-rukun, wajib, sunat-sunat, hal-hal yang haram dan makruh dilakukan dan yang membatalkan kecuali menurut pendapat Malikiyah³⁵

- a. Wajib umrah ada 2 yaitu:
 - 1) Berihram dari Miqat
 - 2) Menghindari dan menjauhi hal-hal yang diharamkan selama berihram
- b. Sunnah Umrah

Berikut hal-hal yang disunnahkan kepada jama'ah umrah.

 - 1) Mandi sunnah sebelum berihram
 - 2) Shalat sunnah ihram sebanyak dua rakaat

³⁴ Said Agil Husin Al Munawar, dan Abdul Halim,hal.282.

³⁵ Said Agil Husin Al Munawar, dan Abdul Halim, hal.284.



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) Membaca Talbiyah, Shalawat Nabi, dan Do'a
- 4) Mencium hajar aswad
- 5) Shalat sunnah di makam Ibrahim
- 6) Shalat sunnah di Hijr Ismail
- 7) Berdoa di multazam
- 8) Minum air zam-zam³⁶

6. Syarat Sah Umrah

Syarat sah umrah ada lima, yaitu:

- a. Islam
- b. Berakal
- c. Baligh (Tamsyiz)
- d. Berihram dari Miqat Makani
- e. Memenuhi seluruh rukun umrah.

7. Macam-macam Umrah

Adapun umrah ada 2, yaitu:

- a. Umrah wajib

Adalah umrah yang dilakukan pertama kalinya dalam kaitan dengan pelaksanaan ibadah haji. Seperti diketahui, dalam melaksanakan ibadah haji kitadiwajibkan untuk melakukan ibadah haji dan umrah untuk satu kesatuan. Umrah yang inilah yang dimaksudkan dengan umrah wajib.³⁷

Kita sebagai umat Muslim memiliki kewajiban untuk melaksanakan atau menunaikan ibadah haji dan umrah apabila telah sanggup/mampu. Akan tetapi dalam karya tulis ini penulis hanya akan membahas pada ibadah umrah.

- b. Umrah sunah

Umrah sunah bisa dilakukan kapan saja mau sebelumnya atau sesudahnya. Ibadah umrah ini juga boleh dilakukan diluar musim haji, dimana tata cara pelaksanaannya sama dengan umrah wajib yang

³⁶H. Abdurachman Rochimi, *Segala Tentang Haji dan Umrah*, hal.26.

³⁷ Nita Megahayanti "Sistem Pelayanan Haji dan Umrah PT Alur Wisata Mulia Jakarta Tahun 2007-2008" hal.27.



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.

termasuk ibadah haji, setelah jamaah bertahallul maka selesailah ibadah umrah sunah adapun yang membedakannya adalah dalam mengucapkan niatnya³⁸

Bagi jamaah yang sudah ada di Makkah umrah sunah bisa dilakukan dengan mengambil miqat di tan'im atau ja'ranah karena miqat ini ada awalnya dipergunakan untuk miqat oleh Aisyah. Dirwayatkan bahwa ketika baru selesaimenunaikan ibadah haji bersama Rasulullah, Aisyah melakukan ibadah umrah. "untuk ihram umrah" itulah Nabi Muhammad saw menyuruh Aisyah berangkat ketan'im untuk mengambil ihramnya³⁹

Adapun persiapan ihram adalah shalat sunah ihram, berniat ihram dengan membaca "labbaika Allahumma umratan" setelah jamaah berihram dan berniat umrah lalu langsung melaksanakan tawaf, sa'i dan tahallul⁴⁰

Bila jamaah memilih ja'ranah sebagai tempat miqat maka yang perldiingat dan diketahui adalah ja'ranah letaknya lebih jauh dibanding tan'im yaitusekitar 16 km dari Makkah. Bagi para jamaah ja'ranah merupakan miqat palingtinggi derajatnya diantara miqat lainnya⁴¹

C. Kajian Terdahulu

1. Penelitian terdahulu yang dilakukan Mega Kurnia (2016), skripsi yang berjudul Kinerja Ar- Refah PDA (perjalanan dunia akhirat) travel dalam meningkatkan pelayanan umrah di Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu Jurusan Manajemen Dakwah fakultas dakwah dan komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Mega Kurnia ini mengambil mengenai kinerja pelayanan haji dan umrah travel Ar- Refah sudah melakukan

³⁸ Iwan Gayuh, *Buku Pintar haji dan Umroh*, (Jakarta: Pustaka Warga Negara), hal. 29.

³⁹ Nita Megahayanti "Sistem Pelayanan Haji dan Umrah PT Alur Wisata Mulia Jakarta Tahun 2007-2008" hal.27.

⁴⁰ Nita Megahayanti "Sistem Pelayanan Haji dan Umrah PT Alur Wisata Mulia Jakarta Tahun 2007-2008" hal.27

⁴¹ Nita Megahayanti "Sistem Pelayanan Haji dan Umrah PT Alur Wisata Mulia Jakarta Tahun 2007-2008" hal.27-28.



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 yang baik dan sudah memenuhi standart, hasil penelitian ini sudah optimal dengan presentasi 86,3%. Metode penelitian yang di gunakan adalah deskriptif kualitatif. Terdapat persamaan dan perbedaan dalam peneitian ini, persamaan penelitian Mega Kurnia dengan penelitian penulis adalah, yaitu sama sama mengenai kinerja suatu travel dalam meningkatkan pelayanan, sedangkan perbedaannya dengan penulis adalah penelitian Mega kurnia ialah penulis melakukan penelitian sedangkan di travel pusat sedangkan peneliti di travel cabang⁴²

2. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Imam Syaifudin, 2018, dengan judul Pelaksanaan Kinerja di PT. Al-Madinah ACI Tour and Travel Surabaya. Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas islam Negeri Sunan Ampela Surabaya. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Bagaimana konsep Pelaksanaan Kinerja di PT. Al-Madinah ACI Tour and Travel Surabaya. Data kualitatif diperoleh dari dokumentasi, wawancara, dan observasi. Analisis data dilakukan ketika dan setelah mengumpulkan data. Dengan menggunakan deskriptif, analisis data dilakukan reduction, display, conclution drawing/verification. Penelitian ini menemukan bahwa terdapat Pelaksanaan Kinerja di PT. Al-Madinah ACI Tour and Travel Surabaya. Konsep Pelaksanaan Kinerja yaitu adanya faktor yang mempengaruhi pelaksanaan kinerja yakni, lingkungan kerja, komunikasi, individual (sikap dan perilaku, kemampuan, dan motivasi), dan faktor kerja sama. Upaya peningkatan kinerja berupa bonus dan apresiasi yang membuat kinerja karyawan semakin optimal. Adanya layanan perhatian penuh terhadap jamaah pada saat sebelum keberangkatan hingga usai kepulangan. Sebagaimana konsep Pelaksanaan Kinerja yang mendukung dalam.z pelayanan keseluruhan mulai dari pendaftaran administrasi, manasik, hingga keberangkatan dan kepulangan jamaah. Persamaan

⁴²Mega kurnia ,*Kinerja Ar- Refah PDA (perjalanan dunia akhirat) travel dalam meningkatkan pelayanan umrah di kecamatan peranap kabupaten indragiri hulu 2016*, skripsi fakultas Manajemen Dakwah fakultas dakwah dan komunikasi, Universitas Islam Negeri Riau, 2016.



