



NOMOR SKRIPSI
4596/MD-D/SD-S1/2021

**FAKTOR PERSEPSI CALON JAMAA'AH UMRAH TERHADAP  
PELAYANAN MANASIK UMRAH DI SELATOUR PEKANBARU  
(STUDY KASUS: CALON JAMAA'AH UMRAH YANG MELAKUKAN  
MANASIK PADA TANGGAL 28 SEPTEMBER 2019)**



**SKRIPSI**

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

**OLEH:**

**ROMI SUWENDI  
NIM. 11644102504**

UIN SUSKA RIAU

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
1442H/2021**

© Hak cipta milik 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 mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin 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.


**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**  
**كلية الدعوة و الاتصال**  
**FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION**  
J. H.R. Soedarantas KM.15 No. 155 Tuah Madari Ternaji - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
 Fax. 0761-562052 Web: www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-rg@pekanbaru.indo.net.id

---

**PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH**

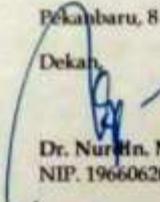
Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Romi Suwendi  
 NIM : 11644102504  
 Judul : Faktor Persepsi Calon Jamaa'ah Umrah Terhadap Pelayanan Manasik Umrah di Selatour Pekanbaru (Study Kasus: Calon Jamaa'ah Umrah Yang Melakukan Manasik Pada Tanggal 28 September 2019)

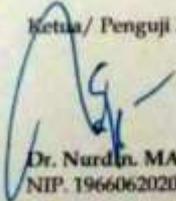
Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:  
 Hari : Senin  
 Tanggal : 8 Maret 2021

Dapat diterima dan disetujui 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, 8 Maret 2021

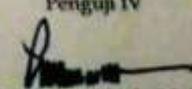
Dekan  
  
 Dr. Nur Hn. MA  
 NIP. 196606202006041015

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I  
  
 Dr. Nurdin. MA  
 NIP. 196606202006041015

Penguji III  
  
 Imron Rosidi, Ph.D  
 NIP. 198111182009011006

Sekretaris/ Penguji II  
  
 Khairuddin, M.Ag  
 NIP. 197208172009101002

Penguji IV  
  
 Perdamaian Hsb, M.Ag  
 NIP. 196211241996031001

## PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

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

Nama : Romi Suwendi  
NIM : 11644102504  
Tempat Tanggal Lahir : Pekanbaru, 15 Januari 1998  
Prodi : Manajemen Dakwah  
Judul Skripsi : **“Faktor Persepsi Calon Jamaa’ah Umrah Terhadap Pelayanan Manasik Umrah di Selatour Pekanbaru (Study Kasus: Calon Jamaa’ah Umrah Yang Melakukan Manasik Pada Tanggal 28 September 2019)”**

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasyahkan 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 di uji dalam sidang munaqasah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

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

Pembimbing,



**Nur Alhidayatillah M.Kom.I**  
NIK. 130417027

Mengetahui  
Ketua Prodi Manajemen Dakwah



**Imron Rosidi, M.A., Ph.D**  
NIP.198111182009011006



## PENGESAHAN

Nama : Romi Suwendi  
NIM : 11644102504  
Jurusan/Fak : Manajemen Dakwah / Dakwah Dan Komunikasi  
Judul : “Faktor Persepsi Calon Jamaa’ah Umrah Terhadap Pelayanan Manasik Umrah di Selatour Pekanbaru (Study Kasus: Calon Jamaa’ah Umrah Yang Melakukan Manasik Pada Tanggal 28 September 2019)”

Telah diseminarkan pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 19 Agustus 2020

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

Pekanbaru, 19 Agustus 2020

Penguji 1

**Artis M.I.Kom**  
NIP. 196806072007011047

Penguji 2

**Rafdeadi S.Sos.I, MA**  
NIP.1 982122520111001



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



UIN SUSKA RIAU

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

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE

J. 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 : Romi Suwendi

NIM : 11644202613

Tempat Tanggal Lahir: Pekanbaru, 15 Januari 1998

Jurusan : Manajemen Dakwah

Judul Skripsi : **Faktor Persepsi Calon Jamaa'ah Umrah Terhadap Pelayanan Manasik Umrah di Selatour Pekanbaru (Study Kasus: Calon Jamaa'ah Umrah Yang Melakukan Manasik Pada Tanggal 28 September 2019)**

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

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran 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 ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 26 Januari 2021

TERAI  
EMPEL  
11644102504  
000  
ROMI SUWENDI  
NIM. 11644102504



UIN SUSKA RIAU

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

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

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

Pekanbaru, 22 Januari 2021

Dosen Pembimbing Skripsi

Nomor : Nota Dinas

Kepada Yth,

Lampiran : 5 (Eksemplar) Skripsi

Dekan

Hal : **Pengajuan Ujian Skripsi**

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

A.n Romi Suwendi

Di Pekanbaru

***Assalamu'alaikum Warahmatullaah Wabarakaatuh***

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, dan perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka kami sebagai pembimbing skripsi saudara **Romi Suwendi Nim. 11644102504** dengan judul "**Faktor Persepsi Calon Jamaa'ah Umrah Terhadap Pelayanan Manasik Umrah di Selatour Pekanbaru (Study Kasus: Calon Jamaa'ah Umrah Yang Melakukan Manasik Pada Tanggal 28 September 2019)**" telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian munaqasah guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

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

Demikian surat pengajuan ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih

***Wassalamu'alaikum Warahmatullaah Wabarakaatuh***

Pembimbing

**Nur Alhidayatillah M.Kom.I**  
**NIK. 130417027**

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

ciptamilik UIN Suska Riau  
The Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## FAKTOR PERSEPSI CALON JAMAA'AH UMRAH TERHADAP PELAYANAN MANASIK UMRAH DI SELATOUR PEKANBARU (STUDY KASUS: CALON JAMAA'AH UMRAH YANG MELAKUKAN MANASIK PADA TANGGAL 28 SEPTEMBER 2019)

Romi Suwendi

Program Studi Manajemen Dakwah  
Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji serta mengetahui Faktor Pemahaman Calon Jamaa'ah Umrah terhadap Pelayanan Manasik Umrah di Selatour Pekanbaru. Informan penelitian berjumlah 10 orang yang mana semuanya merupakan calon jamaa'ah umrah yang akan berangkat umrah pada tanggal 03 oktober 2019. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field researeh*) berupa deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa persepsi calon jamaa'ah umrah terhadap pelayanan manasik umrah di PT. Sela Express Tour Pekanbaru, memiliki persepsi yang beragam disebabkan oleh beberapa hal seperti Pelayanan Manasik umrah terkait lokasi manasik, pelayanan manasik umrah terkait materi manasik yang disampaikan, pelayanan manasik umrah terkait sarana dan pra sarana manasik dan pelayanan manasik umrah terkait pelayanan karyawan terhadap jamaa'ah. Namun secara umum faktor yang mempengaruhi persepsi calon Jamaa'ah umrah ini sangat menonjol pada faktor internal yang berasal dari dalam diri masing-masing Jamaa'ah umrah seperti faktor jenis kelamin yang mana berbeda antara seorang laki-laki dengan perempuan dalam mempersepsikan suatu objek, kemudian juga faktor usia yang mana semakin tua nya usia seseorang biasanya akan berbeda pula daya tangkap atau pemahamannya terhadap suatu objek yang dilihat atau didengar sehingga munculnya pula beragam persepsi, setelah itu faktor pendidikan yang mana dengan berbedanya tingkat pendidikan masing-masing calon Jamaa'ah umrah ini maka akan berbeda pula lah cara pengambilan keputusan, pola pikir dan wawasan. Karena semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin kritis dan selektif pula dalam memilih atau memutuskan serta mempunyai wawasan yang cukup dalam menganalisa suatu objek.

**Kata Kunci : Persepsi, Pelayanan, Manasik Umrah**

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

**THE PERCEPTION FACTORS OF UMRAH PILGRIM  
CANDIDATES ON THE UMRAH GUIDANCE SERVICE IN SELATOUR  
PEKANBARU ( A CASE STUDY OF UMRAH PILGRIM CANDIDATES  
DOING UMRAH TRAINING ON 28 SEPTEMBER 2019)**

Romi Suwendi

Management of Dakwah  
Faculty of Dakwah and Communication  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**ABSTRACT**

*This study aims to examine the Understanding Factors of the Umrah pilgrim Candidates for the Umrah training Services in Selatour Pekanbaru. There are 10 research informants, all of whom are candidates for Umrah pilgrims who were leaving for Umrah on October 3, 2019. This research is a field research based on qualitative descriptive methods. Data are collected from interviews, observation and documentation.*

*The result of this research can be concluded that the perceptions of the umrah pilgrim candidates on the service of Umrah training at PT. Sela Express Tour Pekanbaru, have various perceptions due to several things such as training locations, the material content delivered, facilities and pre-service facilities and employee services to pilgrim candidates. However, in general, the factors that influence the perception of Umrah pilgrim candidates are very prominent in the internal factors that come from within of each Umrah pilgrim such as the gender factor which differs between a man and a woman in perceiving an object, then also the age factor where the older age of a person will usually have different comprehension or understanding of an object that is seen or heard so that various perceptions arise. Educational factor also contributes for the perception each of these Umrah pilgrim candidates. This factor will influence the making decisions, patterns of thought and insights of pilgrim candidates. As a result, the higher a person's education level, the more critical and selective he is in choosing or deciding and having sufficient insight in analyzing an object.*

**Keywords: Perception, Service, Umrah Training.**

UIN SUSKA RIAU


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**KATA PENGANTAR**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamaau 'alaikum Warahmatullaah Wabarakaatuh*

Puji syukur senantiasa penulis haturkan kehadiran Allah 'Azza wa Jalla, atas rahmat dan hidayah-nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul **“Persepsi Calon Jamaa'ah Umrah Terhadap Pelayanan Manasik Umrah di Selatour Pekanbaru”**. Shalawat dan salam tak lupa pula penulis junjungkan untuk baginda Nabi besar Muhammad *Shallallaahu 'alaihi wa Sallam* yang telah membimbing umat-nya kearah yang benar. Skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi serta memenuhi syarat-syarat mencapai gelar sarjana satu (S-1) pada Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada:

1. Ayahanda tercinta Suwendi dan Ibunda terkasih Roswita, dan abangku, Budi Suwendi. Terimakasih telah menjadi keluarga yang Terbaik yang selalu memberikan support baik materil maupun moril. Semoga kita semua selalu dalam lindungan Allah *Subhaanahu wa Ta'aala*. Aamiin.
2. Terimakasih juga untuk istri tercinta Febi Kumala Sari yang telah mendukung serta memotivasi penulis untuk selalu semangat serta banyak membantu penulis.
3. Terimakasih untuk keluarga besar baik dari pihak ayah dan ibu yang telah memberi motivasi dan doanya untuk penulis.
4. Terimakasih untuk seluruh teman-teman seperjuangan yang selalu bisa diandalkan apabila dimintai tolong demi terselesaikannya skripsi ini, baik teman seperjuangan di kampus maupun teman seperjuangan di luar kampus yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
5. Plt. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Prof. Dr. Suyitno, M. Ag, Wakil Rektor I Drs. H. Suryan A. Jamrah, MA, Wakil Rektor II Dr. H. Kusnedi, M. Pd dan Wakil Rektor III Dr. H. Promadi, Ph. D.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

6. Dekan Fakultas dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Dr. Nurdin A. Halim, M. Ag, Wakil Dekan I Dr. Masduki, M. Ag, Wakil Dekan II Dr. Toni Hartono, M. SI, Wakil Dekan III Dr. Azni, M. Ag.
7. Ketua Prodi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Imron Rosidi, MA. Ph, D dan Sekretaris Manajemen Dakwah Khairuddin M. Ag.
8. Penasehat Akademik Artis, S.Ag, M.I.Kom yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Nur Alhidayatillah, M.Kom.I selaku pembimbing yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan pengetahuan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
11. Karyawan/I Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah memberikan pelayanan yang baik dan kemudahan dalam administrasi.
12. Bapak H. Yunamarsyah Mathure sebagai Direktur Utama PT. Sela Express Tour dan Ibu Hj. Darhelmiwati Malik selaku Komisari PT. Sela Express Tour yang telah memberi izin penulis serta banyak membantu penulis untuk mendapatkan data sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
13. Segenap Karyawan travel PT. Sela Express Tour, abang H. Ergoenawan Pratama. SE, M,Si, Aocta Saputra Baen, Mainanda Efda Putra, SE, Dwiky Abdul Haris, Ibu Hj. Rosmani dan Ibu Wendi Zain serta kakak Firstalya Adzani Chatra yang telah banyak mengajarkan penulis dalam pelaksanaan praktek manajemen travel haji dan umrah yang sebelumnya penulis hanya tau secara teori dikampus.
14. Rekan-rekan dan keluarga seiman dan semua pihak yang ikut membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

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

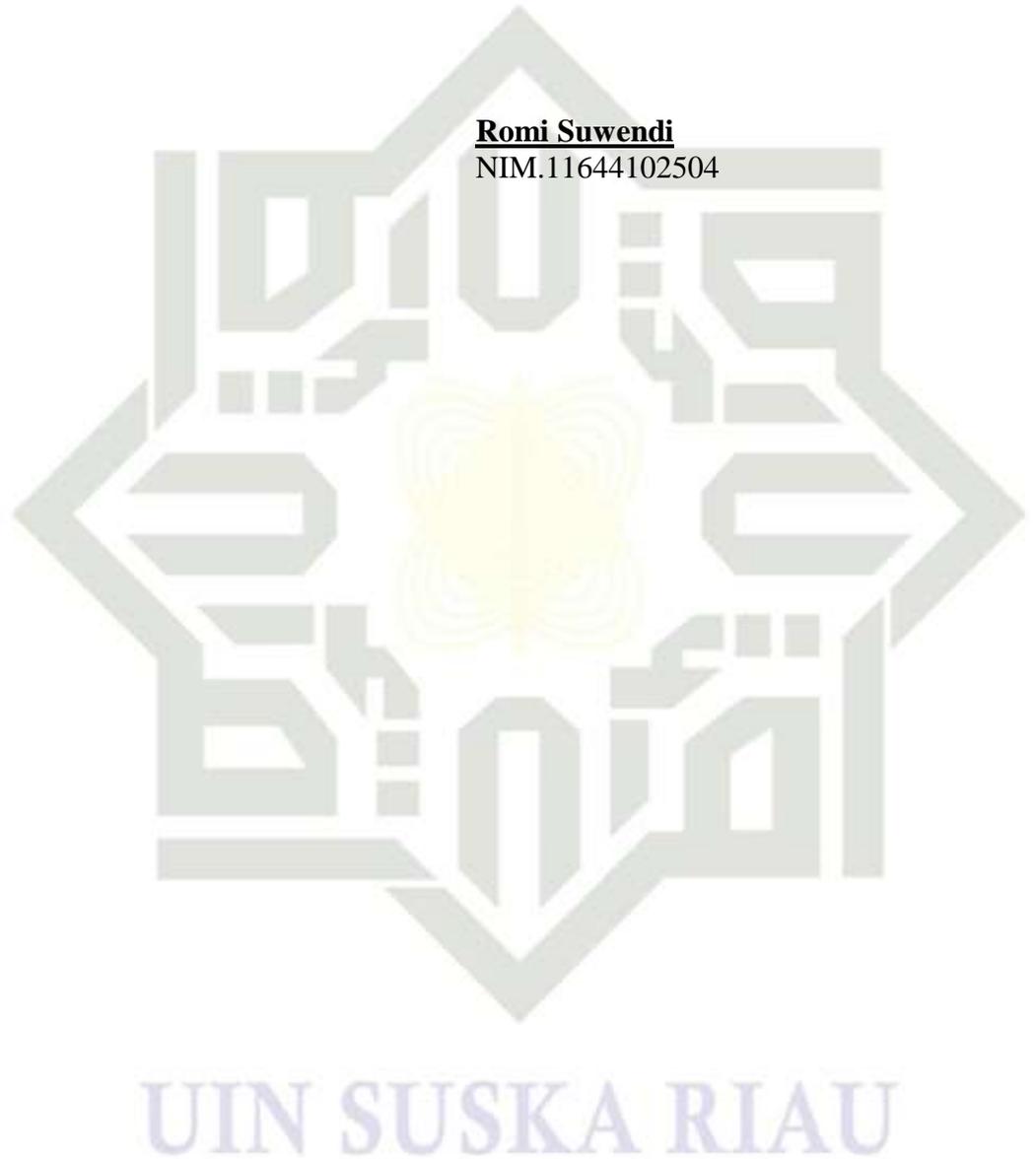
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

ihak sebagai perbaikan dimasa yang akan mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya. *Amin YaRobbal Alamin. Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakaatuh*

