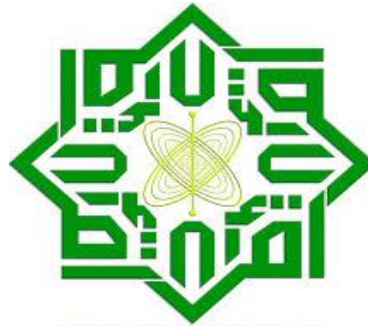


**MANAJEMEN PELAYANAN PT. SMEVA HOLIDAY
DALAM MENANGANI KESEHATAN JAMAAH HAJI
DI PEKANBARU**



UIN SUSKA RIAU

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Melengkapi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

WAHYUNI

NIM :11740423875

**PROGRAM STRATA 1 (S1)
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
1443H/2021M**

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.



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 : WAHYUNI
NIM : 11740423875
Judul : Manajemen Pelayanan PT. Smeva Holiday dalam Menangani Kesehatan Jamaah Haji di Pekanbaru

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

Hari : Selasa
Tanggal : 11 Januari 2022

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

Pekanbaru, 14 Januari 2022



Imron Rosidi, S. Pd., M.A., Ph. D
NIP. 198111182009011006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I

Khairuddin, M.Ag
NIP. 197208172009101002

Penguji III

Artis, S.Ag., M.I.Kom
NIP. 19680607 200701 1 047

Sekretaris/ Penguji II

Muhlasin, M.Pd.I
NIP. 19680513 200501 1 009

Penguji IV

Rafdeadi, S.Sos.I., MA
NIP. 19821225 201101 1 011

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

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


Nama : Wahyuni
NIM : 11740423875
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan PT.SMEVA HOLIDAY Dalam Menangani Keshatan Jamaah Haji Di Pekanbaru

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

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

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

Pekanbaru, 19 Desember 2021
Pembimbing


DR. H. Arwan M. Ag
NIP. 19660225199303100

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah


Khairuddin, M.Ag
NIP. 197208172009101002



b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

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

كلية الدعوة و 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

No : Nota Dinas
 Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
 Hal : Pengajuan Ujian Munaqasyah

Kepada yang terhormat,
**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN
 Suska Riau**
 di- Tempat.

Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan proposal skripsi sebagai manamestinya terhadap Saudara :

Nama : Wahyuni
 NIM : 11740423875
 Program Studi : Manajemen Dakwah
 Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan PT.SMEVA HOLIDAY Dalam Menangani Kesehatan Jamaah Haji Di Pekanbaru

Kami berpendapat bahwa mahasiswa tersebut dapat mengikuti Ujian Munaqasyah sebagai salah satu syarat untuk mengikuti Ujian Munaqasyah.

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

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Pekanbaru, 19 Desember 2021
 Pembimbing

DR. H. Arwan M. Ag
 NIP. 19660225199303100

Mengetahui
 Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

Khairuddin, M. Ag
 NIP. 197208172009101002

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.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wahyuni
NIM : 11740423875
Tempat/Tgl Lahir : pulau muda 25 juni 1998
Fakultas/Pascasarjana : dakwah dan ilmu komunikasi
Prodi : manajemen dakwah
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Pt. Smeva Holiday Dalam
Menangani Kesehatan Jamaah Haji Di Pekanbaru

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 18 Januari 2022

Yang membuat pernyataan



Wahyuni

NIM: 11740423875



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

ABSTRAK

PT. Smeva Holiday Pekanbaru adalah salah satu lembaga haji yang memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji dalam menangani kesehatan jamaah haji yang dalam pelayanan tersebut sangat memerlukan manajemen yang baik agar tercapainya tujuan lembaga tersebut. Tanpa adanya manajemen maka tujuan pelaksanaan ibadah haji tidak dapat diwujudkan secara optimal, efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan Bagaimana manajemen pelayanan PT. Smeva Holiday Pekanbaru dalam menangani kesehatan jamaah haji. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, metodologi penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif pada penelitian ini dilakukan secara menyeluruh, mendeskripsikan semua yang dilihat, didengar dan dirasakan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi dengan pemilik, dan karyawan PT. Smeva Holiday Pekanbaru. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan ibadah haji pada PT. Smeva Holiday Pekanbaru yaitu perencanaan PT. Smeva Holiday Pekanbaru adalah menangani sebelum keberangkatan, dalam perjalanan dan lokasi. Pengorganisasian pada travel ini adalah tentang divisi haji, tour leader dan muthawwif. Penggerakan yang dilakukan dalam hal ini adalah melakukan motivasi pemimpin terhadap karyawan dan pelaksanaan kinerja karyawan. Pengawasan yang dilakukan adalah tentang kepuasan jamaah. Pelayanan yang diberikan PT. Smeva Holiday Pekanbaru ini meliputi administrasi, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan kesehatan.

Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan, Pelayanan Kesehatan



ABSTRACT

PT. Smeva Holiday Pekanbaru is one of the hajj institutions that provides service to prospective pilgrims in dealing with pilgrims' health, which requires good management to achieve the institution's goals. Without control, the pilgrimage's goal cannot be realized optimally, effectively, or efficiently. This study aims to answer the question: How is PT's service management of PT is. Smeva Holiday Pekanbaru in dealing with the health of pilgrims. This study uses qualitative research; the research methodology employed is a descriptive approach. This research was conducted thoroughly, describing everything seen, heard, and felt. Observation, interviews, documentation with the owner and employees of PT. Smeva Holiday Pekanbaru. The results of this study indicate the management of hajj service at PT. Smeva Holiday Pekanbaru, namely the planning of PT. Smeva Holiday Pekanbaru is the deal before departure, in travel and location. This travel organization is about the division of hajj, tour leader, and muthawwif. In this case, the movement carried out is to motivate the leader of the employees and implement the employee's performance. Supervision is carried out. It is about the satisfaction of the congregation—service provided by PT. Smeva Holiday Pekanbaru covers administration, transportation, accommodation, consumption, and health.

Keywords: Management, Seviles, Health Services

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbalalamin segala puji bagi Allah SWT Tuhan semesta alam. Yang telah memberikan petunjuk dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Manajemen Pelayanan PT. Smeva Holiday Dalam Menangani Kesehatan Jamaah Haji di Pekanbaru, Shalawat serta salam di limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan banyak bershawat kita akan mendapatkan syafaat-Nya. Skripsi ini dibuat dengan tujuan untuk melengkapi syarat guna memperoleh gelar serjana sosial (S.sos) pada jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

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

1. Teristimewa dan tersayang untuk kedua orang tua penulis, ayahanda tercinta Razali dan Ibunda tersayang Nurliza, kakak tersayang Fuji Astuti dan adek tersayang Rahayu Sartika. Semoga semua senantiasa dalam lindungan Allah SWT. Seluruh keluarga besarku penulis dapat menyelesaikan pendidikan S-1 Ini.

Rektor UIN SUSKA Riau, Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag atas kesempatan yang diberikan penulis untuk mengenyam pendidikan di UIN SUSKA Riau.

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Bapak Imron Rosidi, MA. Ph. D, beserta Wakil Dekan I, Bapak Dr, Masduki, M.Ag, Wakil Dekan II, Bapak Dr, Toni Hartono, M.Si, Wakil Dekan III, Bapak Dr. H. Arwan, M.Ag atas kesempatannya menerima penulis untuk belajar di Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

Terima kasih tidak terhingga kepada Penasehat Akademik (PA) yaitu Bapak Khairuddin, S.Ag sekaligus ketua jurusan Manajemen Dakwah yang telah membimbing dan menasehati penulis melakukan pembelajaran di Akademik.

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.

Terima kasih tidak terhingga kepada Pembimbing Skripsi penulis yaitu Bapak Dr. H. Arwan M. Ag yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama melakukan penyusunan skripsi.