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.

peneliti dan penulis adalah sama sama fokus pada kinerja travel dalam meningkatkan pelayanan⁴³

3. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ahamd Humaidy. Bj , dengan judul Analisis Kinerja Travel Pelaksana Haji dan Umrah di Kota Makassar (Studi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji). Prodi Hukum Acara Peradilan dan Kekeluargaan Jurusan Peradilan pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Alauddin Makassar. Pokok masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja travel pelaksanaan haji dan umrah di kota makassar (studi UU RI Nomor 13 Tahun 2008) ? Pokok masalah tersebut selanjutnya di-breakdown ke dalam beberapa submasalah atau pertanyaan penelitian, Yaitu: 1). Bagaimana kinerja travel yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku?, 2) Bagaimana cara jamaah yang menjadi korban travel nakal mengambil haknya kembali dan apa sanksi terhadap travel tersebut? Jenis penelitian ini tergolong kualitatif dengan pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan syar'i dan pendekatan yuridis. Adapun sumber data penelitian ini adalah Direktur Utama PT. Wisata Ibadah Amha Tour, Direktur Operasional PT. Tazkiyah Global Mandiri, Direktur Cabang PT. Arminareka Perdana. Selanjutnya, metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, dan penelusuran referensi. Lalu, teknik pengolahan data dan analisis data dilakukan dengan melalui tiga tahapan, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Terdapat perbedaan dan persamaan antara penelitian Ahamd humaidi dengan penelitian penulis, perbedaannya adalah penelitian ahmad humaidi ini terfokus kepada pemerintah atau undang-undang yang berlaku tentang pelanggan kinerja suatu travel, sedangkan peneliti fokus kepada kinerja travel untuk meningkatkan pelayanan. Dan persamaan peneliti dan penulis adalah sama sama mengenai kinerja travel dalam meningkatkan pelayanan⁴⁴

⁴³ Imam Syaifudin, *Pelaksanaan Kinerja di PT. Al-Madinah ACI Tour and Travel Surabaya*. fakultas dakwah dan komunikasi, Universitas islam negeri sunan Ampela Surabaya, 2018.

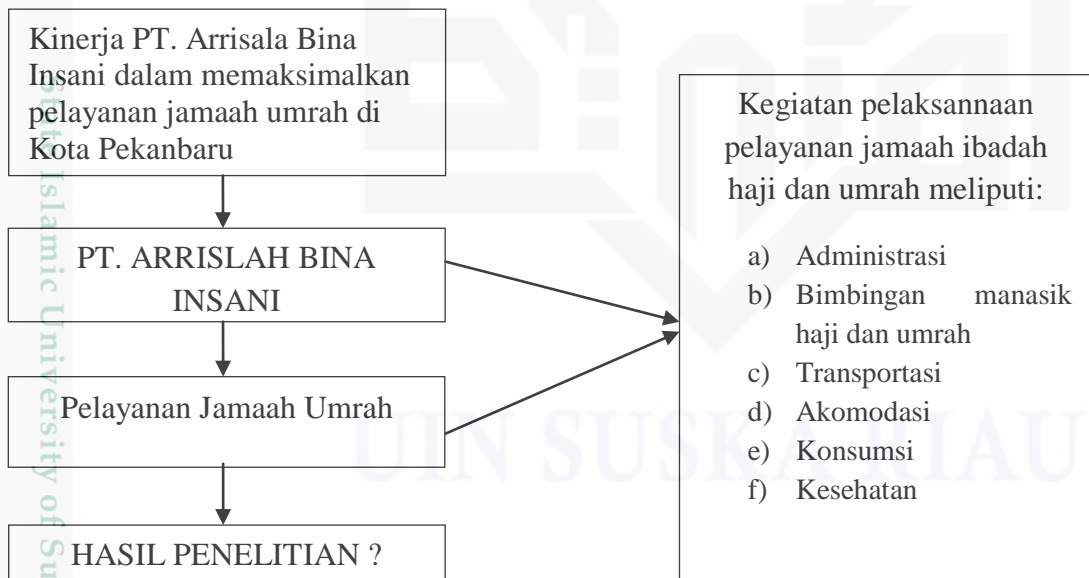
⁴⁴ Ahamd Humaidy. Bj , *Analisis Kinerja Travel Pelaksana Haji dan Umrah di Kota Makassar* Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Alauddin Makassar. 2008

D. Kerangka Berpikir

Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting⁴⁵ kerangka pikir merupakan alur logika berpikir, mulai dari penegasan teori serta asumsinya hingga memunculkan konsep dan variable-variabel yang diteliti⁴⁶. Kerangka pikir dapat berupa kerangka teori dan dapat berupa kerangka penalaran logis. Kerangka pikir itu bersifat operasional yang diturunkan dari satu atau beberapa teori atau dari beberapa pertanyaan-pertanyaan logis. Didalam kerangka pikir inilah akan didudukkan masalah penelitian yang telah diidentifikasi dalam kerangka teoritis yang relevan dan mampu mengungkap, menerangkan serta menunjukkan perspektif terhadap atau dengan masalah penelitian.

Agar Kinerja PT. Arrisala Bina Insani dalam memaksimalkan pelayanan jama'ah umroh di Kota Pekanbaru dapat terlihat, maka penulis menetapkan kerangka berpikir sebagai berikut:

Gambar II.1
Kerangka Pikir



⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2013). Hal. 238-284

⁴⁶ Maman, Abdurahman dan Sambas Ali Muhidin, *Panduan Praktis Memahami Penelitian*, (Bandung: Pustaka Setia), 2011, Hal. 45

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 METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini tentang Kinerja PT Arrisala Bina Insani dalam Memaksimalkan Pelayanan Jamaah Umroh di Kota Pekanbaru merupakan penelitian lapangan dan termasuk penelitian deskriptif, yaitu mengumpulkan informasi dan membuat deskriptif tentang suatu fenomena menurut apa adanya saat penelitian dilakukan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu sebuah proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial atau masalah manusia berdasarkan pada penciptaan gambar holistic yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci, dan disusun dalam sebuah latar ilmiah.⁴⁷

Penelitian deskriptif bertujuan memperoleh informasi-informasi saat penelitian berlangsung dan mendeskripsikan informasi apa adanya. Metode ini berusaha menyimpulkan data yang berhubungan dengan objek penelitian dan menjelaskan variabel penelitian secara mendalam dan mendetail yang selanjutnya diberi saran yang sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan.⁴⁸

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Adapun penulis melakukan penelitian di PT Arrisala Bina Insani di Kota Pekanbaru

2. Waktu Penelitian

Adapun penelitian ini penulis lakukan dari proposal seminar.

⁴⁷ Hamid patilima, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: CV. Alfabeta. 2013), hlm.3.

⁴⁸ Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2014), hlm. 13.



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. Sumber Data

1. Data Primer

Sumber data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya.⁴⁹ Terkait dengan penelitian ini, data primer didapatkan dengan wawancara langsung kepada informan penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, sumber data sekunder diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan penelitian terdahulu.⁵⁰ Atau bisa juga dari observasi, laporan-laporan pendukung serta dokumentasi mulai dari dokumen kantor, foto-foto, dan bahan-bahan tertulis yang sangat, membantu penelitian ini. Sumber sekunder penelitian ini diperoleh dari observasi, berbagai bentuk laporan-laporan pendukung yang telah ada.

D. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami penelitian.⁵¹ Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik purposive sampling. Teknik purposive sampling adalah menentukan orang-orang yang dipilih atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat penulis berdasarkan tujuan riset.⁵² Jadi sampel diambil tidak secara acak, tapi ditentukan oleh sendiri.

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah *pertama*, Syamsurijal sebagai direktur utama PT. Arrisala Bina Insani peneliti

⁴⁹ Sumardi suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1995). hlm. 84-85.

⁵⁰ Iqbal Hasan. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian & Aplikasinya*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), hal. 78.

⁵¹ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Prenada media group. 2007), hlm. 78.

⁵² Mahi M. Hikmat, *metode penelitian*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), hlm. 64.