Pekanbaru, 05 Oktober 2020

**Romi Suwendi**  
NIM.11644102504




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

## DAFTAR ISI

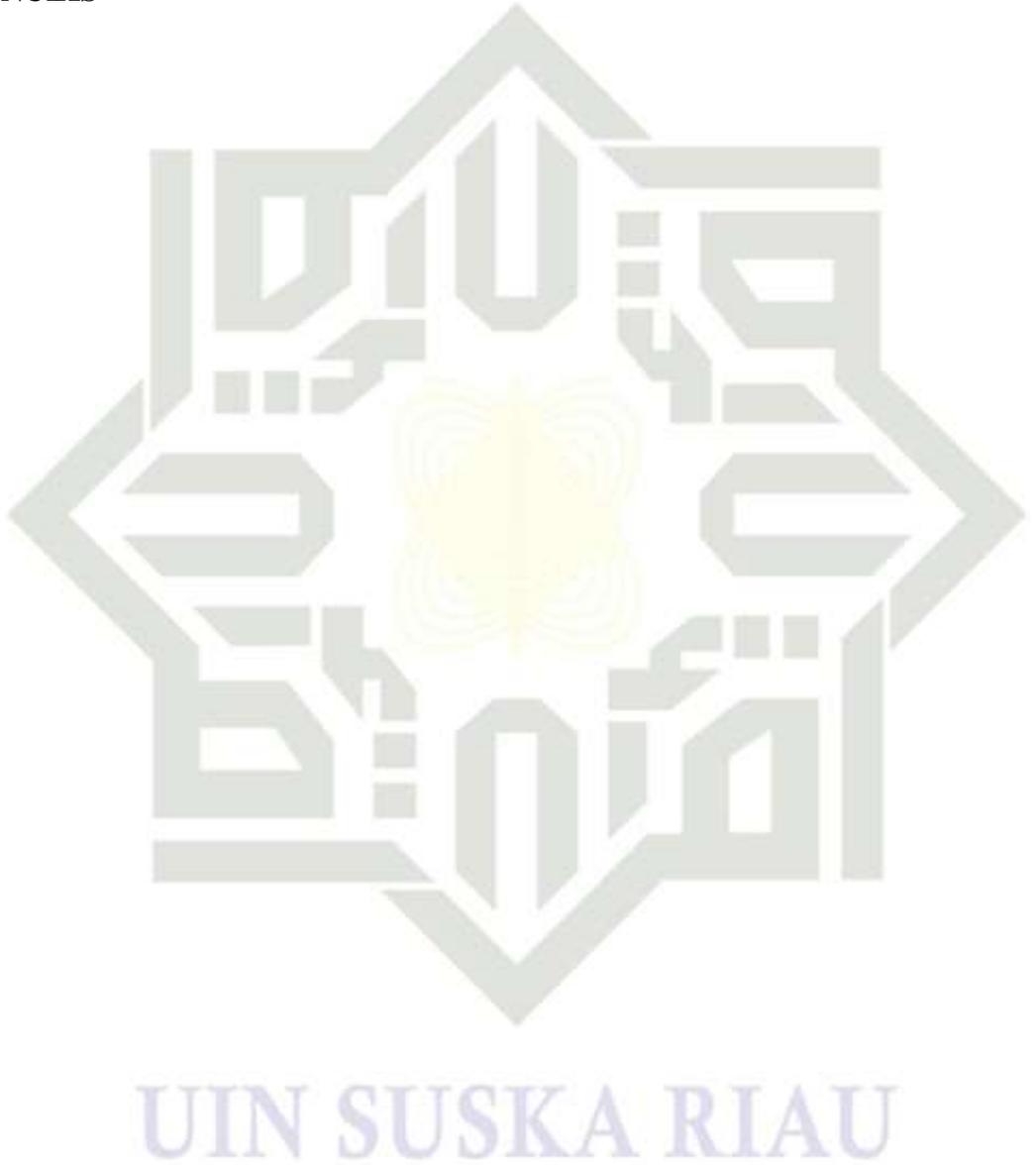
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Penegasan Istilah .....	5
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	6
E. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR</b> .....	9
A. Kajian Teori .....	9
1. Persepsi .....	9
2. Pelayanan .....	14
3. Manasik Umrah .....	20
4. PT. Sela Express Tour/Selatur .....	34
B. Kajian Terdahulu .....	35
C. Kerangka Pikir .....	39
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	41
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	41
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	41
C. Sumber Data .....	41
D. Informan Penelitian .....	42
E. Teknik Pengumpulan Data .....	42
F. Validitas Data .....	43
G. Teknik Analisis Data .....	44
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM</b> .....	47
A. Sejarah PT. Sela Express Tour .....	47
B. Profil PT. Sela Express Tour .....	48
C. Visi Misi dan Kelebihan PT. Sela Express Tour .....	48
D. Struktur Organisasi PT. Sela Express Tour .....	49
E. Uraian Tugas ( <i>job description</i> ) PT. Sela Express Tour .....	50
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
A. Penyajian Data .....	Error! Bookmark not defined.
B. Pembahasan .....	Error! Bookmark not defined.

**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>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	67
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran.....	67

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**  
**BIODATA PENULIS**



**DAFTAR GAMBAR**

	Hal
Gambar I : Kerangka Berfikir .....	40
Gambar II : Struktur Organisasi PT. Sela Express Tour .....	50



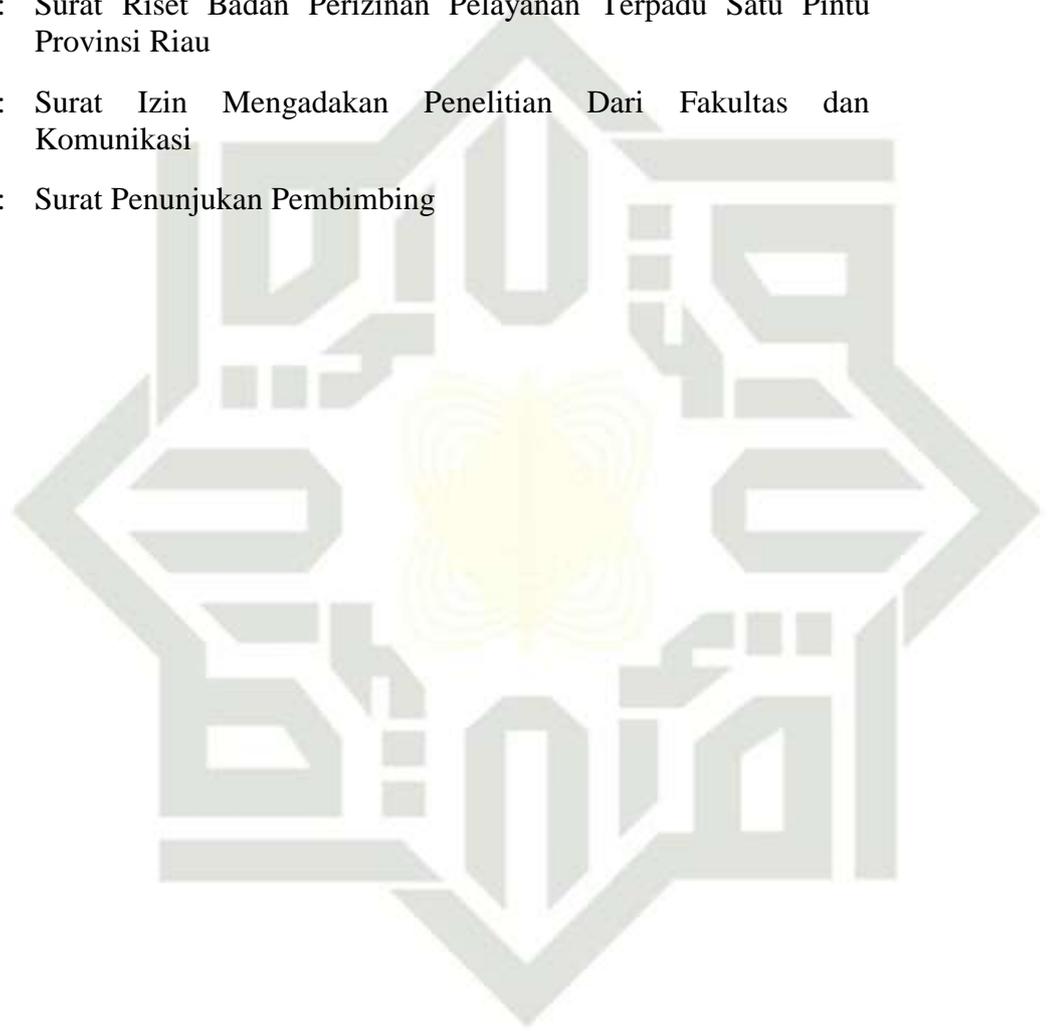
UIN SUSKA RIAU

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



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Foto-foto Dokumentasi
- Lampiran 3 : Surat Riset Badan Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
- Lampiran 4 : Surat Izin Mengadakan Penelitian Dari Fakultas dan Komunikasi
- Lampiran 6 : Surat Penunjukan Pembimbing



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.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## BAB I PENDAHULUAN

### A Latar Belakang

Haji adalah salah satu rukun Islam dan hanya wajib sekali dalam seumur hidup. Lebih dari itu, ibadah haji dan umrah adalah salah satu diantara ibadah yang paling banyak membutuhkan pengorbanan, baik harta, waktu, maupun tenaga. Karena itu amat disayangkan jika semua itu tidak dibarengi dengan usaha maksimal untuk mempelajari tata cara manasik yang benar, agar semua usaha dan pengorbanan tersebut berbuah nilai *mabruur* sehingga kita benar-benar menggapai predikat bersih dari dosa dan noda seperti kita baru dilahirkan<sup>1</sup>, sebagaimana sabda Nabi Shallallaahu'alaihi wa sallaam,

مَنْ حَجَّ لِلَّهِ فَلَمْ يَرْفُثْ وَلَمْ يَفْسُقْ، رَجَعَ كَيَوْمٍ وَلَدَتْهُ أُمُّهُ

“Barangsiapa berhaji karena Allaah, dimana dia tidak berkata (berbuat) Rafats (hal yang membangkitkan Syahwat) dan tidak berbuat kefasikan, maka dia kembali (pulang bersih dari dosa) seperti hari dimana dia dilahirkan oleh ibunya.” (Diriwayatkan oleh Al-Bukhaari, no. 1521; dan Muslim, no. 1350).

Sungguh sangat bahagia seorang Muslim yang akan melaksanakan ibadah haji maupun umrah, yang merupakan salah satu diantara ibadah yang paling agung dalam Islam. Ibadah haji dan umrah tergolong ibadah paling berat. Karena membutuhkan biaya yang tidak sedikit, waktu yang juga tidak pendek, serta tenaga ekstra. Tetapi perasaan gembira seorang Muslim tidak tergantikan oleh apapun karena akan pergi ke tempat yang paling dicintai oleh Allaah, di negeri tempat *Baitullaah* berdiri megah.

Oleh karena itu, agar semua jerih payah yang tidak ringan itu tidak menjadi sia-sia, dan agar ibadah Haji maupun Umrah kita mendapatkan nilai *mabruur*, maka hendaklah senantiasa di ingat bahwa ada dua syarat diterimanya amal ibadah: *pertama*, ikhlash karena Allaah semata. *kedua*,

<sup>1</sup> Syaikh Muhammad Naashiruddin al-Albaaniy, *Sifat Haji dan Umrah Nabi Shallallaahu'alaihi wa sallaam*, (Jakarta: Darul Haq, cetakan V 2017), hal v-vi

## 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.

mencontoh Nabi Shallallaahu'alaihi wa sallaam dalam tata cara pelaksanaannya.

Maka, senantiasalah benahi keimanan kita dengan tauhid yang murni lalu koreksilah maksud dan niat kita melakukan ibadah haji dan umrah ini, kemudian tinggalkan segala bentuk bid'ah dan ajaran-ajaran yang tidak memiliki dasar dalam rangkaian manasik haji dan umrah, karena semua amalan yang kita kerjakan tanpa mengikuti contoh dari Nabi Shallallaahu'alaihi wa sallaam itu akan menyebabkan ibadah kita sia-sia.<sup>2</sup>

Nabi Shallallaahu'alaihi wa Sallaam telah mengeluarkan perintah secara khusus mengenai wajibnya setiap Muslim mengikuti tata cara manasik yang beliau contohkan. Beliau bersabda,

خُذُوا عَنِّي مَنَاسِكُمْ

“Ambillah oleh kalian dariku tata cara manasik kalian.” (Diriwayatkan oleh Muslim dan yang lainnya).

Melansir situs Kementerian Agama, kuota haji Indonesia awalnya 211 ribu jamaa'ah, terdiri dari 194 ribu haji reguler dan 17 ribu haji khusus. Pemerintah Arab Saudi meminta Indonesia untuk mengurangi 20 persen atau 42.200 dari total kuota haji tahun 2013.<sup>3</sup> Banyak jamaa'ah yang lebih dari satu kali melaksanakan ibadah umrah dalam satu tahun. Bagi sebagian orang Indonesia, umrah adalah pilihan ibadah sambil menunggu waktu keberangkatan haji tiba. Hal ini disebabkan masa tunggu haji di Indonesia sangat panjang, berkisar 7 sampai dengan 25 tahun. Begitu pula sebaliknya, orang yang sudah pernah berhaji pun memilih umrah untuk mengobati kerinduan kepada tanah suci. (Abu Hamzah:2015:50).

Kantor Urusan Haji di Jeddah mencatat melalui statistiknya di laman [www.kantorurusanhaji.com](http://www.kantorurusanhaji.com) bahwa jumlah kedatangan dan kepulangan jamaa'ah ibadah umrah Indonesia dari Bulan Januari sampai dengan Bulan

<sup>2</sup> Dr. Yusuf bin Abdullaah al-Ahmad, *Panduan Praktis Haji dan Umrah*, (Jakarta: Darul Haq, cetakan III 2018), hal vii

<sup>3</sup> <https://nasional.tempo.co/read/807818/pemerintah-targetkan-kuota-haji-2017-capai-211-ribu> (diakses pada 20 Juni 2019, pukul 09:13 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.

April 2015 berjumlah 18.798 orang. (www.kemenag.co.id). Antusiasme jamaa'ah untuk segera beribadah umrah, juga dikarenakan tergiur penawaran biaya paket umrah yang murah, mereka hanya berpikir yang penting bisa berangkat umrah, tanpa memikirkan apakah segala fasilitas sarana dan prasarana pendukung ibadah akan memberikan kemudahan dan kelancaran beribadah. Padahal kemudahan, kelancaran, pelayanan, kenyamanan fasilitas yang disiapkan oleh biro perjalanan haji dan umrah dapat mendukung kualitas beribadah yang mabruur bagi jamaa'ah haji maupun umrah,<sup>4</sup> terutama pelayanan pada manasik haji ataupun umrahnya. Karena pada masing-masing biro perjalanan atau travel haji dan umrah itu berbeda pelayanannya terhadap manasik. Dari segi Materi yang disampaikan kemudian ada biro perjalanan tersebut pelayanan manasiknya langsung ke KBIH, ada yang langsung ke Masjid, ada yang langsung ke Replika Ka'bahnya, ada yang cuma dikantor biro perjalanan tersebut, bahkan ada yang melaksanakan manasiknya terbuka untuk umum seperti dauroh atau kajian tanpa terkecuali pelayanan daripada Karyawan mereka terhadap Jamaa'ah. Sehingga muncul beragam persepsi bagi jamaa'ah terhadap salah satu ibadah manasik yang diselenggarakan oleh PT. Sela Express Tour.

PT. SELA EXPRESS TOUR atau disebut juga SELATOUR adalah travel umrah dan haji khusus yang sudah memiliki izin, dengan nomor izin HAJI: D/57/2015 dan UMRAH: D/127/2015. Selain itu SELATOUR merupakan anggota HIMPUH (Himpunan Penyelenggara Umrah dan Haji) dengan nomor anggota 179/HIMPUH/2010. Perusahaan ini bukan satu-satunya atau yang pertama dalam bidang travel umrah dan haji khusus, tetapi banyak perusahaan lain yang sama dan sejenis. Yang menjadi beda dengan lainnya bahwa SELATOUR adalah travel haji dan umrah yang sangat disiplin dalam pelaksanaannya sesuai sunnah serta menyelenggarakan kajian ilmiah/majelis ilmu syar'i selama umrah. SELATOUR berkomitmen menjalankan ibadah sesuai sunnah dengan pembimbing yang berpengalaman,

<sup>4</sup> Sofia Tidjani Patmi Pawianti, "Analisis Persepsi Jamaa'ah Umrah Dalam Penerapan Prinsip Syariat Islam Pada Pelayanan Di PT. Cahaya Azami Wisata Jakarta." (Journal Istinomonic, Vol. 6 no. 2, Agustus 2015), hal 98

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

dan memberikan kualitas pelayanan yang prima dengan dukungan tenaga yang profesional dan amanah. SELATOUR merupakan biro perjalanan wisata yang berpusat di Jalan Soekarno-Hatta no. 1B, Pekanbaru, Riau.<sup>5</sup>

PT. SELA EXPRESS TOUR ini dalam melakukan manasiknya, mereka termasuk diantara biro perjalanan haji dan umrah yang melaksanakan kegiatan manasiknya di kantor dengan menampilkan power point beserta gambar dan penjelasan Pemateri (Pembimbing Umrah) untuk dijelaskan kepada jama'ah tata cara manasik haji maupun umrah. Dan PT. SELA EXPRESS TOUR ini, hanya melaksanakan 2 kali bimbingan manasik, yaitu di Indonesia (7 hari sebelum berangkat umrah) dan di Madinah (1 hari sebelum berangkat ke Makkah). Adapun dalam melaksanakan bimbingan manasik di Madinah, PT. SELA EXPRESS TOUR melaksanakannya di Hotel yang telah mereka tentukan dengan cara yang sama seperti yang mereka lakukan di Tanah Air yaitu dengan cara menyampaikan bimbingan manasik melalui tampilan power point beserta gambar dan penjelasan Pemateri (Pembimbing Umrah). Dikarenakan manasik yang dilakukan hanya 2 kali tanpa adanya praktek, hal ini dikhawatirkan membuat Jamaa'ah tidak seluruhnya paham akan materi yang disampaikan tanpa adanya praktek langsung mengingat tidak semua Jamaa'ah yang berusia muda dan memiliki daya ingat serta pemahaman yang kuat.