Terima kasih tidak terhingga kepada Sekretaris Prodi Manajemen Dakwah yaitu Bapak Muhlasin, S.Ag., M.Pd. I

Terima kasih tidak terhingga kepada Bapak Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi di UIN SUSKA RIAU

Terimakasih tidak terhingga kepada Karyawan/i Fakultas Dakwah dan Komunikasi di UIN SUSKA RIAU yang telah memberikan pelayanan yang baik dan kemudahan dalam Administrasi

Terimakasih tidak terhingga kepada Bapak Jupri M Jahar, A. Md selaku Direktur PT. Smeva Holiday Pekanbaru sekaligus informan inti yang telah membantu dalam proses pembuatan skripsi yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan skripsi ini.

10. Terimakasih tidak terhingga kepada Bapak Aditya Darmawan selaku Marketing & Business Development PT. Smeva Holiday Pekanbaru sekaligus informan pembantu yang telah membantu dalam proses pembuatan skripsi ini.

1. Terimakasih tidak terhingga kepada Ahmad Ruwanda selaku Divisi Umroh & Divisi Tiket PT. Smeva Holiday Pekanbaru sekaligus informan pembantu yang telah membantu dalam proses pembuatan skripsi.

2. Terimaksi tidak terhingga kepada Bapak Armen Yonel dan Haris Hidayat selaku Jamaah PT. Smeva Holiday Pekanbaru yang telah membantu dalam proses pembuatan skripsi ini.

3. Terimakasih tidak terhingga kepada Teman seperjuangan dan Pemotivasi penulis yaitu Lisnawiyah, Hikmah Turrahmi, Robiatul Adawiyah Nasution, Cici Amalia, Fitri Hidayah, dan Dhea Pratiwi Luana atas motivasinya kepada penulis.

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. Terimakasih tidak terhingga kepada Sahabat-sahabat Manajemen Dakwah angkatan 2017 yang tak bisa disebut nama satu persatu yang memberikan dukungan. Semoga kita semua dalam lindungan Allah SWT.

5. Terimakasih tidak terhingga kepada Orang-Orang yang selalu membantu penulis maupun itu dalam bentuk materi dan kehadiran yang membuat penulis sudah sampai ke tahap akhir ini dan menyelesaikan skripsi ini, yang tidak perlu di sebutkan nama-nama mereka sipenulis mengucapkan banyak-banyak mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya atas kebaikan dan kesabaran mereka dalam menghadapi watak dan sifat penulis ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak terdapat kekurangan, oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati mengharapkan masukan, kritik dan sarannya dari berbagai pihak. Semua masukan tersebut akan penulis jadikan motivasi untuk lebih baik lagi di masa yang akan datang. Akhirnya, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta berguna bagi penulis pribadi dan juga bagi pembaca sekalian. *Aamiin Ya Robal 'Alamin.*

Pekanbaru, 16 Januari 2021

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR ISI

ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Penegasan Istilah	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Kegunaan Penelitian.....	7
F. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Terdahulu.....	9
B. Kajian Teori.....	10
C. Kerangka Pikir.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	33
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
C. Sumber Data	34
D. Informan Penelitian	34
E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Validitas Data	36
G. Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah PT. Smeva Holiday Pekanbaru.....	39
B. Tugas Pokok dan Fungsi PT. Smevasindo Holiday	40
C. Visi dan Misi PT. Smevasindo Holiday	42
D. Struktur PT. Smeva Holiday.....	43

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
 UIN & UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Saifudin Kasim Riau