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.

menetapkan direktur utama sebagai informan penelitian karena mengetahui semua manajemen secara keseluruhan mengenai PT. Arrisala Bina Insani, *kedua* Saleh fauzan, sebagai Staf pelayanan PT. Arrisalah Bina Insani, penulis menetapkan Staf Pelayanan sebagai informan penelitian karena dalam proses pelayanan ibadah umrah Staf pelayanan yang melakukan tugas melayani administrasi bagi calon jamaah, *ketiga*, Darussamin yang berangkat di tahun 2019 pada kloter pertama yang berjumlah 25 pada bulan mei dan Nabil zhofary yang berangkat pada tahun 2020 pada kloter kedua pada bulan maret, penulis menetapkan 2 orang jamaah sebagai informan penelitian untuk memastikan proses pelayanan sesuai dengan apa yang telah di tetapkan PT. Arrisala, selain itu untuk memastikan keabsahan data untuk menemukan perbandingan data antara PT. Arrisalah dan jamaah

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah pencatatan peristiwa-peristiwa atau hal-hal atau keterangan-keterangan atau karakteristik-karakteristik sebagian atau seluruh e lemen populasi yang akan menunjang atau mendukung penelitian. Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting, karena data yang di kumpulkan akan di gunakan untuk pemecahan masalah yang sedang di teliti atau menguji hipotesis yang telah di rumuskan :

1. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra mata sebagai alat bantu utama selain pancaindra lainnya seperti, telinga, penciuman, mulut dan kulit. Oleh karena itu, observasi merupakan kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra mata sera dibantu dengan pancaindra lainnya.⁵³ Metode ini penulis gunakan untuk memperoleh data tentang Kinerja PT Arrisala Bina Insani dalam Memaksimalkan Pelayanan Jamaah Umroh di Kota Pekanbaru.

⁵³ Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta:kencana, 2009), hlm.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. Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu, ini merupakan proses tanya jawab lisan, dimana dua orang atau lebih berhadap-hadapan secara fisik.⁵⁴ Wawancara atau *Interview* adalah sebuah percakapan langsung (*face to face*) antara peneliti dan informan, dalam proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab.⁵⁵

Dalam penelitian ini, proses *interview* (wawancara) dilakukan untuk mendapatkan data dari informan tentang tentang Kinerja PT Arrisala Bina Insani dalam memaksimalkan Pelayanan Jamaah Umroh Di Kota Pekanbaru. Dalam hal ini peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan, terkait dengan penelitian yang dilakukan. Sedangkan informan bertugas untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara. Meskipun demikian, informan berhak untuk tidak menjawab pertanyaan yang menurutnya *privasi* atau rahasia.

3. Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subyek penelitian, namun melalui dokumen.⁵⁶ Telaah dokumentasi juga penting untuk menemukan data (informasi) yang diperlukan dalam penelitian. Meskipun demikian data yang diperoleh dari telaah dokumentasi ini klasifikasinya bukan data primer, tetapi masuk dalam klasifikasi data sekunder.⁵⁷

Teknik ini penulis lakukan dengan cara mengumpulkan data atau informasi secara tertulis melalui dokumen-dokumen, foto-foto dari kegiatan tentang Kinerja PT Arrisala Bina Insani dalam Memaksimalkan Pelayanan Jamaah Umroh di Kota Pekanbaru.

⁵⁴ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2013) hlm.160.

⁵⁵ W. Gulo, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Gramedia, 2004) hlm. 119.

⁵⁶ Hasan, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian & Aplikasinya*, (Jakarta:Ghalia Indonesia, 2002), hlm. 87.

⁵⁷ Ma'ruf Abdullah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta:Aswaja Persindo, 2015), hlm. 255.

F. Validitas Data

Validitas data adalah persoalan yang berhubungan dengan pertanyaan sejauh mana suatu alat ukur telah mengukur apa yang seharusnya diukur.⁵⁸ Validitas data berarti bahwa data yang telah terkumpul dapat menggambarkan realitas yang ingin diungkapkan oleh peneliti.⁵⁹ Validitas dalam penelitian kualitatif adalah adalah kepercayaan dari data yang diperoleh dan analisis yang dilakukan peneliti secara akurat.⁶⁰ Dalam penelitian ini untuk menguji keabsahan hasil penelitian menggunakan triangulasi metode. Triangulasi ini dilakukan untuk melakukan pengecekan terhadap penggunaan metode pengumpulan data, apakah informasi yang didapat dengan metode interview sama dengan, metode observasi, atau apakah hasil observasi sesuai dengan informasi informasi yang diberikan ketika interview begitu pula teknik dilakukan untuk menguji sumber data ketika di interview dan diobservasi akan memberikan informasi yang sama atau berbeda. Apabila berbeda maka peneliti harus dapat menjelaskan perbedaan itu, tujuannya adalah mencari kesamaan data dengan metode berbeda.⁶¹

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi. Maka akan dilakukan uji keabsahan informasi yang diperoleh dari hasil teknik tersebut.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat dimformasikan kepada orang lain.⁶² Teknik analisis data bertujuan untuk menganalisa data yang telah terkumpul dalam penelitian ini. Setelah dari lapangan terkumpul dan disusun secara sistematis, maka langkah selanjutnya penulis akan melakukan analisis terhadap data tersebut.

⁵⁸ Jusuf Soewadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012) hlm.173.

⁵⁹ Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Press, 2015). Hlm.167.

⁶⁰ Als, *Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta, Pustaka Belajar, 2007), hlm. 23.

⁶¹ Juliansyah Noor, *metodologi penelitian*, (Jakarta:Kencana, 2011,) hlm. 133.

⁶² Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm.88.



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 penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu suatu analisis dengan menggambarkan atau memaparkan fenomena-fenomena dengan kata-kata atau kalimat. Selanjutnya data yang diperoleh dianalisis selanjutnya dapat disimpulkan.⁶³

Milea dan Huberman mengemukakan ada tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu:⁶⁴

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting. Dan mencari tema serta polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang dipandang asing, tidak kenal, dan belum memiliki pola, maka hal itulah yang dijadikan perhatian karena penelitian kualitatif bertujuan mencari pola dan makna yang tersembunyi dibalik pola dan data yang tampak.

2. Paparan Data

Pemaparan data sebagai sekumpulan informasi tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data

3. Verifikasi atau Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Simpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian pene

⁶³Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2007,) hlm. 243-244.

⁶⁴ Imam Gunawan, *Metode Penelitian kualitatif Teori dan praktik*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013), hlm. 210-212

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. Gambaran umum PT. Travel Arrisalah Bina Insani

1. PT Travel Arrislah bina insani

PT Arrislah Bina insani merupakan salah satu travel pelaksanaan ibadah umrah dan haji yang mendapat izin kemenag RI: 442/2017 yang beroperasi secara nasional yang berkantor pusat di jalan Arifin Ahmad Rt 02 Rw 10 Kel Sidomulyo Timur Pekanbaru, travel ini di dirikan oleh Ustadz Syamsurizal Lc,

a. Sejarah berdirinya PT. Travel Arrisalah Bina Insani

Pada awal mulanya ustad Syamsurizal ini adalah salah satu muntawwif dari salah satu Travel yang tak mau ia sebutkan namanya, beliau menjadi muntawwif bersama dengan beberapa temannya yang dulunya teman beliau waktu kuliah. Kemudian beliau dan tiga orang temannya mendirikan sebuah travel pada tahun 2010 dan beliau berada di travel itu selama 3 tahun, ketika di berada di travel itu beliau termasuk pengelola, namun banyak tekanan yang beliau rasakan, beliau lalu berinisiatif untuk membuat travel sendiri, pada tahun 2013 beliau menganggap sudah mampu berdiri sendiri dan banyaknya saran-saran dari jamaah yang pernah beliau bimbing ketika berada di travel sebelumnya untuk membuat perusahaan yang sendiri maka lahirnya Arrisalah Bina Insani Tour yang sudah berdir selama 7 tahun⁶⁵.

b. Visi Misi dan Motto PT. Arrisalah Bina Insani

1) Visi

- a) Menjadi salah satu biro perjalanan haji dan umrah serta tour terbaik dan menjadi travel *Sunnah*.
- b) Berkontribusi dalam bidang industri pariwisata atau perjalanan indonesia.

⁶⁵Dokumentasi PT Arrisalah Bina Insani, 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.