Berangkat dari pembahasan diatas mengenai pelayanan manasik yang dilakukan oleh PT. SELA EXPRESS TOUR, Maka disini penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Selatour terkait faktor persepsi jamaa'ah umrah terhadap pelayanan manasik di Selatour, yang berjudul **“Faktor Persepsi Calon Jamaa'ah Umrah Terhadap Pelayanan Manasik Umrah Di PT. Sela Express Tour/SELATOUR Pekanbaru (Study Kasus: Calon Jamaa'ah Umrah yang melakukan manasik pada tanggal 28 September 2019)”**

---

<sup>5</sup> www.selatour.com

## 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. Penegasan Istilah

Dalam penelitian yang berjudul **“Faktor Persepsi Calon Jamaa’ah Umrah Terhadap Pelayanan Manasik Umrah Di PT. Sela Express Tour/SELATOUR (Study Kasus: Calon Jamaa’ah Umrah yang melakukan manasik pada tanggal 28 September 2019)”** ini, penulis perlu mempertegas beberapa istilah dalam judul, terutama pada beberapa kata kunci yang penulis anggap penting. Maksudnya untuk menghindari kesalahpahaman terhadap istilah yang terdapat dalam judul penelitian ini, maka penulis perlu memberikan penegasan pada beberapa istilah berikut:

1. Persepsi adalah merupakan proses menerima informasi membuat pengertian tentang dunia sekitar kita.<sup>6</sup> Persepsi yang saya maksud disini adalah persepsi calon jamaa’ah umrah yang berangkat pada tahun 2019 di PT.Sela Express Tour/Selatour Pekanbaru.
2. Jamaa’ah secara istilah dapat diartikan sebagai pelaksanaan ibadah secara bersama-sama yang dipimpin oleh seorang imam, misalnya jamaa’ah shalat, jamaa’ah haji dan lain-lain.<sup>7</sup> Jamaa’ah yang saya maksud disini adalah Jamaa’ah umrah yang akan melakukan manasik umrah di Selatour pada tanggal 28 September 2019
3. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.<sup>8</sup> Pelayanan yang saya maksud disini adalah pelayanan manasik umrah di PT.Sela Express Tour/Selatour Pekanbaru.
4. Manasik adalah peragaan pelaksanaan ibadah haji sesuai dengan rukun-rukunnya (biasanya menggunakan Ka’bah tiruan dan sebagainya).<sup>9</sup> Manasik yang saya maksud disini adalah manasik umrah di PT. Sela Express Tour/Selatour

<sup>6</sup> Prof. Dr. Wibowo, S.E., M.Phil, *Perilaku Dalam Organisasi*, (Depok: Rajawali Pers, Edisi 3, Cetakan 5, 2017), hal 59

<sup>7</sup> Team, Almaany, *تعريف و معنى صلاة الجماعة في معجم المعاني المانع, المعجم الوسيط, اللغة العربية*, المعاصر (Mesir: Maktabah Alu Furqon, cetakan 12, 2018), hal 1

<sup>8</sup> <https://pengertianahli.id/2014/08/pengertian-pelayanan-apa-itu-pelayanan.html> (diakses pada 20 Juni 2019, pukul 13:00 wib)

<sup>9</sup> [Biayaumroh.org/manasik-umroh](http://Biayaumroh.org/manasik-umroh) (diakses pada 20 Juni 2019, pukul 13:15 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 mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Umroh adalah mengunjungi Baitul Haraam (Ka'bah) untuk beribadah kepada Allaah semata.<sup>10</sup> Umrah yang saya maksud disini adalah umrah di PT.Sela Express Tour/Selatour pada tanggal 03 Oktober 2019 dengan jumlah Jamaa'ah sebanyak 28 orang, namun peneliti hanya mengambil beberapa nya saja (10 orang).

**Rumusan Masalah**

Untuk lebih terarah dan jelasnya penelitian ini, maka penulis merumuskan masalah penelitian ini yaitu, “Apa Faktor yang mempengaruhi Persepsi Calon Jamaa'ah Umrah yang melakukan manasik umrah pada tanggal 28 September 2019 Terhadap Pelayanan Manasik Umrah di PT. Sela Express Tour/SELATOUR?”.

**D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian****1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji serta mengetahui Faktor yang mempengaruhi Persepsi Calon Jamaa'ah Umrah yang melakukan manasik pada tanggal 28 September 2019 terhadap Pelayanan Manasik Umrah di PT. Sela Express Tour/SELATOUR.

**2. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan dari penelitian dapat dikemukakan sebagai berikut :

**a. Kegunaan secara Akademis**

1. Penelitian ini berguna sebagai tambahan referensi terkait dengan Faktor Persepsi Calon Jamaa'ah Umrah yang melakukan manasik umrah pada tanggal 28 September 2019 terhadap Pelayanan Manasik Umrah di PT. Sela Express Tour/SELATOUR.
2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan bacaan untuk menambah wawasan atau ilmu pengetahuan.

<sup>10</sup> Amir Abyan, *Fiqih*, (Semarang: Cv.Toha Putra, 1993), hal 49

**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. Kegunaan secara Praktis**

1. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengkajian dan pembelajaran pada Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
2. Sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru.

**E. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami serta menelaah penelitian ini, skripsi ini ditulis dengan sistematika sebagai berikut :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Berisikan tentang Latar Belakang, Penegasan Istilah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Sistematika Penulisan.

**BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR**

Berisikan tentang Kajian Teori, Kajian Terdahulu, Kerangka Pikir.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Berisikan tentang Jenis dan Pendekatan Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian, Sumber Data, Informan Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Validitas Data, Teknik Analisis Data.

**BAB IV : GAMBARAN UMUM (Subjek Penelitian)**

Berisikan tentang Profil Kantor PT. Sela Express Tour/SELATOUR, Sejarah Terbentuknya Kantor PT. Sela Express Tour/SELATOUR, Struktur Organisasi PT. Sela Express Tour/SELATOUR, Visi Misi dan Kelebihan PT. Sela Express Tour/SELATOUR, Program Kerja PT. Sela Express Tour/SELATOUR.

## **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Merupakan Bab yang menganalisa tentang Persepsi Calon Jamaa'ah Umrah terhadap Pelayanan Manasik Umrah di PT. Sela Express Tour/SELATOUR.

## **BAB VI : PENUTUP**

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



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## BAB II

## KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

## A. Kajian Teori

Untuk mengetahui Persepsi Calon Jamaa'ah Umrah terhadap Pelayanan Manasik Umrah di PT. Sela Express Tour/SELATOUR, maka terlebih dahulu penulis akan menguraikan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian yang dijadikan landasan untuk menganalisa masalah-masalah yang terjadi.

## 1. Persepsi

Menurut Wilson persepsi adalah *“human interpret their surroundings on a higher perceive their word through information processing”* atau interpretasi yang tinggi terhadap lingkungan manusia dan mengolah proses informasi tersebut. Sedangkan menurut Maramis persepsi adalah daya mengenal barang, kualitas atau hubungan, dan perbedaan antara hal ini melalui proses mengamati, mengetahui, atau mengartikan setelah pancaindranya mendapatkan rangsangan.<sup>11</sup>

Persepsi adalah proses dimana kita mengorganisasikan dan menafsirkan pola stimulus ini dalam lingkungan. Hal ini berarti suatu kegiatan yang sangat berkaitan dengan studi tentang proses kognitif, seperti ingatan dan berfikir. Dengan demikian, setiap stimulus (rangsangan) yang dipandang oleh seseorang akan mengalami perbedaan persepsi sesuai dengan tingkat ingatan atau cara berfikir serta menafsirkannya. Oleh sebab itu, wajarlah mana kala setiap orang yang mengamati suatu benda terjadi perbedaan persepsi.<sup>12</sup>

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yaitu, merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensoris. Namun proses itu

<sup>11</sup> Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 1999), hal 112

<sup>12</sup> Imam Malik, *Pengantar Psikologi Umum*, (Depok: Kalimedia, cetakan I, 2016) hal 32-

tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi. Karena itu, proses persepsi tidak dapat lepas dari proses penginderaan, dan proses penginderaan merupakan proses pendahulu dari proses persepsi. Proses penginderaan akan berlangsung setiap saat, pada waktu individu menerima stimulus melalui alat indera, yaitu melalui mata sebagai alat penglihatan, telinga sebagai alat pendengar, hidung sebagai alat pembauan, lidah sebagai alat pengecap, kulit pada telapak tangan sebagai alat perabaan, yang kesemuanya merupakan alat indera yang digunakan untuk menerima stimulus (rangsangan) dari luar individu. Alat indera tersebut merupakan alat penghubung antara individu dengan dunia luarnya. Stimulus yang diindera itu kemudian oleh individu diorganisasikan dan diinterpretasikan, sehingga individu menyadari, mengerti tentang apa yang diindera itu, dan proses inilah disebut dengan persepsi.<sup>13</sup>

Karena persepsi merupakan aktivitas yang integrated dalam diri individu, maka apa yang ada dalam diri individu akan ikut aktif dalam persepsi. Berdasarkan hal tersebut, maka dalam persepsi dapat dikemukakan karena perasaan, kemampuan berfikir, pengalaman-pengalaman individu tidak sama, maka dalam mempersepsi sesuatu stimulus, hasil persepsi mungkin akan berbeda antara individu satu dengan individu lainnya. Maka, dapat dikatakan bahwa persepsi itu bersifat individual.<sup>14</sup>

Melihat beberapa pendapat tentang persepsi tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang dalam memahami informasi tentang lingkungannya melalui pancaindra dan tiap-tiap individu dapat memberikan arti atau tanggapan yang berbeda-beda.

<sup>13</sup> Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, Edisi V, 2010) hal 99-100

<sup>14</sup> *Ibid.*, Hal 100

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

### a. Proses Kognitif dalam Persepsi

Proses terbentuknya kognitif dalam persepsi melalui beberapa tahapan, yakni diawali munculnya hipotesis persepsi, maksudnya penghayatan terhadap suatu objek lalu dipengaruhi oleh konteks dimana objek itu dilihat dari pengalaman lampau, kemudian diuji melalui analisis dengan sintesis. Menurut teori ini, penghayat menggunakan ciri benda, konteks dan pengalaman lampau untuk mendapatkan tekanan yang jitu tentang apa yang dilihat. Istilah analisis sintesis mengandung arti penghayat menganalisis benda sampai pada cirinya kemudian menggunakan ciri tersebut untuk mensintesiskannya (membentuknya) menjadi suatu penghayatan yang dengan tepat sesuai dengan semua informasi masukan sensorik, konteks dan pengalaman lampau.<sup>15</sup>

### b. Proses Terjadinya Persepsi<sup>16</sup>

Proses terjadinya persepsi dapat dijelaskan sebagai berikut.

Objek menimbulkan stimulus, dan stimulus mengenai alat indera atau reseptor. Perlu dikemukakan bahwa antara objek dan stimulus itu berbeda, tetapi ada kalanya bahwa objek dan stimulus itu menjadi satu, misalnya dalam hal tekanan. Benda sebagai objek langsung mengenai kulit, sehingga akan terasa tekanan tersebut.

Proses stimulus mengenai alat indera merupakan proses kealaman atau proses fisik. Stimulus yang diterima oleh alat indera diteruskan oleh syaraf sensoris ke otak. Proses ini disebut sebagai proses fisiologis. Kemudian terjadilah proses di otak sebagai pusat kesadaran sehingga individu menyadari apa yang dilihat, atau apa yang didengar, atau apa yang diraba. Proses yang terjadi dalam otak atau dalam pusat kesadaran inilah yang disebut sebagai proses psikologis. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa taraf terakhir dari proses persepsi ialah individu menyadari tentang misalnya apa yang dilihat, atau apa yang didengar, atau apa yang diraba, yaitu stimulus yang diterima melalui alat indera.

<sup>15</sup> Imam Malik, Op.Cit., hal 36

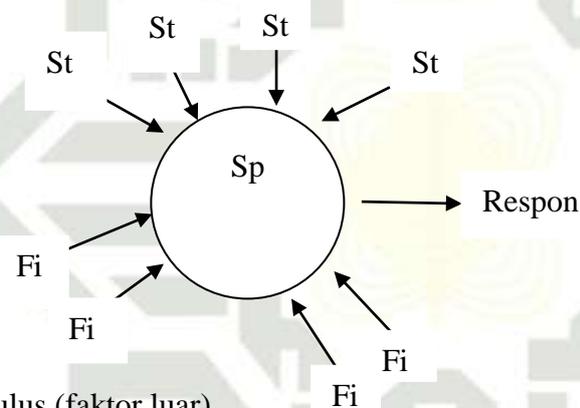
<sup>16</sup> Bimo Walgito, Op.Cit., hal 102-104

## 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.

Proses ini merupakan proses terakhir dari persepsi dan merupakan persepsi sebenarnya.

Dalam proses persepsi perlu adanya perhatian sebagai langkah persiapan dalam persepsi itu. Hal tersebut karena keadaan menunjukkan bahwa individu tidak hanya dikenai oleh satu stimulus saja, tetapi individu dikenai berbagai macam stimulus yang ditimbulkan oleh keadaan sekitarnya. Namun demikian, tidak semua stimulus mendapatkan respon individu untuk dipersepsi. Stimulus mana yang akan dipersepsi atau mendapatkan respon dari individu tergantung pada perhatian individu yang bersangkutan. Secara skematis hal tersebut dapat dipaparkan sebagai berikut.



St = Stimulus (faktor luar)

Fi = Faktor Intern (faktor dalam, termasuk perhatian)

Sp = Struktur Pribadi Individu

Skema tersebut memberikan gambaran bahwa individu menerima berbagai macam stimulus yang datang dari lingkungan. Tetapi tidak semua stimulus akan diperhatikan atau akan diberikan respon. Individu mengadakan seleksi terhadap stimulus yang mengenainya, dan disini berperannya perhatian. Sebagai akibat dari stimulus yang dipilihnya dan diterima oleh individu, individu menyadari dan memberikan respon sebagai reaksi terhadap stimulus tersebut.

### c. Faktor- Faktor Yang Berperan Dalam Persepsi

Seperti yang telah kita paparkan diatas bahwa dalam persepsi, individu mengorganisasikan dan menginterpretasikan stimulus yang

diterimanya sehingga stimulus tersebut memiliki arti bagi individu yang bersangkutan. Dengan demikian, dapat kita katakan bahwa stimulus merupakan salah satu faktor yang berperan dalam persepsi. Berkaitan dengan faktor-faktor yang berperan dalam persepsi, Bimo Walgito memaparkan dalam bukunya bahwa adanya beberapa faktor, yaitu;<sup>17</sup>

1) Objek yang dipersepsi

Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor. Namun sebagian terbesar stimulus datang dari luar individu.

2) Alat Indera, Syaraf, dan Pusat Susunan Syaraf

Alat indera atau reseptor, merupakan alat untuk menerima stimulus. Disamping itu juga harus ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor kepusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran. Sebagai alat untuk mengadakan respon diperlukan syaraf motoris (penghubung), yang berfungsi mengirimkan impuls dari sistem syaraf pusat ke otot atau kelenjar yang hasilnya berupa tanggapan/respon tubuh terhadap rangsangan.<sup>18</sup>

3) Perhatian

Untuk menyadari atau untuk mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditujukan kepada sesuatu atau sekumpulan objek.

<sup>17</sup> *Ibid.*, hal 101

<sup>18</sup> [https://id.m.wikipedia.org/wiki/Sel\\_saraf#Sel\\_saraf\\_motorik](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Sel_saraf#Sel_saraf_motorik) (diakses pada 20 Juni 2019, pukul 13:55 wib)

Dari hal-hal yang telah kita paparkan diatas, dapat dikatakan bahwa untuk mengadakan persepsi adanya beberapa faktor yang berperan, yang merupakan syarat agar terjadi persepsi, yaitu

- 1) Objek atau stimulus yang akan dipersepsi;
- 2) Alat indera dan syaraf-syaraf serta pusat susunan syaraf yang merupakan syarat fisiologis;
- 3) Perhatian, yang merupakan syarat psikologis.