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

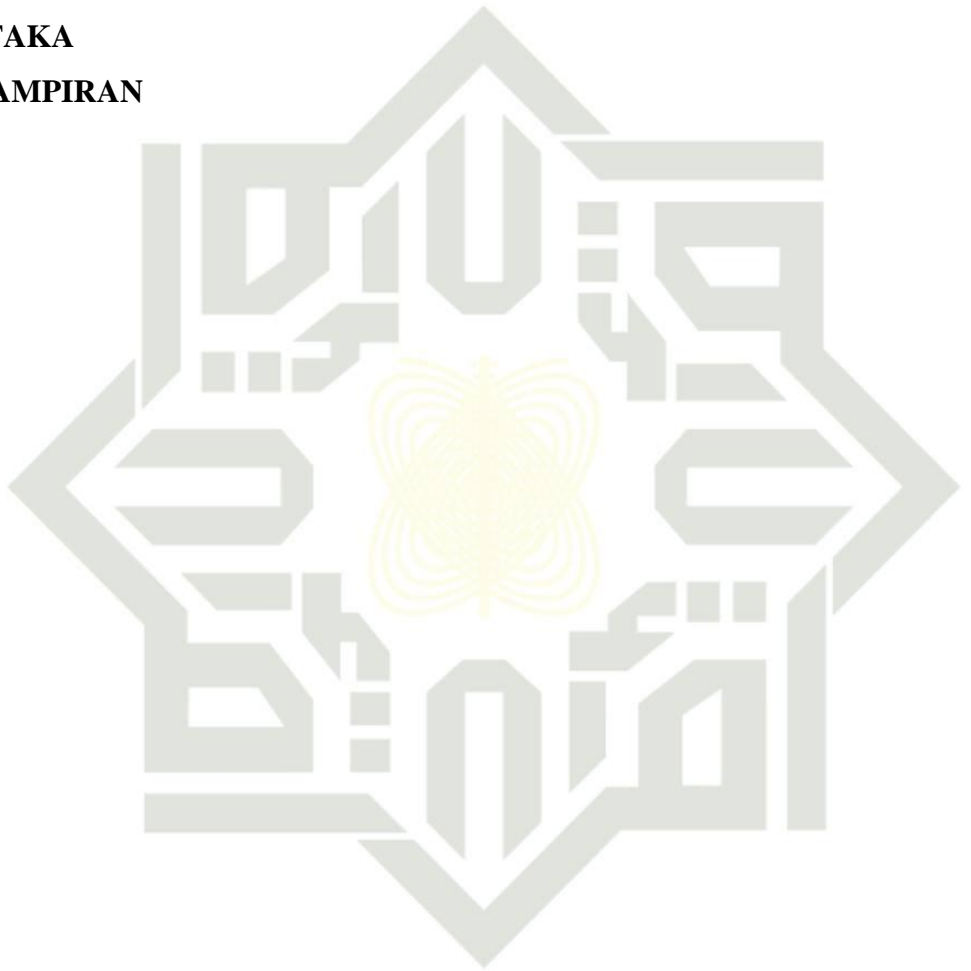
A. Hasil Penelitian	44
B. Pembahasan	59

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA

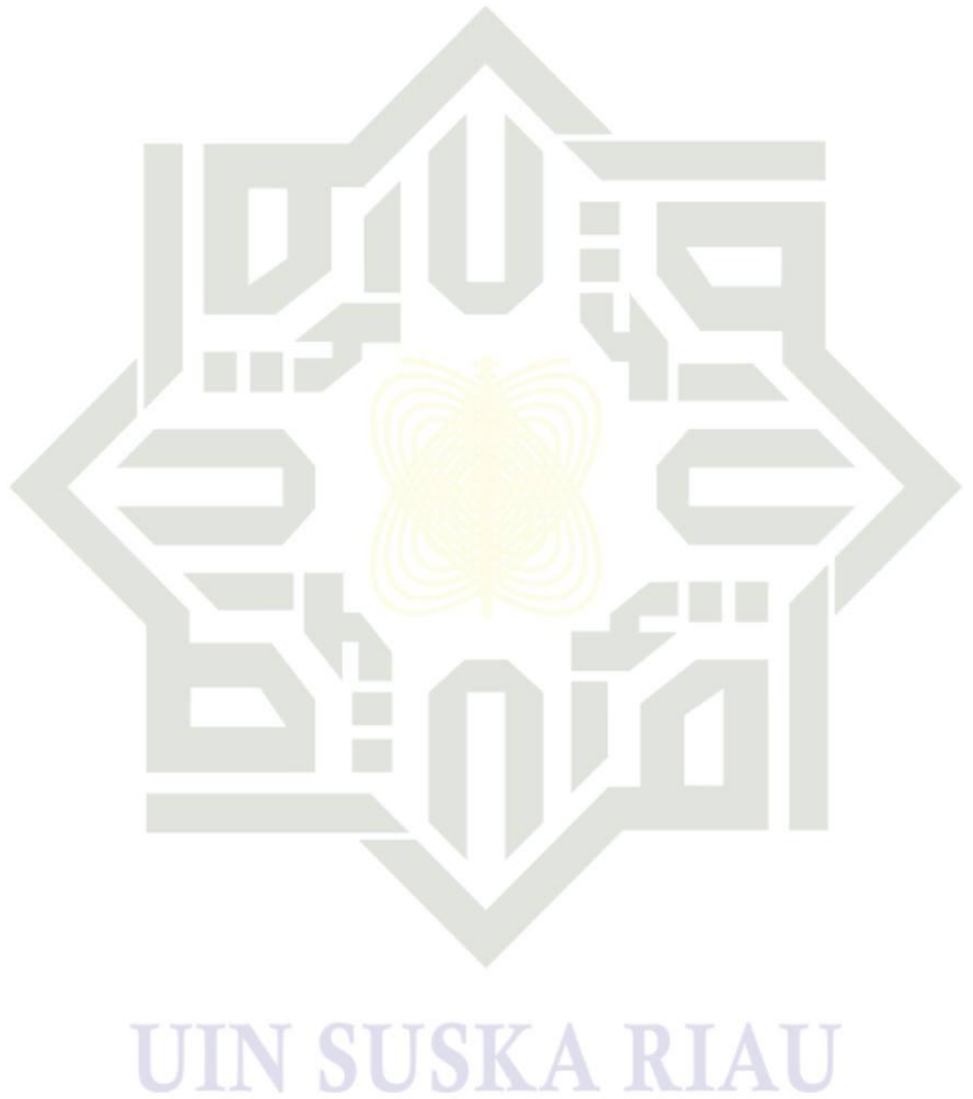
LAMPIRAN-LAMPIRAN



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

1.1	Struktur PT. Smeva Holiday Pekanbaru.....	43
-----	---	----

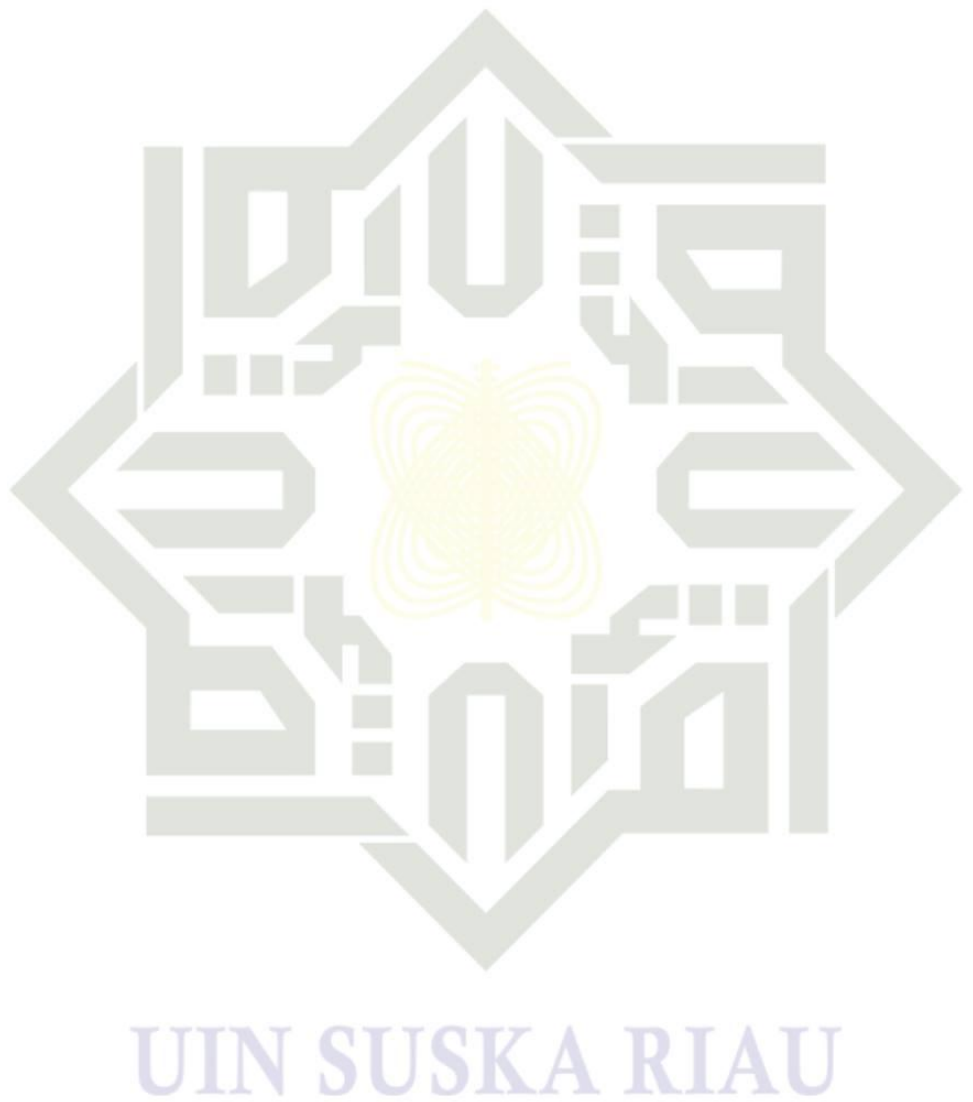


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 GAMBAR

1.2	Manajemen Pelayanan PT. Smeva Holiday Dakam Menangani Kesehatan Jamah Haji diPekanbaru.....	31
-----	---	----



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Haji pada hakekatnya merupakan aktifitas suci yang pelaksanaannya diwajibkan oleh Allah kepada seluruh umat Islam yang telah mencapai (istitho'ah) mampu, disebut aktifitas suci karena seluruh rangkaian kegiatan adalah ibadah. Haji juga disebut sebagai ibadah puncak yang melambangkan ketaatan serta penyerahan diri secara total kepada Allah baik secara fisik-material maupun spiritual.¹

Sebagaimana Allah berfirman di dalam Al- Qur'an, sebagai berikut:

جَعَلَ اللَّهُ الْكَعْبَةَ الْبَيْتَ الْحَرَامَ قِيَمًا لِلنَّاسِ

"Artinya: Allah telah menjadikan Ka'bah, rumah suci itu sebagai pusat (peribadatan dan urusan dunia) bagi manusia: ". (Qs. Al-Maidah: 97)

Haji merupakan ibadah yang sangat mansyur bagi umat muslim di seluruh dunia yang mana merupakan salah satu rukun Islam yang ke-lima. Banyak sejarah serta jejak-jejak peninggalan para nabi dan rasul yang akan kita ketahui ketika kita melaksanakan ibadah haji. Setiap tahun yang menunaikan ibadah haji sangat banyak dari berbagai negara, ras dan jenis kelamin yang berbeda. Salah satunya yang hadir dari berbagai negara Islam dunia yaitu negeri kita Indonesia. Indonesia sebagai negara berpenduduk muslim terbesar di dunia, masyarakatnya memiliki antusiasme yang sangat besar untuk pergi berhaji.