2) Misi

- a) Memberiakan kemudahan dan kenyamanan bagi pelanggan.
- b) Menghadirkan produk-produk perjalanan wisata yang mengandung unsur dakwah islam⁶⁶

3) Motto

Amanah, Sunnah, Profesional

c. Struktur organisasi PT. Arrisalah Bina Insani

Struktur organisasi sangat penting dan sangat berperan demi suksesnya kegiatan-kegiatan pada suatu perusahaan. Hal ini agar suatu kegiatan dengan kegiatan yang lainnya lebih terarah dan tidak saling berbenturan.

Struktur mempunyai arti cara bagaimana sesuatu disusun atau dibangun, dan struktur dirancang untuk alokasi dan koordinasi yang efisien dari semua kegiatan-kegiatan, posisi dan tugas-tugas dalam organisasi atau lembaga. Sebagaimana telah kita ketahui bahwa organisasi merupakan suatu susunan atau aturan dari berbagai bagian sehingga merupakan suatu kesatuan yang teratur.

Adapun struktur organisasi Sultan Agung Tour & Travel adalah sebagai berikut⁶⁷:

⁶⁶Dokumentasi PT Arrisalah Bina Insani, 2020

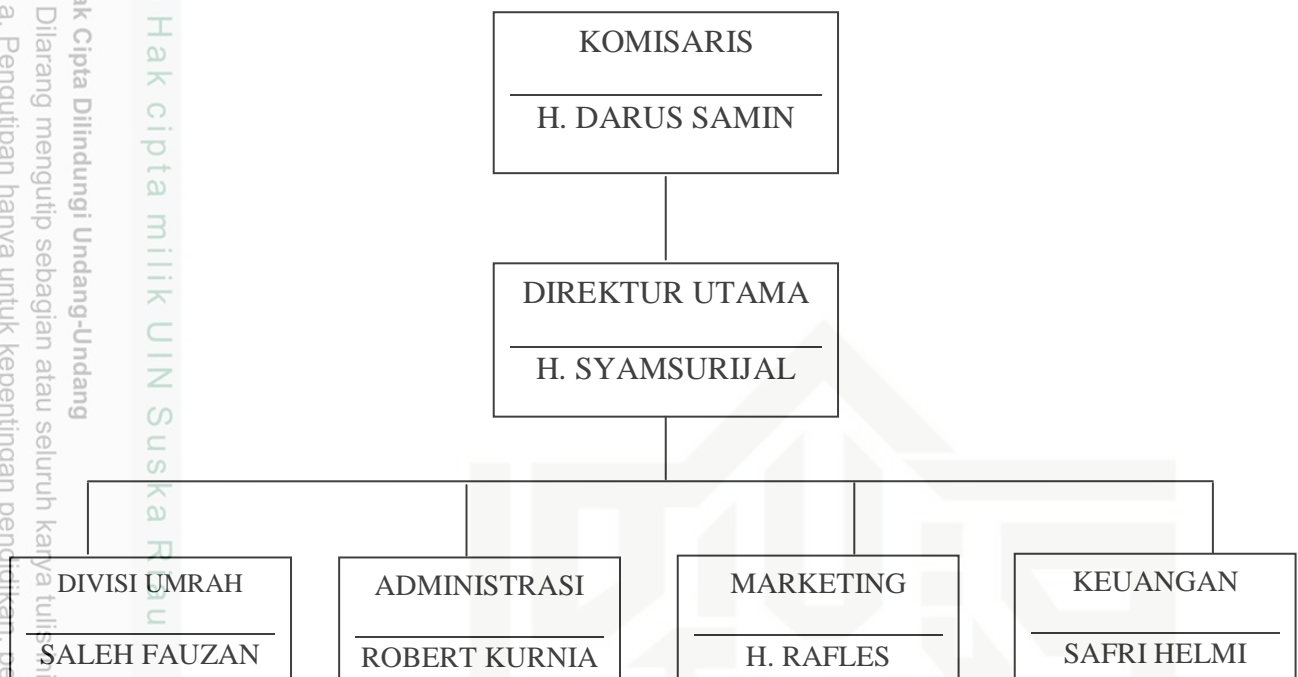
⁶⁷Dokumentasi PT Arrisalah Bina Insani, 2020

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.



Secara terperinci tugas-tugas atau fungsi-fungsi dari struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut:

1) Komisararis

Komisaris adalah pihak yang di tunjuk atau dipilih untuk mengawasi seluruh aktivitas perusahaan terutama terkait kebijakan pengelolaannya. Ada yang mengartikan bahwa jabatan komisaris merupakan jabatan suatu kelompok atau dewan. Dimana dewan komisaris dipimpin oleh komisaris utama.

2) Direktur Utama

Berfungsi sebagai pengawas dan penasihat di perusahaan, serta membantu perusahaan dalam pengelolaan dan pengawasan terhadap kinerja karyawan.

3) Divisi Umrah

Berfungsi dalam mengatur dan mengelola jama'ah yang ingin Berangkat haji dan umroh mulai dari pemberangkatan sampai pemulangan



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) Administrasi

Berfungsi dalam mengatur dan mengelola konsumen yang ingin memesan pembelian tiket pesawat dan juga bertanggungjawab atas pembuatan paspor bagi para konsumen ataupun jama'ah.

5) Marketing

Befungsi untuk memasarkan produk, baik barang ataupun jasa, dengan berbagai cara agar apa yang di tawarkan di sukai

Keuangan adalah orang yang bertugas untuk mengendalikan finansial perusahaan dan sumber-sumberkeuangan serta pertanggung jawaban sumber-sumber keuangan tersebut.

d. Program Umrah Arrisalah

Dalam rangka memberikan layanan yang terbaik bagi para jamaahnya, Arrisalah memiliki beberapa program layanan ibadah umrah sebagai berikut:

1) Paket Hemat

Paket hemat adalah paket perjalanan ibadah umrah dengan biaya sehemat mungkin dengan fasilitas yang memadai, paket ini dimkasudkan bagi para tetamu allah yang hendak berumrah dengan fasilitas yang cukup dan memadai baik penerbangan, penginapan, konsumsi, transportasi, dan perlengkapan logistiknya, sehingga biaya bisa di hemat semaksimal mungkin. Dalam program ini jamaah disediakan hotel bintang 2,3,4 dengan jarak sedikit lebih jauh dari masjid, penerbangan menggunakan Air Asia, Sriwijaya, vs Saudi Airlines atau setara dengan direct madinah

2) Paket Reguler

Paket reguler adalah paket perjalanan ibadah umah dengan biaya yang standar dan fasilitas yang cukup nyaman dan memuaskan, paket ini dimkasudkan bagi para tetamu allah yang hendak berumrah dengan fasilitas yang standar dan nyaman baik penerbangan, penginapan, konsumsi, transportasi, 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perlengkapan logistiknya, sehingga jamaah lebih nyaman dalam melaksanakan ibadah di dua tanah haram (Makkah dan Madinah) tersebut, dalam program ini jamaah disediakan Akomodasi hotel bintang 4, dengan jarak yang relatif cukup dekat dengan masjid Nabawi dan masjid Haram. Penerbangan menggunakan Saudia Airline langsung ke Madinah

3) Umrah VIP

Paket VIP adalah paket perjalanan ibadah umrah dengan fasilitas sangat nyaman dan mewah, paket ini dimasukkan bagi tamu Allah yang hendak berumrah dengan fasilitas yang sangat nyaman dan mewah baik penerbangan, penginapan, konsumsi, transportasi, dan perlengkapan logistiknya, sehingga jamaah sangat nyaman dalam melaksanakan ibadah di dua tanah haram (Makkah dan Madinah) tersebut. Dalam program ini jamaah disediakan akomodasi hotel bintang 5, dengan jarak yang sangat dekat dengan masjid Nabawi dan masjid Haram. Penerbangan menggunakan Garuda Indonesia atau Saudi Airline langsung ke Madinah.

e. Fasilitas, Akomodasi dan Penginapan bagi jamaah umrah adalah sebagai berikut:

- 1) Pesawat Garuda Indonesia, Saudia Airline, Sriwijaya Air dan Air Asia (sesuai pilihan paket)
- 2) Transportasi selama di Saudi menggunakan bus ber-AC dan tahun tinggi (sesuai pilihan paket)
- 3) Hotel penginapan bintang 3,4,5 (sesuai pilihan paket)
- 4) Menu masakan Indonesia food 3x sehari
- 5) Traveling bag
- 6) Tas paspor
- 7) Bahan seragam 1 stel
- 8) Kain ihram bagi jamaah pria
- 9) Sabuk bagi jamaah pria

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) Mukena 1 stel bagi jamaah wanita
- 11) Jilbab bagi jamaah wanita
- 12) Buku doa berambar
- 13) ID card dan label bagasi
- 14) Air zam-zam 5 liter

f. Sarana dan Prasarana Arrislah BINA INSANI

- 1) Komputer Fullset
 1. Printer + Fotocopy
 2. Scanner
 3. CCTV
 4. AC
 5. Internet
 6. Telepon/Fax
 7. Meja Kursi 6 set
 8. Alat Tulis Kantor
 9. Lemari Arsip
 10. Lemari Peralatan
 11. Kantor PT. Arrisalah Bina Insani

g. Jamaah Travel PT. Arrisalah Bina Insani

Jamaah PT. Arrisalah Bina Insani dari berbagai daerah tapi yang paling mendominasi adalah daerah Kampar, namun banyak juga yang berasal dari Pekanbaru sendiri, baik yang dari kec. Marpoyan, kec. Tampan dll. Serta yang di luar provinsi riau juga ada seperti Sumbar, medan .⁶⁸

h. Syarat dan ketentuan Umrah

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

⁶⁸Wawancara dengan Bapak Syansurijal selaku Direktur utama PT pada tanggal 23 Juni 2020, pukul 09.00 WIB



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 photo
 - 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 Arrisala Bina Insani
- 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

Ketentuan Pendaftaran

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

Rekening Rupiah A/N PT. Arrisala Bina Insani

- | | |
|---------------------|----------------------|
| 1) Bank Mandiri IDR | : 108.0011.3400.40 |
| 2) Bank Mandiri USD | : 108.0011.3455.28 |
| 3) Bank BSM | : 701.1378.824 |
| 4) Bank BRI | : 3357.0102.6900.533 |

i. Legalitas Perusahaan

- | | |
|---------------------|--|
| Nama Perusahaan | : PT. Arrisala Bina Insani |
| Bentuk Badan Usaha | : Biro Perjalanan Wisata |
| Status Tempat Usaha | : Pusat/Hak Milik |
| Lokasi Usaha | : Jl. Arifin Ahmad No.01 Pekanbaru |
| Nomor Telepon | : +62812779161900 |
| Nomor Fax | : +62761859593 |
| E-mail | : ARRISALAH.PKU@GMAIL.COM |
| Izin Haji | : D/431 Tahun 2016 |
| Izin Umrah | : D/442 Tahun 2017 |
| Akta Notaris | : Notaris Melly Tri Yenny Alidin
SH (07 April 2016) No.26 |

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.

Pengesaha Menkumham : AHU – 00890.40.20.2016
 Izin Tempat Usaha : 3272/03.01/BPTPM/2016
 Tanda Daftar Perusahaan : 040116304470
 NPWP : 01.978.264.8-211.0
 PPKP : PEM-UP.25/WPJ.02/KP.0303/200553⁶⁹

j. Alamat Kantor PT.Arrisala Bina Insani

KATOR PUSAT.

Jalan Arifin Ahmad No 1 Pekanbaru Riau
 Kode Pos 28111 Riau – Indonesia
 Telp. +62812779161900
 Fax. +62761859593
 Haji,Umrah
 Syamsurizal: 0812 7791 6190
 Shaleh Fauzan: 0823 8837 7035

k. Bentuk Pengelolaan Arrisalah Bina Insani

Berikut Merupakan daftar jumlah jamaah yang bersama Arrisalah Bina Insani dimulai pada tahun 2018-2020

No	Tahun	Jumlah Jamaah	Keterangan
1	2018	a. 25 orang jamaah b. 25 orang jamaah c. 20 orang jamaah	Berjalan dengan baik
2	2019	a. 25 orang jamaah b. 20 orang jamaah c. 26 orang jamaah	Berjalan dengan baik
3	2020	a. 25 orang jamaah b. 25 orang jamaah	Berjalan dengan baik

Sumber: Arrisalah Bina Insani

⁶⁹Wawancara dengan Bapak Syamsurizal selaku Direktur utama PT pada tanggal 23 Juni 2020, pukul 09.00 WIB

Tabel diatas menggambarkan jumlah jamaah umrah dari tahun ke tahun mengalami peningkatan dan penurunan. Pada tahun 2018 keberangkatan terjadi sebanyak 3 kali dalam setahun dengan jumlah jamaah pada Kloter pertama berjumlah 25 orang kloter ke 2 sebanyak 25 orang dan kloter ke 3 20 orang. Pada tahun 2018 ini terjadi penurunan jamaah pada kloter ketiga yaitu sebanyak 5 orang jamaah, pada tahun 2019 terjadi 3 kali keberangkatan jamaah yaitu pada kloter pertama memberangkatkan jamaah sebanyak 25 orang dan menurun pada kloter ke 2 sebanyak 20 orang dan meningkat lagi pada kloter ketiga. Dan pada tahun 2020 jamaah yang di berangkatkan hanya 2 kloter karena larangan penerbangan setelah terjadinya wabah covid19.

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 VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Kinerja PT Arrisalah Bina Insani dalam memaksimalkan pelayanan jamaah umrah di kota Pekanbaru sebagai berikut:

Pertama, upaya yang dilakukan PT Arrisalah Bina Insani dalam memksimalkan pelayanan jamaah umrah di bidang pelayanan administrasi yaitu karyawan yang ditugaskan di bidang pelayanan administrasi selalu mengutamakan kenyamanan untuk para jamaah dengan selalu berkomunikasi baik dengan jamaah dan merespon cepat segala kebutuhan jamaah terkait administrasi. **Kedua**, upaya yang dilakukan PT Arrisalah Bina Insani dalam memksimalkan pelayanan jamaah umrah di bidang pelayanan bimbingan manasik dengan memilih pembimbing yang telah memenuhi syarat yang telah di tentukan oleh PT, serta melakukan pengawasan terhadap pembimbing dan evaluasi terhadap materi yang disampaikan oleh pembimbing. **Ketiga**, upaya yang dilakukan PT Arrisalah Bina Insani dalam memksimalkan pelayanan jamaah umrah di bidang pelayanan transportasi dengan menyediakan transportasi darat dan transportasi udara dengan mengutamakan keamanan dan kenyamanan. **Keempat**, upaya yang dilakukan PT Arrisalah Bina Insani dalam memksimalkan pelayanan jamaah umrah di bidang pelayanan akomodasi dengan memilih tempat penginapan yang dekat dengan masjid nabawi ketika berada di Madinah dan dekat dengan masjidil haram saat berada di Makkah, dan memilih hotel hotel berbintang dari bintang tiga, empat dan lima. **Kelima**, upaya yang dilakukan PT Arrisalah Bina Insani dalam memksimalkan pelayanan jamaah umrah di bidang pelayanan konsumsi dengan menyediakan makan sebanyak tiga kali sehari dan di masak dengan masakan khas Indonesia. **Keenam**, upaya yang dilakukan PT Arrisalah Bina Insani dalam memksimalkan pelayanan jamaah umrah di bidang pelayanan kesehatan berupa penyuluhan kepada jamaah tentang penyakit yang di derita, serta penyediaan obat cadangan untuk para 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.