#### d. Pengaruh Persepsi Terhadap Seseorang

Sasaran dari persepsi dapat berupa orang, benda, ataupun peristiwa. Sifat-sifat itu biasanya berpengaruh terhadap persepsi orang yang melihatnya. Persepsi terhadap sasaran bukan merupakan sesuatu yang dilihat secara teori melainkan dalam kaitannya dengan orang lain yang terlibat. Hal tersebut yang menyebabkan seseorang cenderung mengelompokkan orang, benda, ataupun peristiwa sejenis dan memisahkannya dari kelompok lain yang tidak serupa.<sup>19</sup>

Miftah Toha menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah sebagai berikut:

- a. Faktor internal, yaitu perasaan, sikap dan kepribadian individu, prasangka, keinginan atau harapan, perhatian (fokus), proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai dan kebutuhan juga minat, dan motivasi.
- b. Faktor eksternal, yaitu latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, intensitas, ukuran, keberlawanan, pengulangan gerak, hal-hal baru dan familiar atau ketidak asingan suatu objek.<sup>20</sup>

#### 2. Pelayanan

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada

<sup>19</sup> <http://eprints.walisongo.ac.id/7439/3/BAB%20II.pdf> (diakses pada 20 Juni 2019, pukul 14:00 wib)

<sup>20</sup> Miftah Toha, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, (Jakarta: Grafindo Persada, 1999), hal 154



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

pelanggan. Melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.<sup>21</sup> Sedangkan didalam KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang).<sup>22</sup>

Menurut R.A Supriyono Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri. Dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas. Dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.<sup>23</sup>

Selanjutnya Munir, didalam bukunya mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Munir mengatakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur. Oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar, manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.<sup>24</sup>

Pelayanan merupakan salah satu komponen nilai yang akan diberikan perusahaan kepada pelanggan, sebab pada dasarnya pelanggan hanya akan melakukan transaksi dengan perusahaan yang akan akan memberikan nilai terbaik baginya. Dalam penawaran dibidang pemasaran jasa dari penyelenggaraan haji dan umrah, pelayanan akan sangat mendukung suksesnya suatu biro. Karena pelayanan dianggap nilai

<sup>21</sup> Mhd Paisal, dalam skripsinya yang berjudul, *Pelaksanaan Pelayanan Karyawan PT. Anjar Lintas Sumatera Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam*, (Pekanbaru: UIN Suska Riau, 2015), hal 24 (dikutip pada 20 Juni 2019, pukul 14:16 wib)

<sup>22</sup> Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), hal 415

<sup>23</sup> Mhd Paisal, Op.Cit., hal 24

<sup>24</sup> *Ibid.*, hal 25

tambah bagi penilaian serta pilihan yang akan langsung dipilih oleh konsumen.<sup>25</sup>

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentu saja harus dengan pelayanan yang baik karena dapat memberikan rasa kepuasan terhadap pelanggan atau orang yang dilayani. Menurut Philip Kotler yang dikutip dalam buku Rosadi Ruslan dalam memberikan pelayanan yang baik ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh orang yang memberikan dan dapat dikatakan yang baik harus mampu memenuhi syarat-syarat yaitu:<sup>26</sup>

- 1) *Releability* yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang sesuai dengan fungsi yang ditawarkan.
- 2) *Responsiveness* yaitu respon atau kesigapan dalam membantu pelanggan dengan memberikan layanan cepat, tepat, dan tanggap serta mampu menangani keluhan para pelanggan secara baik.
- 3) *Assurance* yaitu kemampuan karyawan tentang pengetahuan dan informasi suatu produk yang ditawarkan dengan baik, keramah tamahan, perhatian, dan kesopanan dalam memberikan jaminan pelayanan yang baik.
- 4) *Empaty* yaitu merupakan perhatian secara individu yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhannya, serta mampu melayani keluhan pelanggan secara baik dan tepat.
- 5) *Tangibles* yaitu kenyataan yang berhubungan dengan penampilan fisik gedung, ruang officer lobby atau front office yang refresentif, tersedia tempat parkir yang layak, kebersihan, kerapian, aman dan kenyamanan lingkungan perusahaan dipelihara secara baik.

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada

<sup>25</sup> Hermawan Kertajaya, *Mark Plus 2000*, (Jakarta: PT. Gramedia Utama, 1996) hal 421

<sup>26</sup> Solikin, dalam skripsinya yang berjudul, *Peranan PT. Silver Silk Tour dan Travel dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaa'ah Haji dan Umrah di Pekanbaru*, (Pekanbaru: UIN Suska Riau, 2014), hal 15 (dikutip pada 22 Juni 2019, pukul 19:01 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.

pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.<sup>27</sup>

**a. Bentuk-bentuk Pelayanan**

Secara umum ada tiga bentuk pelayanan yang tidak selamanya berdiri sendiri secara murni melainkan sering berkombinasi, antara lain sebagai berikut :<sup>28</sup>

**1) Layanan dengan Lisan**

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

**2) Layanan dengan Tulisan**

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan-tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya (pengetikannya, penandatanganannya, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

**3) Layanan dengan Perbuatan**

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

<sup>27</sup> Rosadi Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hal 277

<sup>28</sup> <http://Tesisdisertasi.Blogspot.com/2010/07/bentuk-pelayanan.html> (diakses pada 22 Juni 2019, pukul 19:32 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.

**b. Dasar-dasar Pelayanan**

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

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu :

- 1) Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi.
- 2) Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum.
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
- 4) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
- 6) Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai.<sup>29</sup>

Setiap perusahaan itu pada intinya pasti selalu ingin dianggap terbaik dimata konsumennya. Konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang baik harus diketahui oleh pihak perusahaan sehingga keinginan konsumen dapat diberikan secara maksimal.

Adapun pelayanan yang baik itu adalah sebagai berikut :

- 1) Tersedia sarana dan prasarana yang baik  
Konsumen ingin dilayani prima, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting untuk diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.
- 2) Tersedianya karyawan yang baik  
Kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu petugas harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.

<sup>29</sup> Mhd Paisal, Op.Cit., hal 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.

- 3) Bertanggung jawab kepada konsumen sejak awal hingga selesai  
 Dalam menjalankan kegiatan pelayannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal hingga selesai.
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat  
 Dalam melayani konsumen diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tentunya, dan jangan membuat kesalahan, dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen.
- 5) Mampu berkomunikasi  
 Petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti atau dipahami.
- 6) Berusaha memahami kebutuhan konsumen  
 Petugas harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan serta kebutuhan konsumen.<sup>30</sup>  
 Pelayanan sangat diperlukan dalam suatu perusahaan. Disamping untuk menarik pelanggan juga diharapkan untuk mempertahankan pelanggan lama. Jadi, dalam konsep penjualan yang perlu diperhatikan oleh pihak penjual adalah bagaimana upaya yang dilakukan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen atau pelanggan, agar mereka benar-benar merasa puas dengan produk atau jasa yang kita tawarkan.  
 Apabila pelayanan yang diberikan perusahaan kurang baik atau tidak memberikan kepuasan terhadap konsumen atau pelanggan, maka dampak yang ditimbulkannya adalah dapat berupa larinya konsumen atau langganan kepada produk lain atau perusahaan yang menjual

---

<sup>30</sup> *Ibid.*, 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.

produk sejenis dimana perusahaan saingan dapat memberikan pelayanan yang lebih dari perusahaan yang bersangkutan.

Dari apa yang telah dipaparkan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pentingnya faktor pelayanan bagi sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa, dimana pelayanan menjadi penentu bagi keberhasilan perusahaan untuk memperoleh keuntungan serta untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.

Disamping itu, dalam memberikan sebuah pelayanan yang baik, dituntut selalu bersikap ramah dan senyum. Dengan tersenyum akan melahirkan kesenangan dan orang lain pun (konsumen) akan merasa lebih dihargai.

### 3. Manasik Umrah

#### a. Pengertian Manasik

Dalam penyelenggaraan haji maupun umrah, terdapat istilah yang dinamakan *manasik*. Kata manasik ini merupakan fi'il Maadhiy dari kata *nasaka-yansuku-naskan* (نَسَكَ-يَنْسُكُ-نَسَكًا). Melalui kata ini, manasik memiliki beberapa arti. Pertama, manasik diartikan sebagai peribadatan (ibadah) secara umum. Arti ini sebagaimana dalam firman Allaah :

قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Artinya : "Katakanlah; Sesungguhnya shalatku, ibadahku (nusuk), hidupku, dan matiku hanya untuk Allaah Rabb semesta alam." (QS. Al-An'aam: 162). Kedua, *nusuk* di ayat tersebut bisa berarti sesembelihan yang ditujukan untuk mendekatkan diri (bertaqarrub) kepada Allaah 'Azza wa Jalla.

Dalam pengertian fiqh, manasik merupakan rukun haji yang terdiri dari niat, berpakaian ihram, thawaaf, sa'i lalu wuquf di padang Arafah, mabit di Muzdalifah dan melontar jumrah dan rangkaian manasik haji lainnya.

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

Manasik haji dan umrah ini bertujuan untuk melatih diri agar mengetahui dan terbiasa dengan hal-hal yang harus dilakukan selama menunaikan ibadah di tanah suci. Serta sebagai penyesuaian dengan segala hal yang akan kita gunakan selama beribadah haji dan umrah sehingga saat menunaikan ibadah haji dan umrah tidak lagi merasa kebingungan atas tata cara pelaksanaannya.

Dengan memahami rangkaian dan tata cara ibadah haji dan umrah, maka kecil kemungkinan ibadah haji dan umrah yang kita lakukan akan rusak atau bahkan batal. Walaupun ada pembimbing haji dan umrah, namun biasanya seorang pembimbing hanya memberikan pemahaman secara global kepada para jamaa'ah.

Oleh karena itu bagus sekali seandainya setiap jamaa'ah memiliki bekal ilmu tentang haji dan umrah tersebut (selain bekal-bekal lainnya), setidaknya dengan mengikuti pembekalan manasik haji dan umrah yang diadakan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) atau travel haji dan umrah tempat kita mendaftar, sehingga saat melalui rangkaian manasik haji dan umrah di tanah suci tidak terlalu mengandalkan bimbingan orang lain.<sup>31</sup>

#### b. Pengertian Haji dan Umrah

Ibadah haji dan umrah adalah dua jenis ibadah yang memiliki banyak persamaan, namun sekaligus juga punya banyak perbedaan yang prinsipil. Kita mulai terlebih dahulu dengan pengertian haji, karena yang merupakan rukun Islam adalah ibadah haji. Secara bahasa, kata haji bermakna (الْقَصْدُ) *al-qashdu*, yang artinya menyengaja, atau menyengaja melakukan sesuatu yang agung. Dikatakan *hajja ilaina fulan* (حج إلينا فلان) artinya fulan mendatangi kita. Dan makna *rajulun mahjuuj* (رجل محجوج) adalah seorang yang dimaksud.

<sup>31</sup> <https://islami.co/manasik-haji-makna-dan-kegunaannya/> (diakses pada 22 Juni 2019, pukul 20:02 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 mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun secara istilah syariah, haji berarti :

قَصْدُ الْكَعْبَةِ لِأَدَاءِ أَفْعَالٍ مَخْصُوصَةٍ

Yaitu mendatangi Ka'bah untuk mengadakan ritual tertentu.

Ada juga yang mendefinisikan yaitu :

مَكَانٍ مَخْصُوصٍ فِي زَمَنِ مَخْصُوصٍ بِفِعْلِ مَخْصُوصٍ بِنِيَّةِ التَّقَرُّبِ

Yaitu berziarah ke tempat tertentu, pada waktu tertentu, dan dengan amalan-amalan tertentu, dengan niat bertaqarrub (ibadah).

Sementara ibadah umrah sekilas sangat mirip dengan ibadah haji, namun tetap saja umrah bukan ibadah haji. Kalau dirinci lebih jauh, umrah adalah haji kecil, dimana sebagian ritual haji dikerjakan didalam ibadah umrah. Sehingga bisa dikatakan bahwa ibadah umrah adalah ibadah haji yang dikurangi.

Secara bahasa, kata umrah (عُمْرَةٌ) berarti *az-ziyaarah* (الزِّيَارَةُ), yaitu berkunjung atau mendatangi suatu tempat atau seseorang. Sedangkan secara istilah, kata umrah didalam ilmu fiqh didefinisikan oleh jumhur ulama sebagai berikut :

الطَّوَّافُ بِالْبَيْتِ وَالسَّعْيُ بَيْنَ الصَّفَا وَالْمَرْوَةِ بِإِحْرَامٍ

Yang artinya adalah, Thawaaf disekeliling Baitullaah dan sa'i antara Shaffaa dan Marwah dengan berihraam.

قَصْدُ الْكَعْبَةِ لِلنُّسُكِ وَهُوَ الطَّوَّافُ وَالسَّعْيُ

Yang artinya, mendatangi Ka'bah untuk melaksanakan ritual ibadah yaitu melakukan thawaaf dan sa'i.<sup>32</sup>

<sup>32</sup> Ahmad Sarwat, *Seri Fiqih Kehidupan (6) Haji & Umrah*, (Jakarta: DU Publishing, cetakan I, 2011), hal 22-24

## 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. Hukum dan Masyru'iyah (dalil disyariatkannya) Haji dan Umrah

Kalau ditilik dari sejarahnya, sesungguhnya ibadah haji dan umrah ini termasuk ibadah yang paling kuno. Sebab ibadah haji sudah ada sejak zaman Nabi Ibraahim dan putera beliau, Nabi Ismaa'il 'alaihmassalaam.

Bahkan sebagian ahli sejarah menyebutkan bahwa ibadah haji dan umrah ke Ka'bah sudah dilakukan oleh Nabi Adam 'alaihissalaam. Hal ini mengingat bahwa Baitullaah atau Ka'bah di Makkah Al-Mukarammah memang merupakan masjid pertama yang didirikan di muka Bumi sebagaimana firman Allaah berikut.

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا وَهُدًى  
 لِّلْعَالَمِينَ

Artinya : *“Sesungguhnya rumah yang mula-mula dibangun untuk manusia, ialah Baitullaah yang di Bakkah (Mekkah) yang diberkahi dan menjadi petunjuk bagi semua manusia.”* (QS. Ali 'Imraan : 96)

Namun ibadah haji kemudian mengalami berbagai macam perubahan tata cara dan ritual. Perubahan itu terkadang memang datang dari Allaah Subhaanahu wa ta'aala sendiri, dengan bergantinya para nabi dan rasul, namun tidak jarang juga terjadi perubahan itu diciptakan oleh manusia itu sendiri yang umumnya cenderung merupakan bentuk-bentuk penyimpangan ajaran. Seperti yang dilakukan oleh bangsa Arab sebelum masa kenabian, yang mengubah ritual haji dan menodai rumah Allaah dengan meletakkan berbagai macam patung dan berhala di sekeliling bangunan milik Allaah Subhaanahu wa Ta'aala ini.

Kemudian setelah diutusnya Rasulullaah Shallallaahu'alaihi wa Sallam sebagai nabi terakhir yang memuat risalah yang abadi sampai akhir zaman, barulah kemudian ketentuan manasik haji dibakukan sampai hari kiamat. Sejak itu tidak ada lagi perubahan-

## 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.

perubahan yang berarti, kecuali pertimbangan-pertimbangan yang bersifat teknis semata, tanpa mengubah esensinya.<sup>33</sup>

Haji merupakan kewajiban yang diperintahkan Allaah kepada setiap Muslim dan Muslimah yang mampu melaksanakannya, berdasarkan firman Allaah Ta'ala :

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا

Artinya : “Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allaah, yaitu bagi orang yang mampu mengadakan perjalanan ke Baitullaah.” (QS. Ali ‘Imraan : 97)

Begitu juga sabda Rasulullaah Shallallaahu’alaihi wa Sallam :

بُنِيَ الْإِسْلَامُ عَلَى خَمْسٍ : شَهَادَةِ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ، وَإِقَامِ الصَّلَاةِ، وَإِيتَاءِ الزَّكَاةِ، وَحَجِّ الْبَيْتِ وَصَوْمِ رَمَضَانَ

Artinya : “Islam dibangun diatas lima perkara; (yaitu) Bersaksi bahwasannya tiada sesembahan yang berhak disembah melainkan Allaah dan bahwa Muhammad adalah utusan Allaah, mendirikan shalat, menuanaikan zakat, melaksanakan haji dan menjalankan puasa Ramadhaan.” (diriwayatkan oleh Al-Bukhaariy, no. 8 dan Muslim, no. 16)

Haji merupakan kewajiban yang dilaksanakan satu kali dalam seumur hidup, berdasarkan sabda Rasulullaah Shallallaahu’alaihi wa Sallam :

الْحَجُّ مَرَّةً، فَمَنْ زَادَ فَهُوَ تَطَوُّعٌ

Artinya : “(kewajiban) Haji itu satu kali, dan barangsiapa melakukannya lebih (dari satu kali) maka itu adalah Tathawwu’ (sunnah).” (diriwayatkan oleh Abu Dawuud, no. 1721; Ahmad, no. 2637 dan Hakim 1/608, dan ia menshahihkannya).