Bagi setiap muslim, termasuk muslim di Indonesia, ibadah haji memiliki makna sangat penting. Dalam konteks Indonesia, ibadah haji tidak hanya dilihat sebagai salah satu rukun Islam yang wajib dilaksanakan kaum muslimin bagi mereka yang mampu tetapi juga memiliki makna sosiologis dan historis sangat berarti. Secara sosiologis dan historis, dapat dikatakan bahwa perkembangan Islam Indonesia tidak bisa terlepas dari ibadah haji.²

¹Ali Syari'ati, *Haji*, (Bandung: Penerbit Pustaka, 2000), 1

²Muhammad M. Basyuni, *Reformasi Manajemen Haji*, (Jakarta: FDK Press, 2008), 17



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

Dari tahun ke tahun jamaah haji semakin bertambah, sepanjang sejarah pelaksanaan ibadah haji selalu mendapatkan perhatian khusus. Banyak komponen dalam penyelenggaraan ibadah haji, komponen itu mulai dari pendaftaran, transportasi, akomodasi, keamanan, katering, dan kesehatan. Dalam rangkaian penyelenggaraan ibadah haji menunjukkan bahwa hingga dewasa ini pelaksanaan ibadah haji telah mengalami perkembangan.

Seiring perkembangan dan meningkatnya ekonomi Indonesia, meningkat pula jumlah jamaah haji dan bahkan belakangan ini jumlah pendaftarnya melampau kuota yang telah ditetapkan. Sebagai konsekuensinya dari meningkatnya jumlah jamaah haji, maka komponen-komponen penyelenggaraan haji perlu ditingkatkan seperti akomodasi, katering, transportasi dan kesehatan. Dalam implementasinya, bentuk pelayanan mengalami perubahan khusus dalam bidang kesehatan. Proses persiapan keberangkatan jamaah haji diperketat dengan adanya penambahan pemeriksaan, yakni pemeriksaan yang dilakukan oleh pihak Departemen Kesehatan.

Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan kesehatan jamaah haji untuk menjaga agar jamaah haji tetap dalam keadaan sehat antara lain tidak menularkan atau ketularan penyakit selama menjalankan ibadah haji.³ Kesanggupan atau kemampuan (Istithaah) merupakan syarat yang telah ditetapkan bagi mereka yang ingin menunaikan rukun islam ke-lima, yaitu ibadah haji. Secara singkat, syarat kesanggupan atau kemampuan itu dapat menanggung beban berat perjalanan ibadah haji yang sering dianalogikan sebagai jihad kecil.⁴

Kegiatan ibadah haji mempunyai banyak proses prosedur yang harus diperhatikan dan dipersiapkan, seperti biaya transportasi, pengurusan dokumen, dan penyediaan perlengkapan ibadah. Adapun dalam proses pelaksanaannya memiliki standar operasional selama ibadah haji ditanah suci

³ Ahmad Nizam dan Alatif Hasan, *Manajemen Haji*, (Jakarta: Zikru Hakim, 2000), 78

⁴ Departemen Agama R.I Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah Jakarta, *TA'ALIMATUL HAJI: Peraturan Pemerintah Arab Saudi Tentang Penyelenggaraan Haji* (Jakarta: Direktorat Jendral Penerangan dan Penyuluhan Arab Saudi, 2002), 4-5



- 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.

adalah akomodasi, hotel, transportasi selama pelaksanaan ibadah, konsumsi, kesehatan, pendamping atau *Tour Leader* selama pelaksanaan kegiatan ibadah. Serta muthawwif atau pembimbing ibadah haji dan sampai pada proses kepulangan ke Tanah Air.

Pelayanan kesehatan dimaksud meliputi kegiatan pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan kesehatan jamaah haji yang diikuti dengan bimbingan dan penyuluhan kesehatan, yang diselenggarakan di puskesmas, rumah sakit dalam perjalanan di kelompok terbang dan selama di arab Saudi melalui pelayanan kesehatan di BPHI Daker dan BPHI sektor.⁵ Pelaksanaan kegiatan pelayanan kesehatan terdiri dari pelayanan kesehatan di daerah pemeriksaan kesehatan sebelum keberangkatan/pra haji dan pada saat kepulangan/pasca haji), pelayanan kesehatan diembarkasi dan debarkasi, pelayanan kesehatan selama penerbanagan, pelayanan kesehatan selama di Arab Saudi, dan pelayanan kesehatan di kelompok terbang. Pelayanan kesehatan tersebut satu dengan lain merupakan proses pelayanan kesehatan yang berkesinambungan dan komprehensif.⁶

Untuk mencapai upaya pencegahan dan persiapan sebelum ke berangkat mencakup kecutan fisik dan mental dalam keadaan prima, karena keadaan prima, Karena keadaan di Arab Saudi berbeda dengan keadaan di Indonesia, yaitu cuaca dan iklim lebih tinggi, keadaan lingkungan yang lebih beraneka ragam, serta jenis makanan yang berbeda. Oleh karena itu, diperlukannya sistem manajemen pelayanan kesehatan jamaah haji. Persiapan kesehatan yang optimal akan membantu kelancaran kegiatan ritual ibadah yang akan dikerjakan nantinya. Sehingga jamaah akan lebih khusyuk dalam melaksanakan ibadah haji.

⁵Pedoman Teknis Pembinaan Kesehatan Jamaah Haji, (Pusat Kesehatan Haji Kementerian Kesehatan RI: 2010), 3

⁶Sumber Paper, Keputusan Menteri Kesehatan RI. No 422 SK VI tahun 2009, *Tentang Pedoman Peanyelenggaraan Kesehatan Haji Indonesia* (Jakarta: Menteri Kesehatan RI, 2009), 13

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Pelayanan kesehatan pada PT. Smeva Holiday Tour and Travel ini yang menangani pada bagian kesehatan masih kurang optimal dikarenakan kurangnya karyawan sehingga membutuhkan karyawan lain yang memiliki waktu luang. Terkait permasalahan kesehatan tersebut dalam hal ini Pt smeva holiday tentunya harus lebih meningkatkan lagi pengoptimalan jasa pelayanan kesehatan bagi para calon jamaah.

Terkait permasalahan kesehatan tersebut dalam hal ini PT smeva holiday meningkatkan kualitas untuk pelayanan kesehatan bagi para calon jamaahnya.⁷

Berdasarkan dari tanda dan permasalahan yang terjadi di atas, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana “Manajemen Pelayanan PT. Smeva Holiday Dalam Menangani Kesehatan Jamaah Haji Di Pekanbaru”.

B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalah pahaman mengenai judul penelitian ini, penulis kunci yang penulis anggap penting maka penulis perlu memberikan penegasan istilah-istilah berikut:

1. Manajemen

Dalam kamus bahasa Indonesia kata manajemen berarti mengelola sumberdaya secara efektif untuk mencapai sasaran dan pemimpin bertanggung jawab atas jalannya perusahaan dan organisasi.⁸ Dan dalam buku Dasar-dasar Manajemen, manajemen dalam bahasa inggris dikenal dengan kata manage yang berarti mengurus, mengatur, melaksanakan, dan mengelola.⁹

Sedangkan menurut istilah ada beberapa pengertian. Dalam penelitian ini akan penulis sampaikan beberapa pengertian manajemen yang diungkapkan oleh para ahli dalam bidang manajemen. Adapun

⁷ Karyawan Pt Smeva Holiday, wawancara, 17 februari 2021

⁸ Meity Taqdir Qodratillah, *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*, (Jakarta: Badan Pengembangan dan pembinaan bahasa, kementerian pendidikan dan kebudayaan, 2011),

⁹ Badrudin, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 1



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.

pengertian manajemen menurut para ahli bidang manajemen diantaranya adalah sebagai berikut:

George R. Terry mendefinisikan: “Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuantujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata”.¹⁰

Menurut Malayu S.P. Hasibuan: “Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”.¹¹

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan para pengguna sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.¹²

Dari beberapa pengertian dan pendapat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan menjalankan fungsi-fungsi sesuai dengan ketentuan.