B. Saran

Setelah menyimpulkan hasil penelitian, ada beberapa saran untuk PT Arrisalah Bina Insani terkait memaksimalkan pelayanan jamaah umrah yaitu:

1. Harapannya bagi pihak Arrisalah Bina Insani dapat memaksimalkan fasilitas yang memadai
2. Penambahan jumlah anggota agar karyawan tidak kewalahan dalam melayani jamaah.
3. Kepada pimpinan Arrisalah Bina Insani agar memaksimalkan pelayanan kepada calon jamaah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

- Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007.
- Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Raja Grafindo, 2014..
- _____, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rajawali Press, 2015.
- AhamdHumaidy. Bj, *Analisis Kinerja Travel Pelaksana Haji dan Umrah di Kota Makassar* Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Alauddin Makassar. 2008
- Alsa, *Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, Yogyakarta, Pustaka Belajar, 2007.
- Ali Rokhman, *Manajemen Haji Media Dakwah*, Jakarta, 2016
- Angraini Frista Pratiwi Hatta, *Manajemen Travel Haji Dan Umrah Dalam Merekrut Jamaah* Studi Kasus Di PT Aliyah Perdana Wisata..
- Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan ke Dua, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2000.
- _____, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan ke Tujuh, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2007.
- Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: kencana, 2009.
- Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Prenada media group. 2007.
- Departemen Agama RI, Al-., Aliyy, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Bandung: Diponegoro, 2005.
- Dewa Ketut Sukardi, *Pengantar Bimbingan di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Dr. Muhammad Adam, S.E., M.B.A, *Manajemen Pemasaran Jasa*.
- Edy Sutirno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Jakarta: Penerbit Kencana, 2010.
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, 1996.
- _____, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi, 2001.
- H. Abdurachman Rochimi, *Segala Tentang Haji dan Umrah*.
- Hamid patilima, *metodologi penelitian kualitatif*, Jakarta: CV. Alfabeta. 2013.

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.



- Hasibuan Malayu, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengertian dan Masalah*, Jakarta: PT Toko Gunung Agung, 2001.
- Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, Jakarta: PT Grasindo, 2005.
- Imam Gunawan, *Metode Penelitian kualitatif Teori dan praktik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013.
- _____, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013.
- Imam Syaifudin, *Pelaksanaan Kinerja di PT. Al-Madinah ACI Tour and Travel Surabaya*. fakultas dakwah dan komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampela Surabaya, 2018.
- Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan keagamaan, 2009.
- Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian & Aplikasinya*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002.
- Iwan Gayuh, *Buku Pintar haji dan Umroh*, Jakarta: Pustaka Warga Negara.
- Juliansyah Noor, *metodologi penelitian*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Jusuf Soewadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012.
- Kasmir, *Etika Costumer Service*, Jakarta: PT Raja Gravindo Persada, 2005.
- Kotler, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan pengendalian*, Terjemahan Aniwati Hermawan Erlangg. Jakarta: 1995.
- Kwick Robert dalam Notoatmodjo, Soekidjo. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta. 1974.
- Ma'ruf Abdullah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Aswaja Persindo, 2015.
- Mahi M. Hikmat, *metode penelitian*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.
- Maman, Abdurahman dan Sambas Ali Muhidin, *Panduan Praktis Memahami Penelitian*, Bandung: Pustaka Setia, 2011.
- Mega kurnia, *Kinerja Ar- Refah PDA (perjalananduniaakhirat) travel di dalam meningkatkan pelayanan umrah di kecamatan peranap kabupaten indragiri hulu 2016*, skripsi fakultas Manajemen Dakwah fakultas dakwah dan komunikasi, Universitas Islam Negeri Riau, 2016.

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. 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.

- Nawawi Hadari, *Evaluasi dan Manajemen kinerja di lingkungan perusahaan dan industri*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, Neuman, W. L, 2006.
- Nita Megahayanti “*Sistem Pelayanan Haji dan Umrah PT Alur Wisata Mulia Jakarta Tahun 2007-2008*.”
- Petjaktersalim dan Yenni salim, *kamus besar bahasa indonesia kontemporer*, Jakarta: Modern English Pers, 2002.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian, Terjemahan Aniwati Hermawan*, Erlangga, Jakarta: 1995
- Prawirosentono. S, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE, 1999.
- Said Agil Husin Al Munawar, dan Abdul Halim, *Fikih Haji Menuntun Jama'ah Mencapai Haji Mabrur*.
- Syaikh thalal al-‘aqil, Khalid al-jabir, *benar dan sehat berhaji*. Solo; Aqwam 2009
- Soetarno, *Psikologi Sosial*, Yogyakarta: Kanisius, 1994.
- Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2007.
- _____, *Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- _____, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2014
- Sumardi suryabrata, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1995.
- Supardi, 2013. *Kinerja Guru*. Jakarta: Rajawali Press
- Sutermeister, R. A, *People and Productivity*, Toronto: Mc, Graw Hill Book, Co, 1999.
- Taufik Hidayatulloh, *Implementasi Bimbingan Manasik Haji oleh Kantor Kementerian Agama di Kabupaten Gorontalo*, Jurnal Smart Studi Masyarakat Religi dan Tradisi, 2016.
- Tika. P, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006.
- Veithzal Rivai, *Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, cetakan pertama, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004.
- W. Gulo, *Metodologi Penelitian* Jakarta: PT. Gramedia, 2004.

Wibowo, *Manajemen Kinerja*, Jakarta: RajawaliPers, 2006.

[https://id.m.wikipedia.org/wiki/jama'ah](https://id.m.wikipedia.org/wiki/jama%27ah) diakses pada tanggal 7-02-2020

<http://pariwisatadanteknologi.blogspot.com> diakses pada tanggal 5 -09 -2020

<http://www.pengertianahli.com/data-dan-jenis.html#>, diakses pada 8 - 09 - 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.



FOTO DOKUMENTASI

PT. Travel arrisalah bina insani



Wawancara dengan bapak syamsurizal,Lc. Selaku direktur utama PT. Arrisalah Bina Insani



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

Wawancara dengan bapak Fauzan Abu fawaz selaku staf pelayanan PT. Arrisalah



Wawancara dengan bapak Darussamin selaku jamaah PT. Arrisalah Bina Insani



Wawancara dengan bapak Nabil zofari selaku jamaah PT. Arrisalah Bina Insani



© 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.

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan Travel dalam memaksimalkan administrasinya?
2. Apakah ada jamaah yang komplain dengan pelayanan administrasinya?
3. Bagaimana menurut bapak pelayanan yang di berikan Travel dalam melayani administrasi?
4. Bagaimana cara pelaksanaan bimbingan manasik umrah di Travel?
5. Berapa kali travel memberikan bimbingan manasik umrah?
6. Adakah standar untuk menjadi pembimbing manasik umrah di travel?
7. Bagaimana menurut bapak tentang pembimbing mansik umrah yang di berikan Travel?
8. Bagaimana Travel dalam menyediakan alat transportasi untuk mendukung pelayanan jamaah ?
9. Apakah ada pemilihan khusus untuk transportasi?
10. Apa saja transportasi yang di gunakan?
11. Bagaimana menurut bapak transportasi yang di berikan Travel kepada Jamaah?
12. Bagaimana cara Travel dalam memaksimalkan pelayanan akomodasi?
13. Bagaimana menurut bapak akomodasi yang diberikan travel kepada Jamaah?
14. Apa saja yang di sediakan Travel agar pelayanan akomodasi berjalan? Maksimal?
15. Apa yang di lakukan Travel dalam memaksimalkan pelayanan di bagian konsumsi?
16. Bagaiman menurut bapak tentang masakan yang di berikan oleh Travel?
17. Bagaimana cara Travel dalam memaksimalkan pelayanan kesehatan?
18. Bagaimana menurut bapak pelayanan kesehatan yang di berikan travel untuk jamah?

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.