<sup>33</sup> Ibid., hal 29-30

## 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.

Tetapi, disunnahkan atau disukai pula jikalau haji diulangi setiap lima tahun, berdasarkan sabda Rasulullah Shallallahu'alaihi wa Sallam dalam hadits qudsi, dimana Allaah Ta'aala berfirman :

إِنَّ عَبْدًا صَحَّحْتُ لَهُ جِسْمَهُ وَ وَ سَعْتُ عَلَيْهِ فِي الْمَعِيشَةِ يَمْضِي

عَلَيْهِ خَمْسَةَ أَعوَامٍ لَا يَفِدُ إِلَيَّ لَمْحْرُومٌ

Artinya : “*Sesungguhnya seorang hamba yang telah Aku sehatkan badannya dan Aku luaskan penghidupannya yang dijalannya selama lima tahun, tapi ia tidak datang kepadaKu niscaya benar-benar dicegah (dari kebaikan).*” (dirwayatkan oleh Ibnu Hibban 9/16; dan al-Baihaqiy 5/262, beliau mempersoalkan sanadnya)

Sedangkan umrah, hukumnya adalah sunnah wajib, yakni pada dasarnya sunnah tetapi ada kewajiban melaksanakannya berdasarkan firman Allaah :

وَ أَتَمُّوا الْحَجَّ وَ الْعُمْرَةَ لِلَّهِ

Artinya : “*Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah kalian karena Allaah.*” (QS. Al-Baqarah : 196)

Dan juga sabda Nabi Shallallahu'alaihi wa Sallam :

حُجَّ عَنْ أَبِيكَ وَ اعْتَمِرْ

Artinya : “*Hajilah atas nama ayahmu dan berumrahlah.*” (diriwayatkan oleh Abu Dawuud, no. 1810; an-Nasaa'i, no. 2637; Ibnu Majah, no. 2906; dan at-Tirmidzi, no. 930, beliau menshahihkannya).

Yang perintah tersebut ditujukan Rasulullah Shallallahu'alaihi wa Sallam kepada orang yang bertanya kepada beliau, “*Sesungguhnya ayahku telah lanjut usia sehingga ia tidak mampu menunaikan haji, umrah, berkendaraan untuk perjalanan*

## 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.

*jauh.*” Maka Nabi Shallallaahu’alaihi wa Sallam pun memerintahkan demikian sebagaimana hadits yang telah dipaparkan diatas.<sup>34</sup>

Itulah diantara dalil dari Al-Qur’aan dan hadits disyariatkannya haji dan umrah. Adapun menurut ijma’ (kesepakatan) umat islam sejak masa Rasulullaah Shallallaahu’alaihi wa Sallam hingga 14 abad kemudian, menyatakan bahwa menunaikan ibadah haji adalah salah satu dari rukun Islam yang lima, dan merupakan kewajiban setiap mukallaf (orang dibebani syariat) yang diberikan keluasan dan kemampuan lahir dan bathin oleh Allaah Subhaanahu wa ta’aala untuk mengerjakannya.

Dan para ulama juga telah berijma’ atas pensyariatan ibadah umrah. Diantara mereka ada yang berpendapat hukumnya wajib dan ada yang berpendapat hukumnya sunnah.<sup>35</sup>

#### d. Syarat-syarat Wajib Haji dan Umrah

Agar ibadah haji dan umrah diterima Allaah Subhaanahu wa ta’aala, ada beberapa syarat yang harus dipenuhi. Tidak terpenuhinya salah satu dari syarat-syarat itu, maka ibadah haji itu menjadi tidak sah, hampa dan tidak bermakna. Maka, diantara syarat wajib haji dan umrah bagi seorang muslim itu adalah sebagai berikut:<sup>36</sup>

##### 1) Islam

Islam adalah syarat utama diterimanya ibadah ritual seseorang, termasuk juga ibadah haji dan umrah. Seorang yang statusnya bukan Muslim, maka walaupun dia mengerjakan semua bentuk ritual haji, tetap saja tidak sah ibadahnya. Dan tentunya, apa yang dikerjakannya itu juga tidak akan diterima Allaah sebagai bentuk kebaikan.

<sup>34</sup> Syaikh Abu Bakar Jabir al-Jaza’iri, *Minhajul Muslim*, (Jakarta: Darul Haq, cetakan XVIII, 2017), hal 555-557

<sup>35</sup> Ahmad Sarwat, *Op.Cit.*, hal 32

<sup>36</sup> *Ibid.*, hal 76-80

**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) Aqil

Seandainya ada seseorang yang menderita kerusakan pada akal nya, entah gila atau jenis penyakit syaraf lainnya, berangkat menunaikan ibadah haji dan umrah, maka sesungguhnya hajinya itu tidak sah. Karena bagi orang gila, bukan sekedar tidak wajib mengerjakan haji dan umrah, bahkan walaupun dia melakukannya, hukumnya tetap tidak sah dalam pandangan syariat islam. Maka, orang yang pergi haji dan umrah sewaktu masih gila, dia harus mengulangi lagi suatu ketika dia sembuh dari penyakit gilanya itu.

## 3) Baligh

Syarat baligh ini merupakan syarat wajib dan bukan syarat sah. Maksudnya, anak kecil yang belum baligh tidak dituntut untuk mengerjakan haji dan umrah, meski dia punya harta yang cukup untuk membiayai perjalanan ibadah haji dan umrahnya ke Mekkah. Akan tetapi apabila dia mengerjakannya juga, maka hukumnya sah dalam pandangan syariah.

## 4) Merdeka

Seorang budak tentu tidak diwajibkan untuk mengerjakan ibadah haji dan umrah, meskipun kalau dia diberi kesempatan untuk melakukannya, hukumnya sah. Sebab, seorang budak tidak memenuhi banyak syarat wajib haji dan umrah. Selain karena budak tidak punya harta yang bisa membiayainya berangkat haji dan umrah, budak juga punya kewajiban untuk melayani tuannya. Bila budak berangkat haji dan umrah, maka hak tuannya menjadi terabaikan. Budak tidak mendapat taklif dari Allaah untuk menunaikan haji dan umrah, sebagaimana dia juga tidak diwajibkan untuk pergi berjihad dijalan Allaah.

## 5) Mampu

Yaitu mempunyai bekal dan biaya perjalanan. Oleh karena itu, orang fakir yang tidak mempunyai harta untuk memenuhi kebutuhan dirinya selama menjalankan ibadah haji dan umrah 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.

tidak pula mempunyai bekal untuk keluarga yang ditinggalkannya, jika ia mempunyai keluarga, maka haji dan umrah tidak wajib baginya. Begitu juga orang yang mempunyai harta untuk memenuhi kebutuhan dirinya selama diperjalanan haji dan umrah dan untuk keluarganya, tetapi ia tidak mendapatkan kendaraan dan ia tidak mampu berjalan kaki, atau ia mendapatkan kendaraan tetapi perjalanannya tidak aman karena dikhawatirkan terjadi sesuatu atas dirinya atau hartanya, maka ia pun tidak wajib melaksanakan haji dan umrah, karena tidak adanya kemampuan tersebut.<sup>37</sup>

#### e. Rukun dan Tata Cara Pelaksanaan Haji dan Umrah

Sebelum kita membahas mengenai rukun serta tata cara pelaksanaan haji dan umrah, ada baiknya terlebih dahulu kita jelaskan pengertian daripada rukun itu sendiri.

Secara bahasa, kata *rukun* (رُكْنٌ) dalam bahasa Arab adalah sudut atau tiang pada suatu bangunan. Sering juga disebut :

الْجَانِبُ الْأَقْوَى وَ الْأَمْرُ الْعَظِيمُ

Yaitu, bagian yang kuat dan perkara yang besar.

Rukun juga sering disebut sebagai anggota dari suatu badan, atau *al-jawaarih* (الْجَوَارِحُ). Hal itu seperti yang disebutkan didalam hadits yang diriwayatkan oleh Imam Muslim :

يُقَالُ لِأَرْكَانِهِ : انْطَقِي أَي جَوَارِحِهِ

Artinya “Dikatakan kepada rukun-rukunnya : Berbicaralah. Maksudnya anggota badannya.”

Rukun dari sesuatu artinya adalah sisi-sisi dari sesuatu itu, seperti yang diungkapkan didalam Kamus Al-Muhiith :

<sup>37</sup> Syaikh Abu Bakar Jabir al-Jaza'iri, Op.Cit., hal 558

وَأَرْكَانُ كُلِّ شَيْءٍ جَوَانِبُهُ الَّتِي يَسْتَنْدُ إِلَيْهَا وَ يَقُومُ بِهَا

Yang artinya adalah, dan rukun dari segala sesuatu adalah sisi-sisinya, yang dijadikan tempat bersandar dan berdiri.

Sedangkan rukun menurut istilah ilmu fiqh, adalah :

مَا لَا وُجُودَ لِذَلِكَ الشَّيْءِ إِلَّا بِهِ

Yang artinya adalah segala yang membuat sesuatu tidak akan terwujud tanpanya. Sehingga rukun adalah segala hal yang tanpa perbuatan itu membuat ibadah menjadi tidak sah. Atau dengan kata lain, segala hal yang tanpanya membuat sebuah ibadah menjadi tidak sah berarti adalah *rukun*.

Nah, maka dari itu bila seseorang yang melakukan ritual ibadah meninggalkan satu dari sekian banyak rukun pada ritual ibadah tersebut, baik disengaja ataupun tidak disengaja, maka ibadahnya itu tidak sah hukumnya.<sup>38</sup>

Berangkat dari pengertian rukun yang telah kita paparkan diatas, selanjutnya kita akan menyebutkan diantara rukun-rukun haji dan umrah tersebut. Adapun rukun-rukun haji yaitu :

- 1) Ihram (yaitu niat memasuki ibadah haji)
- 2) Wuquf di Padang Arafah
- 3) Thawaaf
- 4) Sa'i diantara bukit Shafa dan Marwah.

Haji tidak akan sah apabila meninggalkan salah satu dari rukun-rukun diatas.<sup>39</sup>

Sedangkan rukun-rukun umrah tidak jauh beda dari rukun-rukun haji namun bedanya terletak pada poin nomor 2 dimana pada

<sup>38</sup> Ahmad Sarwat, Op.Cit., hal 115-117

<sup>39</sup> Tim Penyusun, *Manasik Haji dan Umrah*, (Jakarta: PT. Darul Falah, cetakan I, 2006),

## 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.

pelaksanaan umrah tidak terdapat anjuran atau perintah untuk melaksanakan wuquf di Padang Arafah.<sup>40</sup>

Demikianlah diantara rukun-rukun haji dan umrah. Adapun tata cara pelaksanaan haji dan umrah in syaa Allaah akan kita sebutkan dan jelaskan rinciannya dibawah ini.<sup>41</sup>

## a) Pelaksanaan/Tata Cara Umrah

**Ihram**; kenakan pakaian ihram di miqat (tempat ihram) lalu ucapkan “لَبَّيْكَ اللَّهُمَّ بِعُمْرَةٍ” yang artinya ‘aku penuhi panggilanMu ya Allaah dengan melaksanakan umrah.’ Dan mengucapkan talbiyyah “لَبَّيْكَ اللَّهُمَّ لَبَّيْكَ” yang artinya ‘aku penuhi panggilanMu ya Allaah, aku penuhi panggilanMu.’

**Thawaaf**; sesampainya di Makkah, pergilah ke Masjidil Haraam dan lakukanlah thawaaf (mengelilingi Ka’bah) tujuh putaran, dimulai dari Hajar Aswad seraya mengucapkan “بِسْمِ اللَّهِ وَاللَّهُ أَكْبَرُ” yang artinya ‘dengan nama Allaah dan Allaah Maha Besar.’

Ciumlah Hajar Aswad jika bisa. Jika tidak maka isyaratlah dengan tangan kanan. Usaplah rukun Yamani dengan tangan kanan setiap putaran, jika bisa, tanpa mencium atau isyarah dengan tangan. Antara rukun Yamani dan Hajar Aswad bacalah :

رَبَّنَا آتِنَا فِي الدُّنْيَا حَسَنَةً وَفِي الآخِرَةِ حَسَنَةً وَقِنَا عَذَابَ النَّارِ

‘Ya Rabb kami, berilah kami kebaikan didunia dan kebaikan diakhirat dan peliharalah kami dari siksa Neraka.’

Kemudian shalat dua raka’at dibelakang maqam Ibraahim. Setelah al-Faatihah, bacalah surah al-Kaafiruun pada raka’at pertama, al-Ikhlash pada raka’at yang kedua.

<sup>40</sup> Syaikh Abu Bakar Jabir al-Jaza’iri, Op.Cit., hal 560

<sup>41</sup> Abu Muhammad Ibnu Shalih bin Hasbullah, *Bimbingan Islam untuk Pemula*, (Bogor: Pustaka Ibnu Umar, 2012), hal 40-45

## 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.

Sa'i; naiklah ke Shafa, lalu menghadap kiblat seraya mengangkat tangan dan mengucapkan “ إِنَّ الصَّفَا وَ الْمَرْوَةَ مِنْ شَعَائِرِ اللَّهِ. ” “أَبْدَأُ بِمَا بَدَأَ اللَّهُ بِهِ” yang artinya ‘*sesungguhnya Shafa dan Marwah adalah sebagian dari syi’ar Allaah.*’ Aku mulai dengan apa yang dimulai oleh Allaah. Lalu membaca “اللَّهُ أَكْبَرُ” yang artinya ‘*Allaah Maha Akbar.*’ (tiga kali), tanpa isyarat dengan tangan, lalu membaca :

لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَ خَدَهُ لَا شَرِيكَ لَهُ، لَهُ الْمُلْكُ وَ لَهُ الْحَمْدُ وَ هُوَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ. لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَ خَدَهُ لَا شَرِيكَ لَهُ، أَنْجَزَ وَ عَدَهُ وَ نَصَرَ عَبْدَهُ وَ هُوَ الْأَخْزَابُ وَ خَدَهُ.

Yang artinya ‘*tidak ada ilah yang berhak diibadahi dengan benar selain Allaah semata, tidak ada sekutu bagi-Nya, bagi-Nya kerajaan, dan bagi-Nya pujian, dan Dia Maha Kuasa atas segala sesuatu. Tidak ada ilah yang berhak diibadahi dengan benar selain Allaah semata, tidak ada sekutu bagi-Nya. Dia melaksanakan janji-Nya, menolong hamba-Nya, dan mengalahkan musuh yang bersekutu sendirian.*’ (Ucapkan tiga kali).

Ucapkan hal ini (*takbir* dan ucapan diatas) setiap kali di Shafa dan Marwah disertai dengan do’a (apa saja yang diinginkan). Berjalanlah dengan cepat antara Shafa dan Marwah diantara dua tanda hijau. Sa’i dilakukan tujuh kali. Dari Shafa dan Marwah dihitung satu kali dan dari Marwah ke Shafa pun dihitung satu kali.

**Cukurlah** semua rambut atau digunting pendek. Bagi wanita cukup dipotong sedikit saja.

## b) Pelaksanaan/Tata Cara Haji

- 1) Kenakan pakaian ihram pada tanggal 8 Dzulhijjah di Makkah sambil mengucapkan “لَبَّيْكَ اللَّهُمَّ حَجَّةً” yang artinya ‘*ya Allaah aku penuhi panggilanMu ya Allaah, untuk melakukan haji.*’ Lalu pergi ke Mina dan bermalam disana. Laksanakan shalat lima waktu dengan di qashar (diringkas). Jadi shalat Zhuhur,

‘Ashar dan Isya’ dilakukan masing-masing dua rakaa’at. Maghrib tetap tiga rakaa’at, dan Shubuh pun tetap dua rakaa’at. Lakukanlah pada waktunya masing-masing dan tanpa dijama’ (digabung).