2. Pelayanan

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan jual beli barang atau jasa.¹³

Menurut Gronroos menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan adalah hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan yang member pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan

¹⁰ George R. Terry, Leslie W. Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 11

¹¹ Malayu S. P. Hasinuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 2

¹² T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi 2*, (Yogyakarta: BPFE, 2003), 3

¹³ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), Edisi ke-3, cet, 2, 446



- 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

konsumen atau pelanggan.¹⁴ Sedangkan menurut H.A.S. Moenir, Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan seseorang dengan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.¹⁵

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

Manajemen Pelayanan Kesehatan

Manajemen berasal dari bahasa Inggris “*to manage*” yang artinya mengurus, membimbing dan mengawasi. Manajemen merupakan suatu rangkaian aktivitas yang mengatur dan menggerakkan sekelompok orang dan segenap fasilitas untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan yang dimaksud dapat berupa sesuai pula dengan ruang gerak kerjasama yang bersangkutan dan berupa kegiatan ekonomi, sosial, budaya, politik dan lain sebagainya.

Manajemen pelayanan kesehatan adalah suatu proses rangkaian kegiatan yang bersifat kontinum (berkesinambungan) dan komprehensif (menyeluruh) dalam mengatur sumber daya manusia baik dari petugas kesehatan maupun non-petugas kesehatan dalam merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, mengawasi serta mengevaluasi semua kegiatan pelayanan kesehatan melalui program kesehatan agar tercapainya tujuan umum maupun tujuan khusus dalam meningkatkan derajat kesehatan seluruh masyarakat.

¹⁴ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), 2

¹⁵ Moenir, Op. Cit, 17



C. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana Manajemen Pelayanan PT. Smeva Holiday Dalam Menangani Kesehatan Jamaah Haji Di Pekanbaru ?".

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen pelayanan PT. Smeva Holiday dalam menangani kesehatan jamaah haji di pekanbaru.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Akademis

- a. Penelitian ini berguna sebagai tambahan referensi terkait dengan manajemen pelayanan PT. Smeva Holiday dalam menangani kesehatan jamaah haji di pekanbaru sehingga menjadi rujukan jika nanti ada yang melakukan penelitian yang sama.
- b. Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan kita, bagaimana PT. Smeva Holiday untuk melihat manajemen pelayanan kesehatan jamaah haji.

2. Kegunaan praktis

- a. Hasil penelitian ini dibuat diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi Prodi Manajemen Dakwah kontribusi Manajemen Lembaga Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- b. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana sosial (S. Sos) Prodi Manajemen Dakwah Konsentrasi Manajemen Lembaga Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis dan mempermudah pembaca dalam memahami serta menelaah, maka penulis perlu menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga mampu menunjukkan hasil penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



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.

yang baik dan mudah untuk dipahami. Adapun sistematika penulisan dari hasil penelitian ini adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah , penegasan istilah , rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Pada bab ini penulis mengemukakan kajian teori, kajian terdahulu dan kerangka pikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

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

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Pada bab ini penulis mengemukakan tentang profil PT. Smeva Holiday, tugas pokok dan fungsi PT. Smeva Holiday, visi misi PT. Smeva Holiday dan keadaan pegawai.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan tentang manajemen pelayanan PT. Smeva Holiday dalam menangani kesehatan jamaah haji di pekanbaru

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini penulis mengemukakan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Terdahulu

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

Pertama, Skripsi Apipudin dari Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Syarif Hidayatullah Jakarta dengan judul “Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji pada dinas kesehatan Kabupaten Tangerang Tahun 2017” 2018. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa system manajemen pelayanan kesehatan Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang sudah sesuai dengan standar petunjuk teknis peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia, meliputi fungsi manajemen perencanaan dalam pembinaan dan pelayanan kesehatan, pengorganisasian pada pihak dinas kesehatan Kabupaten Tangerang dan pihak Puskesmas, pergerakan dengan menjalankan perencanaan yang telah ditentukan, pengawasan dengan menetapkan ukuran standar pengawasan dan evaluasi dilakukan dengan membahas seluruh rangkaian kegiatan dengan melihat input proses dan output.

Kedua, Skripsi Akhmad Al Habsah dari Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Syarif Hidayatullah Jakarta dengan judul “Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Pada Musim Haji 2016 di embarkasi Jakarta Pondok Gede”. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan kesehatan yang diberikan di Asrama Haji sangat besar dampaknya bagi jamaah, dengan adanya manajemen yang baik maka akan melancarkan dan memudahkan proses pemeriksaan kesehatan. Apakah jamaah sudah menjalani suntik meningitis, kemudian jamaah haji risti (resiko tinggi) akan disematkan gelang untuk mengetahui kondisi kesehatan jamaah tersebut, jika jamaah sakit atau belum



periksa kesehatan baik hasil pemeriksaan yang tidak lengkap atau BKJH (Buku Kesehatan Jamaah Haji) tidak ada maka akan diarahkan ke poliklinik, serta rujukan ke laboratorium dan apabila perlu perawatan maka akan dirujuk ke RS Haji Jakarta Pondok Gede.

Ketiga, Skripsi Nur Hasanah dari Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul “Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta Tahun 2016”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman dalam menerapkan manajemen pelayanan kesehatan jamaah haji telah menggunakan pendekatan model PDCA yaitu: Plan (Perencanaan), Do (Pelaksanaan), Check (Pemeriksaan), Action (Perbaikan). Pelaksanaan dilakukan dalam pelayanan kesehatan jamaah dibagi menjadi dua tahap pemeriksaan kesehatan yaitu tahap I mencakup pemeriksaan fisik dan laboratorium sedangkan tahap II mencakup pemeriksaan dan ulang pemeriksaan imunisasi meningitis, pemeriksaan setelah perencanaan telah ditetapkan sudah sesuai dengan hasil yang dicapai seperti alur pemeriksaan kesehatan jamaah haji, persyaratan yang harus dipenuhi teknis pemeriksaan kesehatan dan lain-lain. Evaluasi terkait pembinaan 2 tahun sebelum jamaah diberangkatkan, yang dapat dilakukan oleh dinas kesehatan untuk melakukan kerja sama dengan instansi yang berkaitan dengan kelancaran pembinaan jamaah haji dan evaluasi terkait jamaah yang sulit dihubungi, pihak puskesmas selalu memantau serta menghubungi jamaah haji agar segera melakukan pemeriksaan tahap I.

Dari ketiga penelitian diatas maka dapat perbedaaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu berfokus kepada manajemen pelayanan PT. SMEVA HOLIDAY dalam menangani kesehatan jamaah haji di Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

B. Kajian Teori

Untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan PT. Smeva Holiday dalam menangani kesehatan jamaah haji di pekanbaru maka terlebih dahulu diuraikan teori-teori yang berkaitan dengan tema penelitian, yaitu:

Manajemen

a. Pengertian manajemen

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu¹⁶

Selain itu manajemen yaitu manajemen berdasarkan ilmu, sebagai berikut : management characterized and guided by the use of science and the scientific method, maka dengan mengingat definisinya dari pada manajemen, gambaran menjadi terang sekarang.¹⁷

Manajemen memiliki pengertian yang sangat beragam, namun bila disederhanakan bisa dikelompokkan minimal ke dalam tiga pengertian yaitu seni memimpin, proses perencanaan pengorganisasian pelaksanaan dan pengawasan, bekerja melalui orang lain. Jadi segala sesuatu itu direncanakan dan ditentukan oleh seseorang, sedangkan pelaksana dari rencana dan ketentuan itu adalah orang lain.¹⁸

Menurut Ahmed Moustafa Abo-Hebeish, dalam bahasa Arab kata yang sepadan dengan manajemen adalah Idarah. Kata tersebut berasal dari kata daara yang berarti berjalan di sekitar atau lingkaran kata yadawad. Dengan demikian, hal tersebut sesuatu berjalan secara normal atau sesuatu yang direncanakan, dan mengindikasikan bahwa hal tersebut merupakan suatu kondisi bagus.