HASIL WAWANCARA

1. Ustadz syamsurijal sebagai direktur utama PT Arrisalah Bina Insani
2. Fauzan abu fawaz sebagai staf pelayanan PT Arrisalah Bina Insani
3. Darussamin sebagai jamaah PT Arrisalah Bina Insani
4. Nabil zhofari sebagai jamaah PT Arrisalah Bina Insani

Peneliti	Bagaimana bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan Travel dalam memaksimalkan administrasinya
Syamsurijal	Dalam pelayanan adminstrasi ya kita akan mengurus apa sajayang di perluakan jmaah untuk bisa berangkat ke tanah suci, sebelumnya kan mintai jamaah itu beberapa data seperti KK dll. Dan untuk jamaah yang kurang mengerti bisa menghubungi, kami akan selalu terbuka untuk jamaah
Shaleh fauzan	Tentu saja kami dr pihak karyawan, pastinya akan menjelaskan& mengingatkan selalu bagaimana tahap2 yg akan di lalui oleh tamu kami yg telah mempercayai perusahaan/biro kami ini dalam melaksanakan ibadah haji&umrah,tentu saja kami tdk akan membiarkan begitu saja,kami akan membantu mereka dr awal mereka datang ke kantor hingga keberangkatan group nanti,biro perjalanan kami bukan hanya sekedar memberangkatkan mereka ke tanah suci begitu saja,melainkan kita bimbing dr sebelum keberangkatan,termasuk poin permasalahan ini.
Peneliti	Bagaiman cara karyawan mengatasi persoalan-persoalan yang ada
Shaleh fauzan	Pihak perusahaan akan menyelesaikan masalah yang ada pada jamah,dengan keadaan-keadaan tertentu,seperti pembatalan keberangkatan di sebabkan oleh penerbangan dan lain sebagainya,apa bila itu semua membutuhkan pengembalian biaya dan sebagainya,maka itu akan di selesaikan atas kompromi bersama,semua yang terkendala merupakan kewajiban perusahaan untuk bertindak,dan kami dari pihak perusahaan akan memberikan kepercayaan&pelayanan yg memuaskan bagi jamaah
Peneliti	Apakah ada jamaah yang komplain dengan pelayanan administrasinya

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.

Syamsurijal	Selama ini tidak ada jamaah yang komplain, mungkin pelayanan yang kita berikan menjadikan hasil positif
Shaleh fauzan	Kami dr pihak karyawan merupakan orng yg di tugaskan oleh perusahaan untuk menghadapi ap saja yg terjadi di lapangan,apa pun permasalahan jamaah atas kekurangan&ketidak nyamanan mereka atas pelayanan kami,hal tersebut merupakan suatu yg wajib kami untuk mendengarkan serta memperbaiki atas kekurangan itu semua,dn dr itu semua akan menjadi perbaikan kinerja kami.
Peneliti	Bagaimana menurut bapak pelayanan yang di berikan Travel dalam melayani administrasi
Nabil zhofari	Untuok pelayanan administrasi yang di agio dek uang du, inyo tu uang du lansung ma infokan kek awak lewat WA , kalau seandainya awak belum paham awak bisa tatap muka lansuong
Darussamin	Kalau deyen potang oso ndk ado yang ribet do, sebab awak du emang tinnal ibadah jie le. Ndk ado awak mikiun mikiun itu , nyo uang du yang maurus
Peneliti	Bagaimana cara pelaksanaan bimbingan manasik umrah di Travel
Syamsurijal	Selama ini yang kami lakukan untuk memaksimalkan bimbingan mansik umrah yaitu dengan membuat manasik ini pergrup saja, berbeda dengan tempat lain, yang mana tempat lain bisnisnya itu lebih dominan,kalau kita kan bisnis itu bukn no1. Bagaimana kita menjadi salah satu, yang artinya yang lebih kita utamakan adalah sisi dakwahnya. Karena kita kasihan melihat jamaah, yang mana setiap jamaah tidak semua yang mempunyai pengetahuan llmu agama, itulah yang kami perhatikan ,bagaimana seorang jamaah bisa menggapaai umrah yang mabrurah sedangkan syarat dan rukun saja tidak di ketahui oleh jamaah. Dan kami selaku pemilik travel yang bertanggung jawab dunia akhirat, harus memastikan jamaah kami ini benar-benar paham, kalau seandainya setelah bimbingan masih ada yang kurang paham bisa tanyakan lansung kepada kami secara pribadi, bisa lewat watsap,atau juga bisa kerumah,cara kami dalam manasik umrah ini
Shaleh fauzan	Perusahaan/biro akan selalu memaksimalkan kinerjanya baik itu dlm kepembimbingan,maka kami akan berusaha bagaimana&ap yg di inginkan jamaah atas pelayanan mereka dalam melaksanakan ibadah ke tanah suci,kita akan menggunakan/mengelolah uang yg telah di berikan kpd kita untuk kenyamanan perjalanan mereka.



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.

Peneliti	Berapa kali travel memberikan bimbingan manasik umrah
Syamsurijal	Kalau untuk sekarang ini yang menjadi target kami adalah 1 bulan sekali sebelum hari keberangkatan
Nabil zhofari	Sekali sabulan oso
Darussamin	Awak sekali pai potangnyo, uang du ntah bapo kali gak ah
peneliti	Adakah standar untuk menjadi pembimbing manasik umrah di travel
Syamsurijal	Yang kami jadikan adalah orang yang benar-benar memahami ilmu agama, cara pendekatan dengan jamaah yang bagus, karena banyak orang yang memiliki ilmu tapi tidak pandai cara dekat dengan jamaah, dan ada yang pandai dekat dengan jamaah namun kurang dalam ilmu agama, orang yang mengerti sunnah Dan yang menjadi standart pembimbing manasik di travel kami juga harus orang yang telah pernah melaksanakan haji dan umrah, minimal sudah pernah umrah, kami sangat selektif dalam pemilihan pembimbing ini
peneliti	Bagaimana menurut bapak tentang pembimbing manasik umrah yang di berikan Travel
Nabil zhofari	Saat bimbingan yang tojun lansuung untuok menjadi pembimbing inyo langsung ustad syamsurijal iko, bahkan inyo mambok penceramah-penceramah terbaik.
Darussamin	Kalau deyen potang yang jadi pembimbingnyo kan Dr dasman jadi mantap namonyo ustad doktor lole,,ontu nyaleo awak e
peneliti	Bagaimana Travel dalam menyediakan alat transportasi untuk mendukung pelayanan jamaah
Syamsurijal	Tentunya untuk kenyamanan jamaah kami sudah memiliki beberapa orang di indonesia dan di arab saudi yang kami berikan mereka tanggung jawab untuk mencarikan kami bus-bus yang bagus nyaman, dan alhamdulillah selama berdirinya travel tidak ada kendala dalam transpotasi bus,



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.

	dan untuk pesawat tentu saja sesuai paket, namun bukan berarti paket yang murah akan mendapat transportasi yang jelek tidak, tetap kami memberikan transportasi yang layak, nyaman, aman, namun agak berbeda dengan jamaah yang berangkat dengan paket VIP yang pesawatnya seperti garuda dan busnya yang lebih sedikit besar, perlu di garis bawahhi apapun paket yang di ambil jamaah, kami akan tetap memberikan kenyamanan sebisa yang kami berikan.
peneliti	Apakah ada pemilihan khusus untuk transportasi
Syamsurizal	Untuk pemilihan khusus tidak ada karna yang kami berikan adalah transportasi yang aman dan nyaman, untuk pemilihan merk tidak ada
peneliti	Apa saja transportasi yang di gunakan
Syamsurijal	Untuk transportasi yang kami gunakan berbagai macam seperti pesawat, ada pesawat Garuda, Sriwijaya Air, Airasia, Saudi Airline. dan itu tidak terlepas dari paket yang jamaah pilih. Dan untuk bus di Arab saudi kita menyesuaikan jumlah jamaah, satu group kan ada 45 orang artinya kita menyediakan bus yang isinya 45 orang. Artinya bus besar, dan kami akan mengutamakan kenyamanan dengan mencari bus dengan kondisi yang sehat
peneliti	Bagaimana menurut bapak transportasi yang di berikan Travel kepada jamaah
Nabil zhofari	Untuk transportasi kalau pesawat kan awak di berangkatkan dengan kloter jadi pesawatnya tu awak samo baik itu travel besar, menengah. Ndk ado beda do Kalau bus samo ajo bagus nyaman,
Darussamin	Alhamdulillah ndk ado kami yang terlantar, sobab ado deyen manengok ado jamaah dai travel lain yang terlantar, ha kami aman aman jo nyo, lancar ajo kami
peneliti	Bagaimana cara Travel dalam memaksimalkan pelayanan akomodasi
Syamsurijal	Yang kami berikan kepada jamaah ya berupa kenyamanan, keamanan dan dari kami pun akan selalu mengutamakan itu, apalagi di bidang akomodasi, ya kami akan memberikan yang terbaik
Shaleh fauzan	Kami dr pihak biro perjalanan akan selalu memberikan fasilitas yang layak&nyaman atas perjalanan jamaah kami dalam melaksanakan ibadah di tanah suci, pihak perusahaan

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.