- 2) Pergi ke Arafah pada tanggal 9 Dzulhijjah setelah terbit matahari, lalu shalat Zhuhur dan ‘Ashar dijama’ taqdim (keduanya dilakukan secara jama’ dan qashar diwaktu Zhuhur) dengan sekali adzan dan dua iqamah tanpa shalat sunnah. Pastikan bahwa anda benar-benar berada didaerah ‘Arafah, dalam keadaan tidak berpuasa, sambil mengucapkan talbiyyah dan dengan berdo’a kepada Allaah semata, karena wuquf di ‘Arafah merupakan rukun yang mendasar.
- 3) Bertolaklah dari ‘Arafah setelah tenggelam matahari dengan tenang menuju Muzdalifah. Lakukan shalat Maghrib dan Isya’ dengan jama’ ta’khir dan qashar (keduanya dilakukan secara jama’ dan qashar diwaktu Isya’). Setelah itu bermalam di Muzdalifah agar mendapatkan shalat Shubuh dan berdzikir kepada Allaah di Masy’aril Haram. Dbolehkan bagi kaum yang lemah untuk meninggalkan Muzdalifah tengah malam.
- 4) Keluarlah dari Muzdalifah sebelum matahari terbit menuju ke Mina pada hari raya. Lalu lemparlah jumratul kubra dengan tujuh batu-batu kecil seraya bertakbir. Waktu melempar adalah setelah terbit matahari hingga malam. Yakinilah bahwa batu tersebut jatuh ke tempatnya. Jika tidak, maka ulangi kembali sampai jatuh di tempatnya.
- 5) Menyembelih qurban di Mina atau di Makkah pada hari-hari ‘Ied (maksudnya dihari raya dan hari-hari tasyriq). Makanlah sebagian daging qurban tersebut dan berikanlah sisanya kepada fuqaraa’. Jika tidak bisa berqurban, maka berpuasalah tiga hari diwaktu haji dan tujuh hari disaat telah kembali ke kampung halaman. Wanita memiliki kewajiban yang sama dengan laki-

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

laki dalam menyembelih qurban atau berpuasa sebagai gantinya jikalau tidak bisa berqurban. Dan ini wajib bagi yang berhaji tamattu' (yaitu melakukan ihram dengan niat umrah terlebih dahulu pada bulan haji sebelum tanggal 8 Dzulhijjah) atau yang berhaji qiraan (yaitu melakukan ihram dengan niat umrah dan haji sekaligus).<sup>42</sup>

- 6) Cukur gundullah rambut (terutama untuk kaum pria) atau memendekkannya. Kemudian kenakan pakaian biasa, dan dihalalkan segala sesuatu kecuali berhubungan suami istri.
- 7) Kembalilah ke Makkah, lalu thawaaf tujuh kali, lalu sa'i antara bukit Shafaa dan Marwah tujuh kali. Dan setelah itu boleh melakukan hubungan suami istri. Dibolehkan juga mengakhirkan thawaaf hingga hari terakhir dari hari-hari tasyriq.
- 8) Kembali ke Mina pada hari raya dan wajib bermalam disana. Lalu lemparlah ketiga jumrah dimulai dari jumrah sughra, wustha hingga kubra setiap hari (pada hari tasyriq) setelah Zhuhur sampai malam dengan tujuh kerikil pada setiap jumrah. Setiap lemparan kerikil sambil mengucapkan takbir dan meyakini bahwa lemparannya jatuh pada tempatnya. Jika tidak, maka diulangi lagi. Disunnahkan berdiri setelah melempar jumrah sughra dan wustha untuk berdo'a dengan mengangkat kedua tangan. Kaum wanita, orang-orang sakit, anak-anak kecil dan orang-orang lemah boleh mewakilkan jumrah kepada orang lain. Diperbolehkan pula mengakhirkan melempar jumrah hingga hari kedua atau ketiga dari hari tasyriq ketika terpaksa.
- 9) Thawaaf wada' (thawaaf perpisahan) termasuk wajib haji. Setelah thawaaf wada' langsung bertolak pulang. Orang yang meninggalkan thawaaf wada', atau tidak melempar jumrah,

<sup>42</sup> Dr. Yusuf bin Abdullah al-Ahmad, *Panduan Praktis Haji dan Umrah*, (Jakarta: Darul Haq, cetakan III, 2018), hal 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 mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau tidak bermalam di Mina diwajibkan menyembelih dam (denda).

#### 4. PT. Sela Express Tour/Selatour

PT. Sela Express Tour atau disebut juga Selatour merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang perjalanan jasa travel umroh dan haji khusus. PT. Sela Express Tour berdiri pada tahun 2002 yang mana pada awalnya selatour bernama Muna Tour, namun seiring dengan perkembangannya berubah menjadi PT. Sela Express Tour. Selatour didirikan oleh Bapak H. Yunamarsyah Mathure dan Ibuk Hj. Darhelmiwati, dan sudah beroperasi selama 18 tahun, yang mana pada awalnya perusahaan ini bekerja sama dan menumpang izin dengan travel lain. Usaha ini kemudian tumbuh dan berkembang, hingga ratusan jamaah berhasil diberangkatkan setiap tahun. Kemudian seiring berkembangnya Selatour adalah salah satu perusahaan yang mendapatkan izin penyelenggaraan haji khusus dan umroh dari Kementerian Agama, dengan nomor izin HAJI : D/57/2015 dan UMROH : D/127/2015. Selain itu Selatour merupakan anggota HIMPUPH (Himpunan Penyelenggara Umrah dan Haji) dengan nomor anggota 179/HIMPUPH/2010.

Sejalan dengan perkembangannya, PT. Sela Express Tour memiliki kantor pusat di Jl. Soekarno Hatta No. 1B. Kota Pekanbaru, dan telah memiliki cabang di berbagai daerah seperti Jakarta, Banda Aceh, Padang, Payakumbuh dan Bukit Tinggi. Perusahaan ini bukan satu-satunya atau yang pertama dalam bidang travel Umroh dan Haji Khusus, tetapi banyak perusahaan lain yang sama dan sejenis. Yang menjadi beda dengan lainnya bahwa Selatour adalah travel haji dan umroh yang sangat disiplin dalam pelaksanaannya sesuai sunnah serta menyelenggarakan kajian sunnah/majlis ilmu syar'ih selama umroh.

PT. Sela Express Tour adalah salah satu dari sekian banyak perusahaan yang bergerak dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umrah. Khusus disini dapat diartikan sebagai pemberian perhatian lebih kepada para jamaa'ah. Selatour memberikan pelayanan dan fasilitas yang

#### 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.

baik kepada para jamaa'ah ketika masih ditanah air maupun di Arab Saudi. Sehingga membuat para jamaa'ah nyaman dan dapat mempercayakan perjalanan ibadah umrahnya pada PT. Sela Express Tour.

PT. Sela Express Tour sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa perjalanan ibadah Haji dan Umrah mempunyai komitmen menjalankan ibadah sesuai sunnah dengan pembimbing yang berpengalaman, dan memberikan fasilitas yang berkualitas serta profesional.<sup>43</sup>

Adapun profil dari PT. Sela Express Tour sebagai berikut:

Nama Perusahaan/ Company : PT. Sela Express Tour

Nama Penanggung Jawab : H. Yunamarsyah Mathure

Alamat Perusahaan : Jl. Sukarno Hatta No.1 B,Pekanbaru, Riau

Telepon/ Phone : +62 8117 511 000, +62 812760 4060.

Fax : (0761) 589964

Email : [pku@selatour.com](mailto:pku@selatour.com)

Website : [www.selatour.com](http://www.selatour.com)

Nomor Izin Haji : 16/2018

Nomor Izin Umroh : 118/2018

Nomor Anggota HIMPUGH : 179/HI

Nomor PIN Siskohat : 309163

Izin Penyelenggaraan : PIHK<sup>44</sup>

**B. Kajian Terdahulu**

Kajian Relevan merupakan suatu penelitian yang terdahulu, yang dipandang relevan dengan judul yang akan diteliti oleh penulis saat ini. Pentingnya memuat penelitian yang relevan yakni untuk menghindari terjadinya pengulangan penelitian pada permasalahan yang sama. Adapun penelitian terdahulu yang menurut penulis relevan dengan judul penelitian yang akan diteliti oleh penulis saat ini adalah :

<sup>43</sup> Dokumentasi PT.Sela Express Tour

<sup>44</sup> <http://daftartravelhajiumroh.blogspot.com/2017/01/pt-sela-express-tour-travel-umroh-haji-riau-html> (diakses pada 02 Juli 2019, pukul 10:13 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.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nabela Huda angkatan 2018, Jurusan Manajemen Dakwah, dengan judul **“Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Materi Dakwah Para Da’i Kecamatan Tebing Tinggi Timur Kabupaten Kepulauan Meranti.”** Fenomena yang diangkat pada penelitian ini yaitu mengenai Kualitas Materi Dakwah Para Da’i zaman ini yang berbeda-beda diantara mereka yang mengemban tugas sebagai pemimpin umat dalam menyampaikan Risalah Dakwah. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kualitatif. Dalam penelitian ini, penulis memfokuskan pembahasan pada respon masyarakat terhadap materi ceramah para Dai, yang meliputi respon kognitif, afektif, dan konatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata respon masyarakat terhadap tema ceramah para Dai kurang memuaskan. Perbedaannya yaitu penelitian ini meneliti tentang materi dakwah para da’i, sedangkan penulis meneliti tentang pelayanan manasik umrah.<sup>45</sup>
2. Penelitian yang dilakukan oleh Yuliana Puji Lestari angkatan 2020, Jurusan Manajemen Dakwah, dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jamaa’ah PT. Selatour dan Travel di Kota Pekanbaru.”** Penelitian Yuliana tersebut mengangkat fenomena tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan jamaa’ah di PT. Sela Express Tour/Selatour yang mencakup semua layanan, sedangkan Penulis meneliti tentang persepsi calon jamaa’ah umrah terhadap pelayanan manasik umrahnya saja. Adapun perbedaan selanjutnya yaitu Yuliana menggunakan metode Kuantitatif sedangkan Penulis menggunakan metode Kualitatif. Adapun persamaannya yaitu sama-sama meneliti tentang pelayanan di PT. Sela Express Tour/Selatour. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan

<sup>45</sup> Nabela Huda, dalam skripsinya yang berjudul, *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Materi Dakwah Para Da’i Kecamatan Tebing Tinggi Timur Kabupaten Kepulauan Meranti*, (Pekanbaru: UIN Suska Riau, 2018) dikutip pada 14 Januari 2020, pukul 11:01 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.

signifikan terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah di PT. Sela Tour dan Travel di Kota Pekanbaru.<sup>46</sup>

3. Penelitian yang dilakukan oleh Hamidah angkatan 2018, Jurusan Manajemen Dakwah, dengan judul **“Persepsi Jama’ah Jum’at Terhadap Materi Khutbah Da’i Majelis Dakwah Islamiyyah Di Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.”** Penelitian ini dilatarbelakangi persoalan dakwah yang disampaikan da’i Majelis Dakwah Islamiyyah tidak sesuai dengan permasalahan yang ada di masyarakat saat ini, dan dalam penyampaiaannya kurang menarik dan membosankan, saat diberi batasan waktu selalu terlewat. Ada juga saat diutus oleh Majelis Dakwah Islmiyah tidak datang dan tidak mengirimkan pengganti. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Berbeda halnya dengan penulis, dimana penulis menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian ini di lihat dari jawaban jama`ah terkait materi khutbah yang disampaikan da’i Majelis Dakwah Islamyah di Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru adalah tidak ada perbedaan persepsi dari ketiga masjid (Masjid Al-Hidayah, Masjid Alhamdulillah, dan Masjid Al-Muthmainnah).<sup>47</sup>
4. Penelitian yang dilakukan oleh Vivi Nurul Afidah angkatan 2019, Jurusan Manajemen Dakwah, dengan judul **“Strategi Pemasaran Paket Ibadah Haji Dan Umrah Dalam Merekrut Jamaah Di PT. Sela Express Tour Kota Pekanbaru”**. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya permintaan masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji, tetapi disisi lain, karena adanya pembatasan kuota haji, maka tidak semua orang bisa langsung berangkat haji pada tahun berjalan, yang disebabkan panjangnya antrian di Indonesia atau sering disebut dengan daftar tunggu (*waiting list*) yang berkisar 15-20 tahun. Karena adanya sistem *waiting list*, masyarakat

<sup>46</sup> Yuliana Puji Lestari, dalam skripsinya yang berjudul, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jamaa’ah PT. Selatour dan Travel di Kota Pekanbaru*, (Pekanbaru: UIN Suska Riau, 2020) dikutip pada 14 Januari 2020, 11: 26 wib

<sup>47</sup> Hamidah, dalam skripsinya yang berjudul, *Persepsi Jama’ah Jum’at Terhadap Materi Khutbah Da’i Majelis Dakwah Islamiyyah Di Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru*, (Pekanbaru: UIN Suska Riau, 2018) dikutip pada 14 Januari 2020, pukul 11:50 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 mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Indonesia masyarakat Indonesia lebih memilih untuk melakukan ibadah umrah terlebih dahulu dan melaksanakan haji di penyelenggaraan haji khusus. Penelitian ini dilakukan di PT. SELA EXPRESS TOUR sama halnya dengan Penulis dimana Penulis juga melakukan Penelitian di PT. SELA EXPRESS TOUR. Dalam penelitian ini menggunakan metode Kualitatif sama halnya dengan yang Penulis. Hasil dari Penelitian ini bahwa strategi pemasaran paket ibadah haji dan umrah dalam merekrut Jamaah di PT. SELA EXPRESS TOUR Kota Pekanbaru dengan menggunakan bauran pemasaran atau *marketing mix*, pertama melalui produk. Kedua, melalui harga. Ketiga, melalui distribusi. Keempat, melalui promosi. Dari penerapan strategi pemasaran tersebut PT. SELA EXPRESS TOUR berhasil merekrut jamaah umrah dan haji plus dan terus meningkat dalam setiap tahunnya.<sup>48</sup>

5. Penelitian yang dilakukan oleh Suci Hasyuni angkatan 2020, Jurusan Manajemen Dakwah dengan judul “**Faktor Persepsi Petani Terhadap Zakat Kebun Kelapa Sawit Di Bangkinang**”. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh persoalan ekonomi Islam, yaitu untuk memberikan pemahaman dan kesadaran terhadap para petani kebun kelapa sawit terkhususnya. Penelitian ini berfokus kepada Persepsi Petani terhadap zakat sedangkan penulis berfokus kepada Persepsi Jamaa’ah umrah terhadap pelayanan manasik umrah. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif sama halnya dengan yang Penulis lakukan. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa petani kebun kelapa sawit di Bangkinang telah memahami mengenai zakat perkebunan dan para petani juga telah mengeluarkan hasil dari perkebunannya, namun penyaluran dari dana zakat ini tidak disalurkan secara produktif terlihat dari data yang ada di Baznas Kabupaten Kampar bahwa belum ada satu orang pun petani yang menyalurkan zakatnya kepada Lembaga Pengelola Zakat, dikarenakan para petani menyalurkan hasil perkebunannya secara individu

<sup>48</sup> Vivi Nurul Afidah, dalam skripsinya yang berjudul, *Strategi Pemasaran Paket Ibadah Haji Dan Umrah Dalam Merekrut Jamaah Di PT. Sela Express Tour Kota Pekanbaru*, (Pekanbaru: UIN Suska Riau, 2019) dikutip pada 14 Januari 2020, pukul 20:00 wib

kepada orang-orang yang dianggapnya pantas menerima zakat yang berada tidak jauh dari lingkungannya tinggal.<sup>49</sup>

### Kerangka Pikir

Kerangka pikir dibuat untuk mempermudah proses penelitian karena telah mencakup tujuan dari penelitian itu sendiri. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji bagaimana persepsi calon jamaa'ah umrah terhadap pelayanan manasik umrah di PT. Sela Express Tour/SELATOUR. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi calon jamaa'ah umrah terhadap pelayanan manasik umrah di PT. Sela Express Tour/SELATOUR.

Kerangka fikir merupakan sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman lainnya untuk mengetahui nilai-nilai calon jamaa'ah terhadap pelayanan manasik umrah di PT.Sela Express Tour/Selatour Pekanbaru, pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran atau suatu bentuk proses secara keseluruhan dari penelitian. Adapun yang menjadi kerangka fikir pada penelitian ini adalah

<sup>49</sup> Suci Hasyuni, dalam skripsinya yang berjudul, *Faktor Persepsi Petani Terhadap Zakat Kebun Kelapa Sawit Di Bangkinang*, (Pekanbaru: UIN Suska Riau, 2020) dikutip pada 21 Agustus 2020, pukul 08:55 wib

**Gambar I**  
**Kerangka Pikir**



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan 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 mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin 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.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian yang bersifat *kualitatif*. Penelitian *kualitatif* adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.<sup>50</sup> Atau dalam pengertian yang lain adalah data yang diperoleh dilapangan kemudian dianalisis berdasarkan fakta-fakta dan kemudian dibuat menjadi teori atau berupa kata-kata atau kalimat bukan menggunakan angka.<sup>51</sup>

### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini penulis mengambil lokasi di PT. Sela Express Tour/SELATOUR di Jalan Soekarno-Hatta no. 1B, Pekanbaru, Riau. Sedangkan waktu penelitian kira-kira berkisar antara 1 atau 2 bulan lebih kurang, In Syaa Allaah.

### C. Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sumber data primer, yaitu data yang penulis peroleh langsung dari hasil wawancara dengan beberapa calon jamaa'ah umrah yang melakukan manasik umrah di PT. Sela Express Tour/SELATOUR.
2. Sumber data sekunder, yaitu data yang penulis peroleh dari informasi-informasi terkait. Melalui dokumentasi berbentuk brosur-brosur, dan lain sebagainya yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

<sup>50</sup> Sutanta, *Belajar Mudah Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Thema Publishing, cetakan I, 2019), hal 22

<sup>51</sup> Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal 15

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

#### D. Informan Penelitian

Untuk memfokuskan pencarian data yang dimaksud, penulis menggunakan *informan* yang berjumlah 10 orang yang mana semuanya adalah calon jamaa'ah umrah yang melakukan manasik umrah di PT. Sela Express Tour/SELATOUR.

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan studi lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara turun langsung ke tempat penelitian, yang meliputi :

##### 1. Observasi

Observasi yang penulis lakukan dengan cara pengamatan langsung dilapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu. Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti yang dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.<sup>52</sup> Teknik observasi diharapkan dapat menjelaskan atau menggambarkan secara luas dan rinci tentang masalah yang dihadapi.