Sedangkan kata manajemen itu sendiri berasal dari bahasa Italia, maneggiare yang berarti mengendalikan, yang dalam makna istilah memiliki makna awal mengendalikan kuda. Kata ini mendapat

¹⁶ Malayu Hasibuan, Dasar-Dasar Perbankan, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), 54

¹⁷ Panglaykim, Manajemen Suatu Pengantar, (Jakarta: Ghalia Indonesia), 28

¹⁸ Fathul Aminudin Aziz, Manajemen Dalam Prespektif Islam, 1

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.

pengaruh dari bahasa Prancis, *manega* yang berarti kepemilikan kuda (yang berasal dari bahasa Inggris yang berarti seni mengendalikan kuda), dimana istilah Inggris ini juga berasal dari bahasa Italia. Bahasa Prancis lalu mengadopsi kata ini dari bahasa Inggris menjadi *management*, yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur.¹⁹

Dalam hadist Rasulullah yang artinya: Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang melaksanakan sesuatu pekerjaan, dilakukan secara *itqan* (tepat, terarah, jelas, dan tuntas). (HR. Thabrani). Hadist tersebut mengajarkan agar umat manusia dalam menjalankan atau melaksanakan sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib, dan teratur.

Saat ini, walaupun kata manajemen sudah digunakan secara luas namun, sebenarnya belumlah memiliki definisi yang mapan dan diterima secara universal.

Berikut pengertian manajemen menurut beberapa ahli:

Menurut Oey Liang Lee: Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Mary Parker Follet manajemen merupakan seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini mengandung arti bahwa para manajer mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pengaturan orang-orang lain utk melaksanakan berbagai tugas yg mungkin diperlukan.²⁰

Sedangkan menurut Ricky W. Griffin, manajemen merupakan sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumberdaya untuk mencapai sasaran (goal) secara efektif dan efisien.

¹⁹ Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen Dalam Prespektif Islam*, 2

²⁰ Rahmat, *Definisi Manajemen*, disalin dari website: <http://blog.re.or.id/definisi-manajemen.htm>, diakses pada tanggal 11 Desember 2021



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.

James A. F. Stoner: manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian dan penggunaan sumberdaya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Terry: Manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri dari tindakantindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumberday lainnya.

Dari beberapa definisi dan penjelasan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen adalah seni memimpin terhadap sebuah proses menggapai tujuan yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian sampai pada akhir yang kemudian terjardo pengevaluasian melalui orang lain.²¹

b. Unsur-unsur Manajemen

Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan (organisasi), karyawan dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan. Adapun unsur-unsur manajemen itu terdiri dari: man, money, method, machines, material, dan market, disingkat 6 M.

1) Man (manusia, tenaga kerja)

Dalam hal ini, yang disebut Man disini berarti sumber daya manusia berupa pembimbing haji dan umrah.

2) Money (uang atau pembiayaan)

Pembiayaan ini berarti dana haji dan umrah yang akan dipergunakan untuk bimbingan manasik haji dan umrah yang bersumber dari Kementerian Agama.

3) Material (bahan-bahan atau perlengkapan)

Tanpa adanya material (bahan-bahan), manusia tidak dapat berbuat banyak dalam mencapai tujuannya tanpa adanya material

²¹ Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen Dalam Prespektif Islam*, 3-5



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.

yang akan diproses, tidak akan mungkin ada wujud dari hasil yang diproses.

4) Machines (mesin-mesin)

Alat pelengkap guna memudahkan suatu proses. Selain itu, suatu kegiatan dapat dikatakan cepat dan mudah bila disertai dengan alat sebagai pelengkap.

5) Method (metode, cara, sistem kerja)

Cara melaksanakan suatu pekerjaan guna pencapaian tujuan yang tertentu, maka penggunaan metode tertentu pula yang akan mengiringinya. Metode guna pencapaian sesuatu juga sebagai sarana kelancaran dalam menyelesaikan tugas.

6) Market (pasar)

Peran pasar ini sangat penting, yakni sebagai tempat untuk memasarkan hasil produk yang ada di sebuah perusahaan. Oleh karena itu baik buruknya suatu kualitas atau besar kecilnya suatu laba yang akan diperoleh suatu perusahaan dapat dikenali oleh masyarakat tergantung dari bagaimana metode penguasaan pangsa pasar itu sendiri.²²

7) Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen adalah rangkaian berbagai kegiatan yang telah ditetapkan dan memiliki hubungan saling ketergantungan antara yang satu dengan yang lainnya yang dilaksanakan oleh orang-orang dalam organisasi atau bagian-bagian dari lembaga yang diberi tugas untuk melaksanakan kegiatan. Menurut George R. Terry, dalam buku manajemen yaitu: Planning (Perencanaan), Organizing (Pengorganisasian), Actuating (Pelaksanaan), Controlling (Pengawasan).²³

²² Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), 1

²³ M. Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Rahmad Sementara, 2009),



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) Perencanaan (Planing)

Perencanaan (Planing) merupakan poin paling awal dari aktivitas manajerial. Karena bagaimanapun sempurnanya suatu aktivitas manajemen tetap membutuhkan sebuah perencanaan. Karena perencanaan merupakan langkah awal bagi sebuah kegiatan dalam bentuk memikirkan hal-hal yang terkait agar memperoleh hasil yang optimal. Tanpa adanya rencana, maka tidak ada dasar untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu.²⁴

Perencanaan adalah proses memutuskan tujuan-tujuan apa yang akan dikerjakan selama suatu jangka waktu yang akan datang dan apa yang dilakukan agar tujuan-tujuan itu dapat dicapai.²⁵ Baik tujuan maupun rencana, keduanya dapat untuk jangka panjang dan dapat juga untuk jangka pendek. Rencana jangka pendek meliputi jangka satu atau dua tahun sedangkan jangka panjang meliputi lima sampai sepuluh tahun mendatang.

2) Pengorganisasian (Organizing)

Pengorganisasian merupakan salah satu fungsi manajemen yang berkaitan erat dengan perencanaan dan merupakan suatu proses yang dinamis, sedangkan organisasi merupakan alat atau wadah yang statis. Pengorganisasian merupakan penentuan departemen-departemen (sub sistem) serta penentuan hubungan-hubungan.²⁶

Pengorganisasian ini menjadi penting bagi proses kegiatan suatu organisasi sebab dengan adanya pengorganisasian maka rencana menjadi lebih mudah dalam pelaksanaannya. Setiap bidang yang ada dalam organisasi merupakan komponen yang membentuk suatu sistem yang saling berhubungan baik secara vertikal maupun horizontal yang bermuara ke satu arah untuk mencapai suatu tujuan.