	<p>selalu mengutamakan akomodasi yg terbaik,karna dr itu akan menjadikan kegiatan yg lain akan menjadi lancar&nyaman selama perjalanan.</p> <p>beberapa contoh akomodasi yg kami berikan:</p> <ul style="list-style-type: none"> -penerbangan menggunakan Saudi airlines,Garuda Indonesia,Air Asia(sesuai paket). -Hotel/penginapan,bintang 3-5(tergantung paket). -Id card nama&label bagasi. -seragam lk&pr. -Air Zam-zam,jatah 5 liter per- orangan dll.
peneliti	Bagaimana menurut bapak akomodasi yang diberikan travel kepada jamaah
Nabil zhofari	Kalau penginapannyo tu sesuai lah dengan bajaj yang awak ambiok ndk lo mewah kali tapi ya nyaman , nyo sesuai dengan bajaj yang awak bai tadi,
Darussamin	Oo ancak hotel dokek lo dai masojik le, apalagi di madinah du ha palingan sociek hotel dai pagau Kalau di mokka 300 meter la, Hotel berbintang towi du
Peneliti	Apakah ada kendala yang bapak alami tentang akomodasi
Nabil zhofari	Untuok penginapan seluruhnyo dokek baik di madinah ataupun mekkah dokek juo masjid, bahkan di madinah jaraknya itu memang dokek
Darussamin	Ndk ado do, namo lolok hotel ontu lomak mala, hotel berbintang lo le
Peneliti	Apa saja yang di sediakan Travel agar pelayanan akomodasi berjalan maksimal
Saymsurijal	Kami memberikan kepada jamaah yaitu penginapan atau akomodasi mulai dari bintang 3,4 sampai bintang 5
Peneliti	Apa yang di lakukan Travel dalam memaksimalkan pelayanan di bagian konsumsi



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.

Syamsurijal	Untuk konsumsi kami memberikan 1 hari itu sebanyak 3 kali dan itu dengan masakan indonesia, agar jamaah semua bisa makan, ya kalau kita menyediakan masakan arab mungkin hanya beberapa yang akan makan, dengan alasan itu kami menyediakan makan dengan cita rasa nusantara Dan itu kami sediakan dengan model prasmanan
Shaleh fauzan	Kami selalu berusaha memaksimalkan konsumsi jamaah dengan baik&cukup,mulai dari konsumsi ketika manasik,nasi kotak&Snack di Air port ketika keberangkatan,lounge Air port khusus rombongan,makan perasmanan 3×sehari selama di tanah suci dllnya Selama di tanah suci kita menyediakan masakan,lauk untuk para jamaah kita dengan masakan indonesia (perasmanan),agar perjalanan ibadah jamaah menjadi aman&tidak perlu khawatir atas makanan yg tidak sesuai bagi para jamaah
Peneliti	Bagaimana menurut bapak tentang masakan yang di berikan oleh Travel
Nabil zhofari	Kalau masakan itu tagantuong yang di sewakan dek travel tu, yang potang yang di sewakan dek travel tu uang lombok, lomak lomak Tapi kalau awak uang ocu lomak juo masakan padang du le Sudah penyediaannya dengan prasmanan
Darussamin	Oo makan condo makan uang boleh du, masakan uang awak jadi lomaklah
Peneliti	Bagaimana cara Travel dalam memaksimalkan pelayanan kesehatan
Syamsurijal	Kalau kesehatan ,seandainya ada jamaah yang sakit ketika berada di arab saudi, kalau masih bisa di rawat dihotel ya rawat di hotel, kalau seandainya harus rawat di rumah sakit ya kami akan membawa kerumah sakit. Kalau biaya masih bisa di tanggung oleh kami tanggung seperti obat obatan, namun kalau biayanya sudah besar maka kami membebankan kepada jamaah itu sendiri, karena itu di luar biaya Karena sebelum berangkat meberitahukan kepada jamaah yang punya penyakit, untuk membawa obat obatan dan menjaga selalu kesehatannya baik sebelum berangkat maupun ketika berada di arab saudi, ya artinya ketika mereka daftar sudah kita seleksi kalau seandainya ada gangguan kesehatan janganlah yang berat berat,dan yang kurang sehat di sarankan untuk keluarga juga ikut berangkat. Setelah itu untuk masalah cuaca di sampaikan, kalau mislakan kita

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.

	datang di cuaca yang ekstrem untuk membawa perlengkapan. Dan selalu mengingatkan minuman dan makanan yang di makan jamaah untuk mengkonsumsi yang sehat
Peneliti	Bagaimana menurut bapak pelayanan kesehatan yang di berikan travel untuk jamah
Nabil zhofari	Sebelum baangkek du awak di agio tau untuok baik ubk ubek yang di rasa perlu, sudah itu awak suntik vaksin, kalau kesehatan ambo kuang tau, sebab waktu awak pai ndk ado uang yang sakik do
Darussamin	Kalau untuok kesehatan travel du maimbau awak untuok jago kesehatan jago pola makan apalagi awakkan ala tuo, sdh t bok ubek ubek yang aso awak pontiong itu jo oso nyo



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. 400 Telp. (0781) 30064 Fax. (0781) 39117 PEKANBARU
 Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/32832 T E N T A N G

**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 Riset dari : Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : UN049-IV/PP.009/2737/2020 Tanggal 8 Juni 2020, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | | |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama | : | DIO ABU FAIRUS |
| 2. NIM / KTP | : | 11740414413 |
| 3. Program Studi | : | MANAJEMEN DAKWAH |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | KINERJA PT ARRISALAH BINA INSANI DALAM MEMAKSIMALKAN PELAYANAN JAMAAH UMROH DI KOTA PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : | PT ARRISALA BINA INSANI PEKANBARU |

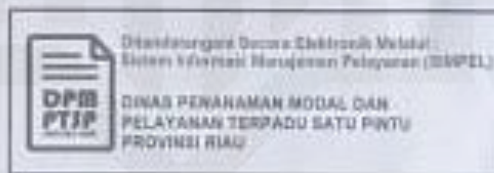
Dengan ketentuan sebagai berikut:

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 seperkunya.

Dibuat di : Pekanbaru

Pada Tanggal : 3 Juni 2020.



Tembusan

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Pimpinan PT Arrisala bina insani pekanbaru
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang bersangkutan

Hak Cipta Diindungi 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 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.

BIOGRAFI PENULIS



DIO ABU FAIRUS, kelahiran Rumbio, pada tanggal 24 Desember 1997. Anak pertama dari empat bersaudara, dari pasangan Ayahanda Anasrun dan Ibunda Ratna Ningsih. Pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis adalah Sekolah Dasar di SDN 005 desa Padang Luas dan lulus pada tahun 2010, kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke PONPES Anshor Al Sunnah selama enam tahun, dan lulus pada tahun 2016, kemudian pada tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan pada Progran Studi SI Biologi FMIPA di umri dan memutuskan pindah kuliah di UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU pada tahun 2017

Selama menempuh pendidikan di bangku perkuliahan, penulis pernah melaksanakan Magang atau Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Pariwisata Riau, kemudian melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Balam Jaya, Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar, Riau. Penulis melaksanakan penelitian di Pekanbaru Pada 28 juni 2020 Penulis dinyatakan LULUS Ujian Oral Comprehensive dan Munaqasah dengan Judul **“Kinerja PT Arrisalah Buna Insani Dalam Memaksimalkan Pelayanan Jamaah Umrah di Kota Pekanbaru”** dan mendapatkan gelar Sarjana Sosial (S. Sos).