##### 2. Wawancara

Wawancara merupakan proses yang penulis lakukan untuk memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan cara tanya jawab antara peneliti dan *informan* yaitu beberapa calon jamaa'ah umrah yang melakukan manasik umrah di PT. Sela Express Tour/SELATOUR yang berlangsung secara berhadapan atau bertatap muka guna menggali data yang berhubungan dengan penelitian.<sup>53</sup> Wawancara atau Interview adalah proses mencari informasi dengan cara tanya jawab yang diajukan peneliti kepada informan guna mendapat informasi yang tidak dapat terungkap lewat angket.<sup>54</sup> Teknik

<sup>52</sup> Dewi Sadiyah, *Metode Penelitian Dakwah*, (Bandung: Rosda Karya, 2015), hal 87

<sup>53</sup> Wiratna Sujarweni, *Op.Cit.*, hal 31

<sup>54</sup> Mahi M. Hikmah, *Metode Penelitian dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), hal 79

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

wawancara adalah teknik pencarian data/informasi mendalam yang diajukan kepada responden/informan dalam bentuk pertanyaan.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode yang dilakukan oleh penulis dengan memanfaatkan dokumen-dokumen tertulis, gambar, foto-foto, maupun benda lainnya yang berkaitan dengan aspek yang diteliti.<sup>55</sup> Teknik dokumentasi, yakni penelusuran dan perolehan data yang diperlukan melalui data yang telah tersedia. Biasanya berupa data statistik, agenda kegiatan, produk keputusan atau kebijakan, sejarah, dan hal lainnya yang berkaitan dengan penelitian. Data yang bersifat dokumen ini terutama lebih difokuskan pada masalah penelitian, di antaranya mengenai sejarah kelembagaan, daerah penyebaran, kewilayahan, kependudukan, agama, dan hal-hal lain yang berkaitan dengan objek penelitian.<sup>56</sup>

## F. Validitas Data

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kebenaran suatu instrumen. Prinsip validitas adalah pengukuran atau pengamatan yang berarti prinsip keandalan instrumen dalam mengumpulkan data. Instrumen harus dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Jadi, validitas lebih menekankan pada alat pengukuran atau pengamatan.<sup>57</sup>

Untuk menjaga keabsahan data dari hasil penelitian kualitatif, digunakan uji validitas data dengan menggunakan model triangulasi metode. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Dengan demikian, terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.<sup>58</sup>

Triangulasi metode dilakukan untuk melakukan pengecekan terhadap penggunaan metode pengumpulan data, apakah informasi yang didapat

<sup>55</sup> Wiratna Sujarweni, Op.Cit., hal 33

<sup>56</sup> Mahi M. Hikmah, Op.Cit., hal 83

<sup>57</sup> [http://tutorialkuliah.blogspot.com/2010/01/pengertian-validitas-dan-reliabilitas.html?](http://tutorialkuliah.blogspot.com/2010/01/pengertian-validitas-dan-reliabilitas.html?m=1)

m=1 (diakses pada 15 Januari 2020, pukul 16:34 wib)

<sup>58</sup> Sutanta, Op.Cit., hal 48

dengan metode wawancara sama dengan metode observasi atau apakah hasil observasi sesuai dengan informasi yang diberikan ketika diwawancarai dan saat melihat dokumentasi yang ada.<sup>59</sup>

### G Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang penulis lakukan adalah dengan menggunakan teknik *kualitatif* yaitu data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan kata-kata atau kalimat bukan menggunakan angka.<sup>60</sup>

Data wawancara yang penulis peroleh melalui tanya jawab antara penulis dan *informan* kemudian dianalisis dengan menggunakan kalimat-kalimat bukan menggunakan angka. Data penulis peroleh dari dokumentasi yaitu berupa dokumen-dokumen tertulis, gambar, foto-foto, maupun benda-benda yang berkaitan nantinya dengan aspek yang diteliti kemudian dianalisis dengan menggunakan kalimat-kalimat bukan menggunakan angka.

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

#### 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 dikenal, dan 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

Pemamparan 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.

<sup>59</sup> Prof. Dr. Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hal 231

<sup>60</sup> Sugiyono, *Op.Cit.*, hal 15

### 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 penelitian.<sup>61</sup>



#### 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.

<sup>61</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT.Bumi Asara, 2013), hal 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. Sejarah PT. Sela Express Tour

PT. Sela Express Tour atau disebut juga Selatour merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang perjalanan jasa travel umroh dan haji khusus. PT. Sela Express Tour berdiri pada tahun 2002 yang mana pada awalnya selatour bernama Muna Tour, namun seiring dengan perkembangannya berubah menjadi PT. Sela Express Tour. Selatour didirikan oleh Bapak H. Yunamarsyah Mathure dan Ibu Hj. Darhelmiwati, dan sudah beroperasi selama 18 tahun, yang mana pada awalnya perusahaan ini bekerja sama dan menumpang izin dengan travel lain. Usaha ini kemudian tumbuh dan berkembang, hingga ratusan jamaah berhasil diberangkatkan setiap tahun. Kemudian seiring berkembangnya Selatour adalah salah satu perusahaan yang mendapatkan izin penyelenggaraan haji khusus dan umroh dari Kementerian Agama, dengan nomor izin HAJI : D/57/2015 dan UMROH : D/127/2015. Selain itu Selatour merupakan anggota HIMPUGH (Himpunan Penyelenggara Umrah dan Haji) dengan nomor anggota 179/HIMPUGH/2010.

Sejalan dengan perkembangannya, PT. Sela Express Tour memiliki kantor pusat di Jl. Soekarno Hatta No. 1B. Kota Pekanbaru, dan telah memiliki cabang di berbagai daerah seperti Jakarta, Banda Aceh, Padang, Payakumbuh dan Bukit Tinggi. Perusahaan ini bukan satu-satunya atau yang pertama dalam bidang travel Umroh dan Haji Khusus, tetapi banyak perusahaan lain yang sama dan sejenis. Yang menjadi beda dengan lainnya bahwa Selatour adalah travel haji dan umroh yang sangat disiplin dalam pelaksanaannya sesuai sunnah serta menyelenggarakan kajian sunnah/majlis ilmu syar'î selama umroh.

PT. Sela Express Tour adalah salah satu dari sekian banyak perusahaan yang bergerak dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umrah. Khusus disini dapat diartikan sebagai pemberian perhatian lebih kepada para jamaa'ah. Selatour memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik kepada para

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

jamaa'ah ketika masih ditanah air maupun di Arab Saudi. Sehingga membuat para jamaa'ah nyaman dan dapat mempercayakan perjalanan ibadah umrahnya pada PT. Sela Express Tour.

PT. Sela Express Tour sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa perjalanan ibadah Haji dan Umrah mempunyai komitmen menjalankan ibadah sesuai sunnah dengan pembimbing yang berpengalaman, dan memberikan fasilitas yang berkualitas serta profesional.<sup>62</sup>

**B. Profil PT. Sela Express Tour**

Adapun profil dari PT. Sela Express Tour sebagai berikut:<sup>63</sup>

Nama Perusahaan / Company : PT. Sela Express Tour

Nama Penanggung Jawab : H. Yunamarsyah Mathure

Alamat Perusahaan : Jl. Soekarno Hatta No. 1 B, Pekanbaru, Riau.

Telepon / Phone : +62 8117 511 000, +62 812760 4060.

Fax : (0761) 589964

Email : pku@selatour.com

Website : www.selatour.com

Nomor Izin Haji : 16/2018

Nomor Izin Umrah : 118/2018

Nomor Anggota HIMPUH : 179/HI

Nomor PIN Siskohat : 309163

Ijin Penyelenggara : PIHK

**C. Visi Misi dan Kelebihan PT. Sela Express Tour**

Dalam hal pencapaian suatu tujuan di perlukan suatu perencanaan dan tindakan nyata untuk dapat mewujudkannya, dimana visi misi perusahaan PT.

Sela Tour adalah sebagai berikut:<sup>64</sup>

<sup>62</sup> Dokumentasi PT. Sela Express Tour

<sup>63</sup> <http://daftartravelhajiumroh.blogspot.com/2017/01/pt-sela-express-tour-travel-umroh-haji-riau.html>

<sup>64</sup> Dokumentasi PT. Sela Express Tour

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

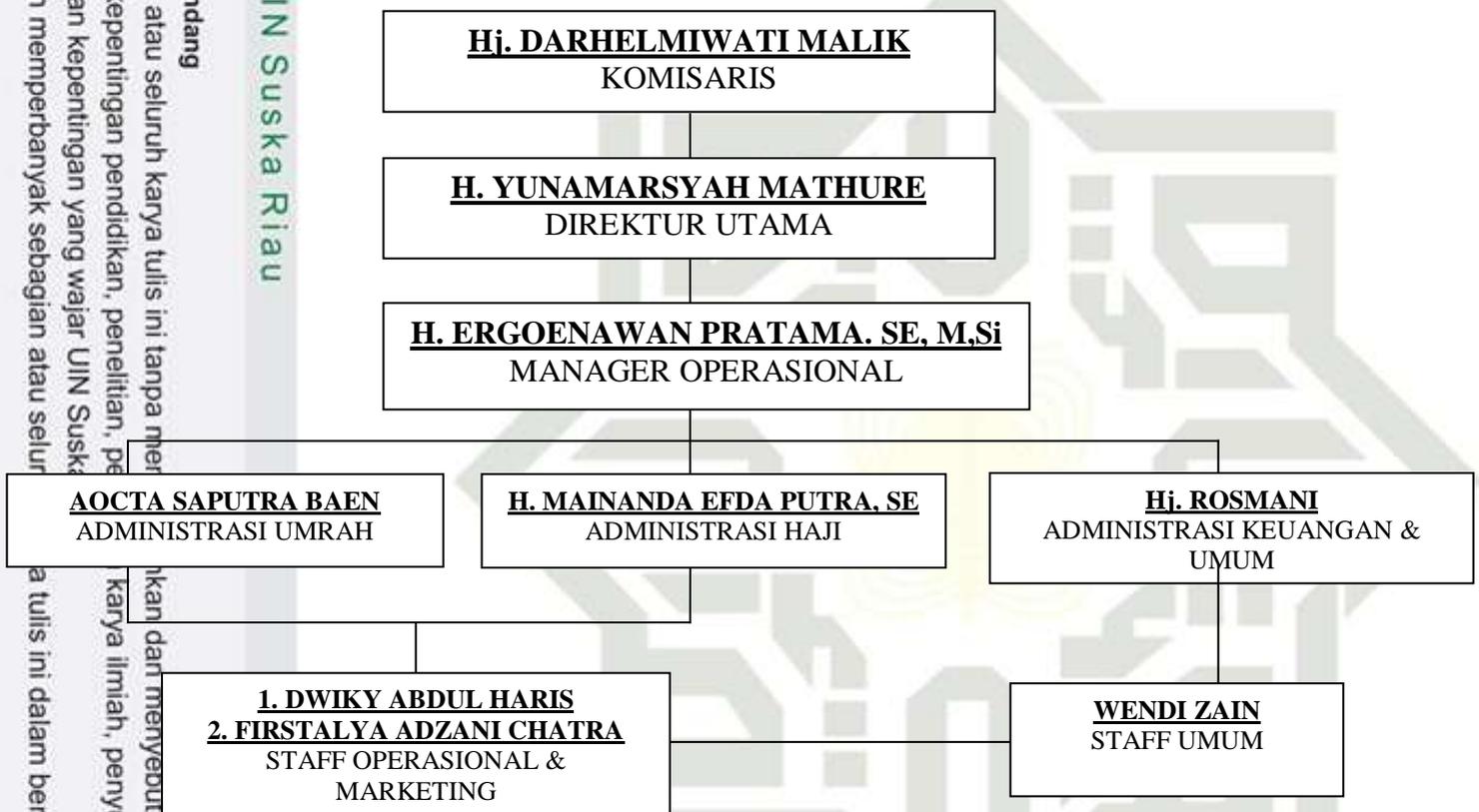
1. Visi
  - a. Menjadikan penyelenggaraan haji khusus dan umroh dengan pelayanan prima dan memberikan pendidikan serta pengembangan dakwah sunnah di bidang haji dan umroh dengan bimbingan ibadah sesuai Al-qur'an dan sunnah.
  - b. Memberikan pelayanan tour & travel dengan kualitas pelayanan terbaik yang dapat memberikan kontribusi nyata bagi masyarakat dan lingkungan sekitarnya dengan mengutamakan kepuasan jamaa'ah.
2. Misi
  - a. Menjadikan pilihan utama bagi masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji dan umroh sesuai sunnah serta berperan aktif dalam pengembangan dakwah sunnah untuk mencapai haji dan umroh yang mabrur.
3. Kelebihan
  - a. Selatour adalah travel haji dan umroh resmi berizin dari Kementerian Agama.
  - b. In syaa Allaah pesawat Lion Air dengan rute Pekanbaru-Medan langsung Madinah, sehingga tidak ada jalan darat dari Jeddah ke Madinah yang biasanya menyita waktu 6 jam perjalanan dengan bus.
  - c. In syaa Allaah selalu berangkat sesuai jadwal dan tidak ada tambahan biaya lainnya, semua biaya sudah termasuk dalam paket.
  - d. Biaya paket yang telah ditetapkan oleh travel, tidak ada perubahan.
  - e. Setiap rombongan di bimbing sejak manasik sampai kembali ke tanah air oleh ustadz yang berkompeten di bidangnya.
  - f. Selama umroh mengikuti kajian ilmiah/ majlis ilmu syar'i.
  - g. Pelayanan datang ke alamat untuk memberikan penjelasan
  - h. Dikelola oleh management profesional dan kekeluargaan & In syaa Allaah amanah.

#### **D Struktur Organisasi PT. Sela Express Tour**

Hal terpenting dalam menyusun struktur organisasi yang baik adalah kejelasan tugas, tanggung jawab, wewenang masing-masing unit kerja yang

jelas serta hubungan koordinasi masing-masing bagian atau unit kerja dan antar bagian yang harus jelas. PT. Sela Express Tour telah menentukan struktur organisasinya sebagaimana terlihat pada bagan struktur organisasi berikut ini.

**Gambar II**  
**Struktur Organisasi PT. Sela Express Tour**



### **Uraian Tugas (*job description*) PT. Sela Express Tour<sup>65</sup>**

#### 1. Komisaris

Komisaris merupakan jabatan tertinggi dalam perusahaan dan bisa juga sebagai pemilik perusahaan/pemilik saham, bekerjasama dengan Direksi dan bertanggung jawab atas kemajuan perusahaan serta membawahi bawahan secara efektif.

Tanggung Jawab :

<sup>65</sup> Dokumentasi PT. Sela Express Tour

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- a. Mengawasi jalannya perusahaan secara berkala, serta mempunyai kewajiban untuk mengevaluasi tentang hasil yang diperoleh perusahaan.
  - b. Menentukan siapa yang menjadi Direktur.
  - c. Menyetujui planning yang akan di ajukan oleh Direktur.
  - d. Memberikan masukan-masukan yang berguna bagi perusahaan.
2. Direktur Utama
- Tugas Direktur Utama Perusahaan adalah sebagai koordinator, komunikator, pengambil keputusan, pemimpin, pengelola dan eksekutor dalam menjalankan dan memimpin perusahaan Perseroan Terbatas. Adapun tugas dan wewenang direktur utama adalah sebagai berikut :
- a. Memutuskan dan menentukan peraturan dan kebijakan tertinggi perusahaan
  - b. Bertanggung jawab dalam memimpin dan menjalankan perusahaan
  - c. Bertanggung jawab atas kerugian yang dihadapi perusahaan termasuk juga keuntungan perusahaan
  - d. Merencanakan serta mengembangkan sumber-sumber pendapatan dan pembelanjaan kekayaan perusahaan
3. Manager Operasional
- Adapun tugas manager oprasional dalam perusahaan yaitu bertanggung jawab untuk memastikan organisasi berjalan sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan dan memenuhi harapan para pelanggan. Tugas-tugas manajer oprasional antara lain:
- a. Mengelola dan meningkatkan efektifitas dan efesiensi operasi perusahaan
  - b. Mengawasi produksi barang atau penyedia jasa (perusahaan jasa)
  - c. Mengawasi persediaan, distribusi barang dan tata letak fasilitas oprasional
  - d. Meningkatkan sistem oprasional
4. Administrasi keuangan
- Adapun tugas administrasi keuangan pada perusahaan adalah menyusun anggaran belanja, menentukan sumber biaya dan cara

penggunaannya, serta membuat pembukuan tentang semua hal yang berkaitan dengan proses pembiayaan dan pengeluaran keuangan agar penggunaan biaya dapat efektif dan efisien.

5. Administrasi Umroh

Tugas dari administrasi Umroh adalah mengatur semua tentang prosedur pendaftaran calon jamaah umrah, serta biaya keberangkatan calon jamaah umroh.

6. Administrasi Haji

Tugas dari administrasi haji adalah mengatur semua tentang prosedur pendaftaran calon jamaah haji, serta biaya keberangkatan calon jamaah haji khusus.

7. Staff Operasional dan Marketing

Tugas Staff Operasional dan Marketing adalah bertanggung jawab untuk membantu seluruh aktifitas kegiatan operasional perusahaan. Dan memasarkan paket-paket haji plus maupun umroh.