²⁴ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 94

²⁵ George R. Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), 43

²⁶ Badrudin, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 111



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) Penggerakan (Actuating)

Menurut George R. Terry penggerakan adalah disebut juga gerakan, mencakup kegiatan yang dilaksanakan seorang manajer untuk mengambil dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan-tujuan dapat tercapai.²⁷

Pada tahap ini manajer sangat penting untuk dapat menggerakkan semua elemen-elemen yang ada sesuai fungsi dan tugasnya. Oleh karena itu, dalam melakukan penggerakan diperlukan langkah-langkah sebagai berikut:²⁸

- a) pemberian motivasi
- b) Penjalinan hubungan
- c) Penyelenggaraan komunikasi
- d) Pengembangan dan peningkatan pelaksanaan

4) Pengawasan (Controlling)

Controlling sering disebut juga pengendalian yaitu mengadakan pemantauan dan koreksi sehingga bawahan dapat melakukan tugasnya dengan benar sesuai tujuan semula.²⁹ Pengawasan (controlling) adalah langkah untuk menentukan apa yang telah dicapai, mengadakan evaluasi, dan mengambil tindakan korektif bila diperlukan untuk agar hasilnya sesuai dengan apa yang telah direncanakan.³⁰ Bila terjadi penyimpangan, maka manajer segera memberikan peringatan untuk meluruskan kembali langkah-langkah yang telah ditentukan oleh anggota organisasi agar sesuai dengan apa yang direncanakan.³¹ Handoko juga berpendapat bahwa manajemen dibutuhkan oleh semua organisasi, karena tanpa manajemen semua

²⁷ George R. Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Op. 17

²⁸ Ibrahim Lubis, *Pengendalian dan Pengawasan Proyek dan Manajemen*, (Jakarta: Ghali Indonesia, 2001), 112

²⁹ Badrudin, *Op.Cit.* 17

³⁰ Geogrg R. Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Op. 20

³¹ Zaini Muctarom, *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah*, (Yogyakarta: Al Amin Press,



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.

usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih sulit. Ada tiga alasan utama diperlukannya manajemen:

- a. Manajemen dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi dan pribadi.
- b. Manajemen dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan antara tujuan-tujuan, sasaran-sasaran, dan kegiatan-kegiatan yang saling bertentangan dari pihak-pihak yang berkepentingan dalam organisasi.
- c. Manajemen dibutuhkan untuk mencapai efisiensi dan produktifitas kerja organisasi atau perusahaan.³²

Oleh sebab itu, lembaga harus selalu memonitoring dan mengawasi setiap kegiatan atau pelaksanaan program, sehingga masalah-masalah yang dapat mengganggu jalannya roda organisasi dapat sedini mungkin diketahui, agar dapat segera diambil langkah-langkah perbaikan untuk mencapai tujuan yang ada. Di samping itu, dengan tindakan-tindakan monitoring tersebut lembaga juga dapat segera mengadakan evaluasi terhadap seluruh kegiatan yang telah dilanjutkan sesuai dengan program kerja guna kepentingan pengembangan selanjutnya.

Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.³³

Maka dapat disimpulkan manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu untuk mengatur dan mengendalikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tujuan yang ingin dicapai. Kriteria terakhir inilah yang mengukur, mengendalikan dan menjadi ukuran bagi keberhasilan fungsi layanan. Untuk dapat menyelenggarakan manajemen pelayanan

³² T. Hani Handoko, *Op. 7*

³³ *Ibid*, 14

**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.

yang baik, ada prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang dapat dipakai sebagai acuan.

Prinsip-prinsip tersebut antara lain adalah:

- a. Identifikasi kebutuhan calon nasabah yang sesungguhnya.
- b. Sediakan pelayanan yang sepadu (One-stop-shop).
- c. Buat sistem dan mendukung pelayanan nasabah.
- d. Usahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan.
- e. Layanilah keluhan jamaah dengan baik.
- f. Terus berinovasi.
- g. Karyawan adalah sama pentingnya dengan jamaah.
- h. Bersifat tegas tapi ramah dengan jamaah.
- i. Menjalin komunikasi dan interaksi khusus dengan jamaah.
- j. Selalu mengontrol kualitas.³⁴

Untuk menyelenggarakan suatu manajemen pelayanan yang baik maka perusahaan harus memakai prinsip-prinsip manajemen pelayanan sebagai acuan sebuah perusahaan tersebut.

3. Manajemen Pelayanan Haji**a. Pelayanan**

Pelayanan ibadah haji dapat dipahami sebagai segala kegiatan dalam rangka peningkatan kinerja dalam pemenuhan kebutuhan dasar calon jamaah haji sesuai dengan hak-hak dasarnya atau suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara ibadah haji.

Dasar calon jamaah haji sesuai dengan hak-hak dasarnya atau suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara ibadah haji. Dalam melayani jamaah haji pemerintah memberikan pelayanan dalam hal pelayanan umum, administrasi, ibadah, dan kesehatan. Pelayanan umum antara lain mengenai

³⁴ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Op. 87*



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.

pengasramaan jamaah haji, transportasi, pelayanan ibadah antara lain bimbingan manasik haji, hal-hal yang berkaitan dengan ibadah (shalat di pesawat, tayamum di pesawat, shalat jama' dan qashar), pelayanan administrasi menyangkut pendaftaran, paspor, panggilan masuk asrama dan pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan kesehatan, biaya pemeriksaan kesehatan dan penyerahan kartu kesehatan.³⁵

Dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, lebih tepatnya BAB II Pasal 3 mengenai Asas dan Tujuan, yang berbunyi “Penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam”. Dan terdapat juga pada BAB III Pasal 6 mengenai Han dan Kewajiban, yang berbunyi “Pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan lain-lain yang di perlukan oleh jamaah haji”.

Untuk menjalankan pelayanan sesuai UU tersebut maka suatu lembaga harus memberikan pelayanan yang serupa seperti:

a. Administrasi

Administrasi adalah seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian.

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

³⁵ Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*, (Jakarta:Publitbang Kehidupan Keagamaan, 2009), 1



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.

Pendaftaran calon jamaah haji diatur sebagai berikut:³⁶

- a. Beragama Islam.
- b. Berusia minimal 12 (dua belas) tahun pada saat mendaftar.
- c. Memiliki KTP yang masih berlaku sesuai domisili atau bukti identitas lain yang sah.
- d. Memiliki kartu keluarga.
- e. Memiliki akte kelahiran atau surat kenal lahir atau kutipan akte nikah atau ijazah.
- f. Memiliki tabungan nama jamaah yang bersangkutan pada BPSm BPIH.

Selain persyaratan tersebut, calon jamaah haji harus menyerahkan Foto terbaru ukuran 3x4 cm sebanyak 10 lembar dengan ketentuan:

- 1) Pas foto berwarna dengan latar belakang putih.
- 2) Warna baju/kerudung kontras dengan latar belakang, tidak memakai pakaian dinas, dan bagi wanita mengenakan busana muslim.
- 3) Tidak menggunakan kacamata.
- 4) Tampak wajah minimal 80 persen. Selain persyaratan di atas, gubernur dapat menambahkan persyaratan berupa surat keterangan domisili. Jika saat mendaftar jamaah haji berusia di bawah 17 tahun dan belum memiliki KTP dapat digantikan dengan kartu identitas lain.

Berikut ini prosedur pendaftaran jamaah haji khusus:

1. Menyerahkan persyaratan pendaftaran kepada petugas di Kanwil Kementerian Agama provinsi atau Direktorat Jendral Pelayanan Haji Dalam Negeri.
2. Membayar setoran BPIH khusus ke rekening Menteri Agama pada BPS BPIH sesuai besaran yang ditetapkan.

