

**PERANAN PT. SILVER SILK TOUR & TRAVEL DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN JAMA'AH HAJI DAN UMRAH  
DI PEKANBARU  
SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Komunikasi Islam (S.Kom.I)  
Pada Fakultas Dakwan Dan Komunikasi**



**OLEH :**

**SOLIKIN  
NIM.11045102470**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU 2014**



UIN SUSKA RIAU

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

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

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

**PENGESAHAN**

Skripsi ini berjudul "Peranan PT. Silver Silk Tour & Travel dalam meningkatkan pelayanan jamaah Haji dan Umrah di Pekanbaru" yang ditulis oleh :

Nama : Solikin  
Nim : 11045102470  
Jurusan : Manajemen Dakwah

Telah dimunaqosahkan dalam sidang ujian sarjana pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada :

Hari : Selasa  
Tanggal : 10 Juni 2014

Sehingga skripsi ini dapat diterima dan disahkan oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif kasim Riau sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Komunikasi Islam ( S.Kom.I) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 17 Juni 2014



Dr. Yasril Yazid, MIS  
NIP: 197204292005011004

Sidang Munaqosah

KETUA

Dr. Ginda, M.Ag

NIP: 196303261991021002

SEKRETARIS

Nurjanis, S.Ag, M.A

NIP: 196909272009012003

PENGUJI I

Drs. H. Suhaimi, M.Ag

NIP: 1962040319970031002

PENGUJI II

Perdamaian Hsb, M.Ag

NIP: 19621124196031001

## **ABSTRAK**

### **PERANAN PT. SILVER SILK TOUR & TRAVEL DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN JAMAAH HAJI DAN UMRAH DI PEKANBARU**

**Oleh : SOLIKIN**

Ibadah Haji merupakan rukun Islam yang kelima, yang menjadi dambaan setiap muslim untuk melaksanakan kewajibannya bagi yang telah memenuhi persyaratan mampu atau *istitha'ah*, baik secara fisik maupun materi. Sejak tahun ke-6 Hijriyah, ibadah haji resmi menjadi kewajiban umat Islam. Penetapan ibadah ini setelah turunya surah Al-Hikmah ayat 27. Pelaksanaan pelayanan jamaah Haji berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2011, tentang setandar pelayanan minimal penyelenggara ibadah haji. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peranan PT. Silver Silk Tour & Tavel Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan Haji dan Umrah. Adapun yang menjadi tempat penelitian ini adalah di PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru Jl. Kaharuddin Nasution No. 77 Simpang Tiga Pekanbaru, subjek penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru serta jamaah Haji dan Umrah, dan yang menjadi objek penelitian ini adalah peranan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan jamaah Haji dan Umrah.

Data primer yaitu data yang penulis peroleh dari hasil wawancara dan angket. Sedangkan data skunder diperoleh dari instansi yang terkait melalui laporan-laporan, buku-buku dan lain-lain yang terkait dengan permasalahan penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, angket dan dokumentasi, sedangkan teknik analisa data deskriptif kualitatif dengan persentase, analisa di bagi menjadi 2 kelompok, secara kualitatif digambarkan dengan kata-kata dan dengan angka-angka.

Hasil analisa yang telah penulis lakukan menyatakan bahwa peranan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan jamaah Haji dan Umrah sudah sangat baik dalam pelaksanaannya, memiliki karyawan yang mampu dibidangnya masing-masing dan menguasai informasi secara keseluruhan.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, tuhan semesta alam, yang telah memberikan kemampuan dan kesempatan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam semoga terlimpahkan kepada *uswatun hasanah*, Rasulullah SAW, dan segenap pengikut hingga hari akhir kelak.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Dengan segala kemampuan dan kerja keras, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “peranan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan jamaah Haji dan Umrah”.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis banyak mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah menyumbang pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Munzir Hitami, MA, Rektor UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Yasril Yazid, MIS, Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Drs. H. Zasri, M. Ali, MM, sebagai ketua jurusan dan juga sekaligus pembimbing I yang tiada lelahnya dan selalu semangat dalam memberikan

bimbingannya kepada penulis, serta senantiasa memberi semangat kepada penulis.