8. Staff umum

Tugas dari staff umum adalah menyiapkan segala perlengkapan haji dan umrah seperti:

- a. Koper, tas sandang/ tas jinjing
- b. Kain ihram, mukena, jilbab
- c. Pakaian seragam
- d. Buku manasik
- e. Bimbingan manasik teori & praktek

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**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**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi calon jamaa'ah umrah terhadap pelayanan manasik umrah di PT. Sela Express Tour/Selatour Pekanbaru, adalah sebagai berikut:

Calon jamaa'ah umrah memiliki persepsi yang beragam terhadap pelayanan manasik umrah di PT. Sela Express Tour/Selatour Pekanbaru ini. Pada dasarnya persepsi calon Jamaa'ah umrah dipengaruhi oleh beberapa faktor sebagaimana yang telah diungkapkan pada pembahasan diatas, namun secara umum faktor yang mempengaruhi persepsi calon Jamaa'ah umrah ini sangat menonjol pada faktor internal yang berasal dari dalam diri masing-masing Jamaa'ah umrah seperti faktor jenis kelamin yang mana berbeda antara seorang laki-laki dengan perempuan dalam mempersepsikan suatu objek, kemudian juga faktor usia yang mana semakin tua nya usia seseorang biasanya akan berbeda pula daya tangkap atau pemahamannya terhadap suatu objek yang dilihat atau didengar sehingga munculnya pula beragam persepsi, setelah itu faktor pendidikan yang mana dengan berbedanya tingkat pendidikan masing-masing calon Jamaa'ah umrah ini maka akan berbeda pula lah cara pengambilan keputusan, pola pikir dan wawasan. Karena semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin kritis dan selektif pula dalam memilih atau memutuskan serta mempunyai wawasan yang cukup dalam menganalisa suatu objek.

#### **B. Saran**

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, penulis menyarankan kepada pihak PT. Sela Express Tour/Selatour Pekanbaru agar lebih meningkatkan lagi pelayanan manasiknya terhadap calon Jamaa'ah haji ataupun umrah agar calon jamaa'ah merasakan kepuasan dalam memilih biro

perjalanan ini. Sebab, kalau pelayanan baik in Syaa Allaah jamaa'ah pun akan berkomentar positif mengenai biro perjalanan ini diluar sana tatkala bersama keluarga atau lingkungan sekitar.

Mungkin salah satunya mengubah pelatihan manasik umrahnya yang tadinya dikantor diubah ke lapangan langsung dengan menyediakan replika ka'bah nya dan kemudian juga diadakan pelatihan manasik tersebut paling tidak 2 atau 3 kali agar calon Jamaa'ah lebih mantap dalam memahami rangkaian manasiknya.

© 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.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir, Triwahyuni (2003), *Teknologi Informasi*, (Yogyakarta: Kanisius)
- Abu Muhammad Ibnu Shalih bin Hasbullah (2012), *Bimbingan Islam untuk Pemula*. Bogor: Pustaka Ibnu Umar
- Abyan Amir (1993), *Fiqih*, Semarang: Cv.Toha Putra
- Ahmad Sarwat (2011), *Seri 1 Fiqih Kehidupan (6) Haji & Umrah*, cetakan I. Jakarta: DU Publishing
- Al-Ahmad, Yusuf bin Abdullaah (2018), *Panduan Praktis Haji dan Umrah*, cetakan III. Jakarta: Darul Haq
- Bimo Walgito (2010), *Pengantar Psikologi Umum*, Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, Edisi V
- Dewi Sadiyah (2015), *Metode Penelitian Dakwah*, Bandung: Rosda Karya
- Dokumentasi PT. Sela Express Tour
- Fuad Ihsan (2010), *Dasar-dasar Kepribadian*, (Jakarta: Rineka Cipta)
- Hermawan Kertajaya (1996), *Mark Plus 2000*. Jakarta: PT. Gramedia Utama
- Imam Gunawan (2013), *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, Jakarta: PT.Bumi Aksara
- Imam Malik (2016), *Pengantar Psikologi Umum*, cetakan I, Depok: Kalimedia
- Jalaluddin Rakhmat (1999), *Psikologi Komunikasi* (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya)
- Mahi M. Hikmah (2014), *Metode Penelitian dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Mahmud Muhammad al-Jauhari dan Muhammad Abdul Hakim Khayyal (2005), *Membangun Keluarga Qur'ani*, (Jakarta: Amzah)
- Mansour Faqih (2010), *Analisis Gender dan Transformasi Sosial*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar)
- Muhibbin Syah (2007), *Psikologi Pendidikan dengan Pendekatan Baru*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya)
- Rosadi Ruslan (2015), *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Siagian Sondang P (2002), *Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara)
- Sugiyono (2012), *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta

### 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.

Suharsimi Arikunto (2006), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta

Sutanta (2019), *Belajar Mudah Metodologi Penelitian*, cetakan I. Yogyakarta: Thema Publishing

Syaikh Abu Bakar Jabir al-Jaza'iri (2017), *Minhajul Muslim*, Jakarta: Darul Haq, cetakan XVIII

Syaikh Muhammad Naashiruddin Al-Albaaniy (2017), *Sifat Haji dan Umrah Nabi Shallallahu'alaihi wa sallaam* cetakan V. Jakarta: Darul Haq

Team, Almaany (2018), *تعريف و معنى صلاة الجماعة في معجم المعاني المانع, المعجم الوسيط, اللغة العربية المعاصر*, Mesir: Maktabah Alu Furqon, cetakan 12

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

\_\_\_\_\_, *Manasik Haji dan Umrah*, Jakarta: PT. Darul Falah, cetakan I

Wibowo (2017), *Perilaku Dalam Organisasi*, Depok: Rajawali Pers, Edisi 3, Cetakan 5

Wiratna Sujarweni (2018), *Metodologi Penelitian*, cetakan I. Yogyakarta: Pustaka Baru Press

Yusuf bin Abdullah al-Ahmad (2018), *Panduan Praktis Haji dan Umrah*, cetakan III, Jakarta: Darul Haq

**Daftar Skripsi :**

Hamidah, skripsinya yang berjudul, *Persepsi Jama'ah Jum'at Terhadap Materi Khutbah Da'i Majelis Dakwah Islamiyyah Di Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru*, (Pekanbaru: UIN Suska Riau, 2018)

Mhd. Paisal, Skripsinya yang berjudul. *Pelaksanaan Pelayanan Karyawan PT. Antar Lintas Sumatera Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam*. Pekanbaru: UIN Suska Riau, 2015

Nabela Huda, skripsinya yang berjudul, *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Materi Dakwah Para Da'i Kecamatan Tebing Tinggi Timur Kabupaten Kepulauan Meranti*, (Pekanbaru: UIN Suska Riau, 2018)

Solikin, Skripsinya yang berjudul. *Peranan PT. Silver Silk Tour dan Travel dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah di Pekanbaru*, (Pekanbaru: UIN Suska Riau, 2014)

Suci Hasyuni, dalam skripsinya yang berjudul, *Faktor Persepsi Petani Terhadap Zakat Kebun Kelapa Sawit Di Bangkinang*, (Pekanbaru: UIN Suska Riau, 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.

Vivi Nurul Afidah, dalam skripsinya yang berjudul, *Strategi Pemasaran Paket Ibadah Haji Dan Umrah Dalam Merekrut Jamaah Di PT. Sela Express Tour Kota Pekanbaru*, (Pekanbaru: UIN Suska Riau, 2019)

Yuliana Puji Lestari, dalam skripsinya yang berjudul, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jamaah PT. Selatour dan Travel di Kota Pekanbaru*, (Pekanbaru: UIN Suska Riau, 2020)

**Daftar Jurnal :**

Pawianti, Sofia Tidjani Patmi. “Analisis Persepsi Jamaah Umrah Dalam Penerapan Prinsip Syariat Islam Pada Pelayanan Di PT. Cahaya Azami Wisata Jakarta. *Journal Islaminomic*, Vol. 6 no. 2, Agustus 2015

**Daftar Akses :**

[Biayaumroh.org/manasik-umroh](http://Biayaumroh.org/manasik-umroh) (diakses pada 20 Juni 2019, pukul 13:15 wib)

<http://daftartravelhajiumroh.blogspot.com/2017/01/pt-sela-express-tour-travel-umroh-haji-riau.html> (diakses pada 02 Juli 2019, pukul 10:13 wib)

[https://id.m.wikipedia.org/wiki/Sel\\_saraf#Sel\\_saraf\\_motorik](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Sel_saraf#Sel_saraf_motorik) (diakses pada 20 Juni 2019, pukul 13:55 wib)

<http://eprints.walisongo.ac.id/7439/3/BAB%20II.pdf> (diakses pada 20 Juni 2019, pukul 14:00 wib)

<https://islami.co/manasik-haji-makna-dan-kegunaannya/> (diakses pada 22 Juni 2019, pukul 20:02 wib)

<https://nasional.tempo.co/read/807818/pemerintah-targetkan-kuota-haji-2017-capai-211-ribu> (diakses pada 20 Juni 2019, pukul 09:13 wib)

<https://pengertianahli.id/2014/08/pengertian-pelayanan-apa-itu-pelayanan.html> (diakses pada 20 Juni 2019, pukul 13:00 wib)

<http://Tesisdisertasi.Blogspot.com/2010/07/bentuk-pelayanan.html> (diakses pada 22 Juni 2019, pukul 19:32 wib)

<http://tutorialkuliah.blogspot.com/2010/01/pengertian-validitas-dan-reliabilitas.html?m=1> (diakses pada 15 Januari 2020, pukul 16:34 wib)

[www.selatour.com](http://www.selatour.com)

**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**

Target Informan : Calon Jamaa'ah Umrah  
 Target Pengumpulan Data : 28 September 2019  
 Judul Wawancara : "Persepsi Calon Jamaa'ah Umrah terhadap Pelayanan Manasik Umrah di PT. Sela Express Tour/Selatour Pekanbaru

**A. Persepsi Calon Jamaa'ah Umrah terhadap Pelayanan Manasik Umrah**

1. Kapan dilakukan pelatihan manasik serta keberangkatan Umrahnya?
2. Bagaimanakah pendapat Bapak/Ibu' mengenai Pelayanan manasik umrah di Selatour ini?
3. Siapa Pembimbing sekaligus Pemateri Manasik Umrahnya?
4. Bagaimanakah pendapat Bapak/Ibu' mengenai materi yang disampaikan oleh pemateri (dalam hal ini ustadz Khailid Abdul Shomad, Lc.)?
5. Bagaimanakah pendapat Bapak/Ibu' mengenai pelayanan manasik umrah terkait sarana dan pra sarana manasik yang disediakan oleh biro perjalanan ini (Selatour)?
6. Bagaimanakah pendapat Bapak/Ibu' mengenai pelayanan manasik umrah terkait pelayanan Karyawan di Selatour ini?
7. Apakah Materi yang disampaikan sesuai dengan apa yang bapak/ibu pahami?
8. Apakah metode penyampaiannya dapat bapak/ibu mengerti?
9. Apakah waktu manasik yang diberikan cukup?
10. Apa yang bapak/ibuk pahami dari materi yang telah disampaikan?
11. Apa seharusnya yang dilakukan oleh PT. Sela Express Tour jika Manasik pada hari ini tidak memuaskan atau kurang bisa dipahami?

**B. PT. Sela Express Tour/Selatour**

1. Kapan PT. Sela Express Tour ini berdiri?
2. Apa Latar Belakang berdirinya PT. Sela Express Tour ini?
3. Kapan PT. Sela Express Tour ini mendapatkan izin?

**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. Dimana sajakah cabang-cabang daripada PT. Sela Express Tour ini?
5. Siapakah yang pertama mendirikan PT. Sela Express Tour ini?
6. Bagaimana Struktur organisasi di PT. Sela Express Tour ini?
7. Sebutkan Profil daripada PT. Sela Express Tour Pekanbaru ini?
8. Bagaimana visi dan misi serta kelebihan yang ada di PT. Sela Express Tour Pekanbaru ini?
9. Bagaimana pelaksanaan manasik haji dan umrah di PT. Sela Express Tour ini?
10. Apa kelebihan PT. Sela Express Tour ini dibandingkan yang lain?
11. Apa kekurangan daripada PT. Sela Express Tour ini?



## DOKUMENTASI



© 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.



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



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

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

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/37622  
TENTANG



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

1.04.02.01

Kepala 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 : Un.04/F.IV/PP.00.9/182/2021 Tanggal 11 Januari 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

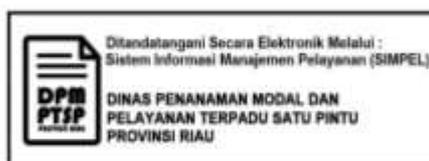
1. Nama	: ROMI SUWENDI
2. NIM / KTP	: 11644102504
3. Program Studi	: MANAJEMEN DAKWAH
4. Jenjang	: S1
5. Alamat	: PEKANBARU
6. Judul Penelitian	: PERSEPSI CALON JAMAA'AH UMRAH TERHADAP PELAYANAN MANASIK UMRAH DI SELATOUR PEKANBARU
7. Lokasi Penelitian	: SELATOUR PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

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

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 13 Januari 2021



**Tembusan :**

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Pekanbaru  
Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



UIN SUSKA RIAU

milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/182/2021 Pekanbaru, 26 Jumadil Awal 1442 H  
Sifat : Biasa 11 Januari 2021  
Hal : **Mengadakan Penelitian**

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

***Assalamu'alaikum wr. wb.***

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

N a m a : **ROMI SUWENDI**  
N I M : 11644102504  
Semester : IX (sembilan)  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Pekerjaan : Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi

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

**“Persepsi Calon Jamaa’ah Umrah Terhadap Pelayanan Manasik Umrah di Selatour Pekanbaru”**

Adapun sumber data penelitian adalah:

**“Selatour Pekanbaru”**

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

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam  
a.n. Rektor,  
**Dekan,**

**Dr. Nurdin, MA**

NIP.19660620 200604 1 015

Tembusan :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Dilindungi Undang-Undang



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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

Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051 Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: [fdk@uin-suska.ac.id](mailto:fdk@uin-suska.ac.id)

Nomor : B-3395/Un.04/PP.00.9/07/2020 Pekanbaru, 1 Juli 2020  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 Berkas  
Hal : Penggantian Pembimbing  
a.n. Romi Suwendi

Kepada Yth.  
**Nur Alhidayatillah, M.Kom.I**  
Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Suska Riau

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dengan hormat,

Berdasarkan keputusan pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penetapan judul dan pembimbing skripsi mahasiswa a.n. **Romi Suwendi** NIM. 11644102504 dengan judul "**Persepsi Calon Jamaah Umrah Terhadap Pelayanan Manasik Umrah Di PT. Sela Express Tour / Selatour**" saudara menjadi pembimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut.

Bimbingan yang saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi skripsi
2. Metodologi Penelitian

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

Atas kesediaan & perhatian saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam  
Dekan,

Dr. Nurdin, MA  
NIP. 19660620 200604 1 015

Tembusan :

1. Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

## BIOGRAFI PENULIS

*Assalaamu'alaikum Warahmatullaah Wabarakaatuh*



Romi Suwendi lahir di Pekanbaru, 16 Ramadhan 1418H atau bertepatan pada tanggal 15 Januari 1998M. Putra dari pasangan ayahanda Suwendi dan ibunda Roswita. Anak ke dua dari dua bersaudara. Bertempat tinggal di Jl. Sepakat, Perumahan Graha Mustamindo III Blok D3, Dusun III Desa Rimbo Panjang, Kecamatan Tambang, Kabupaten Kampar. Adapun riwayat pendidikan formal yang telah penulis tempuh adalah, antara lain:

1. SD Negeri 008 Senapelan Pekanbaru, masuk pada tahun 2004 selesai pada tahun 2010 (selama 6 tahun), lalu penulis melanjutkan ke,
2. SMP Negeri 16 Sukajadi Pekanbaru selama 3 tahun, masuk pada tahun 2010 dan selesai pada tahun 2013, kemudian melanjutkan ke,
3. SMA Serirama YLPI Pekanbaru Riau selama 3 tahun, masuk pada tahun 2013 selesai pada tahun 2016, dan kemudian melanjutkan pendidikan ke,
4. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah Konsentrasi Manajemen Travelling Haji dan Umrah.

Selama menjadi mahasiswa, penulis pernah melakukan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Dusun Tua Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu tahun 2019 dan melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Kantor PT. Sela Express Tour selama lebih kurang 2 bulan. Atas berkat Rahmat Allaah 'Azza wa Jalla serta do'a dari orang-orang tercinta akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Faktor Persepsi Calon Jamaa'ah Umrah Terhadap Pelayanan Manasik Umrah di Selatour Pekanbaru (Study Kasus: Calon Jamaa'ah Umrah yang Melakukan Manasik Umrah pada Tanggal 28 September 2019)”** dibawah bimbingan Nur Alhidayatillah M.Kom.I. Berdasarkan hasil ujian sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada tanggal 08 Maret 2021, Penulis dinyatakan LULUS dengan predikat MEMUASKAN dan telah berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

*Wassalaamu'alaikum Warahmatullaah Wabarakaatuh*

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.