4. Ibu Aslati, M.ag, selaku pembimbing II tidak pernah bosan dan selalu mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Perdamaian Hsb, M.Ag, selaku penasehat akademik yang selalu membimbing dan membantu penulis dalam menyelesaikan masalah-masalah yang berkaitan dengan perkuliahan.
6. Bapak-bapak dan ibu-ibu dosen yang telah mengajar dan memotivasi selama penulis menjalani perkuliahan di UIN SUSKA RIAU, sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas perkuliahan ini dengan lances.
7. Kepada Bapak Fitriyadi, SE. dan juga Ibu Novrina sebagai pemilik PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru serta bapak Much Chozin Sofyan sebagai GM di PT. Silver Silk Tour 7 Travel Pekanbaru yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.
8. Kepada seluruh karyawan dan karyawan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru yang juga sangat membantu penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.
9. Rekan-rekan jurusan Manajemen Dakwah yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, khususnya teman-teman setingkat yang selama ini telah bergaul dan banyak mengajari susah senang, suka duka, sedih dan tertawa, mudah-mudahan kalian semuanya juga akan berhasil.
10. Yang istimewa buat keluarga yang selalu memberikan dorongan motivasi baik secara moril maupun materil sehingga penulis bisa menyelesaikan

perkuliahan ini yakni Ayahnda M. Zahir, dan Ibunda Nurhayati, serta adik-adik saya yakni Mussalahudin dan Caca Harianto, mudah-mudahan kalian juga bisa menggapai impian kalian.

Semoga amal dan kebaikan yang diberikan kepada penulis akan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Besar harapan penulis agar sekeripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, kritik dan saran yang bersifat membangun tetap penulis harapkan.

*Alhamdulillahirobil'amin.*

Pekanbaru, April 2014

Penulis,

SOLIKIN

NIM. 11045102470

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	4
B. Alasan Pemilihan Judul.....	4
C. Penegasan Istilah.....	4
D. Permasalahan .....	6
1. Identifikasi Masalah.....	6
2. Batasan Masalah.....	6
3. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
1. Tujuan Penelitian.....	6
2. Kegunaan Penelitian.....	7
F. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional.....	7
1. Kerangka Teoritis .....	7
2. Konsep Operasional.....	26
G. Metode Penelitian.....	27
1. Lokasi Penelitian.....	27
2. Objek dan Subjek Penelitian .....	27

3. Populasi dan Sampel .....	27
4. Sumber Data.....	28
5. Teknik Pengumpulan Data.....	28
6. Teknik Analisa Data.....	29
7. Sistematika Penulisan.....	30

**BAB II TINJAUAN TENTANG PT. SILVER SILK TOUR & TRAVEL**

<b>PEKANBARU.....</b>	<b>32</b>
A. Sejarah PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru.....	32
B. Visi dan misi PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru.....	32
C. Rincian tugas dan tanggungjawab.....	35

**BAB III PENYAJIAN DATA..... 38**

A. Peranan PT. Silver Silk Tour & Travel dalam meningkatkan pelayanan jamaah Haji dan Umrah di Pekanbaru.....	38
B. Tanggapan jamaah terhadap peranan PT. Silver Silk Tour & Travel dalam meningkatkan pelayanan Haji dan Umrah di Pekanbaru.....	49

**BAB IV ANALISA DATA..... 67**

A. Peranan PT. Silver Silk Tour & Travel dalam meningkatkan pelayanan jamaah Haji dan Umrah di Pekanbaru .....	67
B. Tanggapan jamaah terhadap peranan PT. Silver Silk Tour & Travel dalam meningkatkan pelayanan Haji dan Umrah di Pekanbaru.....	77



**BAB V PENUTUP..... 86**

    A. Kesimpulan ..... 86

    B. Saran ..... 86

DAFTAR PUSTAKA..... 88

LAMPIRAN-LAMPIRAN