³⁶ Ali Rokhmat, *Manajemen Haji Membangun Tata Kelola Haji Indonesia*, (Jakarta: Media Dakwah, 2016), 217

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. Menyerahkan bukti setoran BPIH khusus kepada Kanwil Kementerian Agama provinsi atau Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri.³⁷

Pendaftaran jamaah haji dinyatakan sah setelah diverifikasi, melakukan pembayaran setoran awal, dan memperoleh nomor porsi. Namun nomor porsi hanya berlaku bagi jamaah yang bersangkutan dan tidak dapat digunakan orang lain.

b. Bimbingan Manasik Haji

Bimbingan manasik haji dan umrah dapat dilakukan tiga bagian, yaitu:

1. Pra haji adalah agar para jamaah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji dan umrah nanti ketika berada di tanah suci.
2. Ketika berlangsung adalah bimbingan yang dilakukan ketika berada di tanah suci dengan cara pembimbing dapat mendampingi, member
3. pengarahan kepada jamaah, agar pelaksanaan ibadah haji dan umrah sesuai dengan tata cara ibadah haji.
4. Paska haji adalah bimbingan ini dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umrah, untuk mempertahankan kemabruran haji dan umrah.

c. Transportasi

Pelayanan Transportasi udara merupakan bagian kewajiban pemerintah dalam rangka memobilisasi jamaah dari tanah air ke Arab Saudi, dan kembali ke Tanah Air. Moda Transportasi udara ini menjadi pilihan yang tepat setelah mempertimbangkan efisiensi, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan jamaah haji.³⁸

Dalam pelayanan transportasi udara, telah disusun indikator mutu layanan, yaitu: ketepatan waktu (on time performant) sesuai

³⁷ Ibid, 220

³⁸ Ibid, 239

**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.

dengan jadwal keberangkatan dan kepulangan, meminimalisi berbagai kelemahan dalam pemberian pelayanan di pesawat, pemberi rasa nyaman, aman, memperhatikan tingkat keselamatan, dan keramahan petugas penerbangan dalam melayani jamaah haji. Transportasi memegang peran yang cukup penting dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Pergerakan jamaah dari daerah asal menuju ke Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut (orang atau barang). Oleh karena itu masalah transportasi pastinya harus yang aman, nyaman dan lancar.

d. Akomodasi

Akomodasi adalah salah satu unsur penting yang harus diberikan oleh para penyelenggara ibadah haji dan umrah. Yang dimaksud dengan akomodasi itu sendiri adalah wahana yang menggunakan pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makanan dan minuman serta jasa lainnya. Penyewaan pемondokan juga harus mengikuti ketentuan dalam Taklimatul Hajj pemerintah Arab Saudi. Ketentuan tersebut antara lain mensyaratkan adanya izin kelayakan (tasyrih) yang dikeluarkan oleh baladiyah (pemerintah daerah). Karena dengan adanya akomodasi yang baik dan memuaskan sehingga para jamaah menjadi lebih khusyu' dalam menjalankan ibadah haji dan umrah.³⁹

e. Konsumsi

Selama di Arab Saudi, jamaah haji akan mendapat pelayanan catering pada saat kedatangan dan kepulangan di pемondokan Madinah, pемondokan Makkah, Arafah, dan Mina. Juga selama kedatangan dan kepulangan di Bandara Jeddah. Pelayanan catering diberikan dengan menu dan citarasa Indonesia, serta dengan distribusikan tepat waktu dan sasaran.

³⁹ Ibid, 240

**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.

Untuk lebih memuaskan jamaah haji, pemerintah mempersyaratkan penyedia catering supaya memperbanyak juru masak dari Indonesia serta menggunakan bumbu masak dari Indonesia. dengan demikian, jamaah haji dapat menikmati makanan serasa di Tanah Air. Hal demikian, diharapkan dapat memberikan kenyamanan jamaah dalam menjalankan ibadah hajinya lebih tenang dan khusus.

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

f. Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan calon jamaah haji untuk menjaga agar jamaah haji tetap dalam keadaan sehat antara lain tidak menular atau ketularan penyakit selama menjalankan ibadah haji tersebut dan setelah kembali ke tanah air. Pelayanan kesehatan ini dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci seperti medical check up, suntik vaksin meningitis dan suntik vaksin H1N1 (H1N1/flu babi adalah infeksi saluran pernapasan akut yang menyerang organ tubuh terutama paru-paru).⁴⁰

Pembinaan

Dalam manajemen pembinaan ini terdapat dua komponen pokok, yaitu pembimbing dan calon jamaah haji dan umrah yang akan dibimbing, yaitu:

⁴⁰ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), 134

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

a. Pembimbing

Keberhasilan manajemen pelaksanaan ibadah haji dan umrah sangat ditentukan oleh keberhasilan pimpinannya dalam mengelola tenaga pembimbing dan Pembina tersedia di lembaga bimbingan haji dan umrah.⁴¹ Tenaga pembimbing bertujuan untuk mendayagunakan tenaga pembimbing haji dan umrah secara efektif untuk mencapai hasil yang optimal.

b. Calon Jamaah Haji

Calon jamaah haji juga perlu diatur sehingga tujuan bersama akan tercapai dan terlaksanakan. Manajemen calon jamaah haji adalah penataan dan pengaturan terhadap kegiatan yang berkaitan dengan calon jamaah haji mulai dari pendaftaran sampai dengan kembalinya ke Tanah Air.⁴²

Dengan demikian pembinaan haji bertujuan untuk mengkoordinasi, mengarahkan, dengan membangun kemampuan secara bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji demi terlaksananya cita-cita ibadah haji dan umrah.

3. Perlindungan

Saat menunaikan ibadah haji dan umrah setiap jamaah memiliki hak perlindungan. Ketika jamaah berada di dalam pesawat, semua itu terfasilitasi dengan menggunakan asuransi. Akan tetapi, pada saat jamaah sudah berada di Tanah Suci, keselamatan jiwanya sudah menjadi tanggung jawab setiap individu dan perusahaan/lembaga penyelenggara haji dan umrah.⁴³

Dari teori yang ada penulis dapat menyimpulkan bahwa manajemen pelayanan haji dan umrah ini meliputi pelayanan, pembinaan dan perlindungan. Dalam melayani jamaah haji dan umrah pelayanan umum yang diberikan meliputi pelayanan administrasi, bimbingan

⁴¹ Abdul Chaliq, *Manajemen Haji dan Wisata Religi*, (Semarang: Mitra Cendekia, 2011), 44

⁴² Ibid, 50

⁴³ Tata Sukayat, *Op. 135*



- 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

manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan kesehatan. Pembinaan haji dan umrah bertujuan untuk mengatur dan mengarahkan secara bersama dalam kegiatan haji dan umrah demi tercapainya tujuan yang telah ditentukan. Dan saat menunaikan ibadah haji dan umrah perlindungan adalah salah satu hal yang sangat penting yang diinginkan oleh setiap jamaahnya.

Manajemen Pelayanan Kesehatan

Pada setiap penyelenggaraan pelayanan kesehatan telah terdapat kesepakatan perlunya menerapkan ilmu manajemen. Ilmu manajemen diperlukan oleh hampir semua jenis profesi, baik yang bekerja di swasta, pemerintah, yayasan maupun lembaga swadaya masyarakat (LSM). Ilmu manajemen diperlukan dalam mengelola setiap organisasi, baik organisasi bisnis, organisasi sekolah, organisasi profesi, organisasi politik maupun organisasi sosial kemasyarakatan.⁴⁴

Demikian juga kegiatan atau pelayanan kesehatan masyarakat memerlukan pengaturan yang baik, agar tujuan tiap kegiatan atau program itu tercapai dengan baik. Proses pengaturan kegiatan ilmiah ini disebut manajemen. Pentingnya ilmu manajemen dalam menerapkan pelayanan kesehatan, menyebabkan keharusan bagi setiap petugas terutama bagi pengelola pelayanan kesehatan untuk memahami apa yang dimaksudkan dengan manajemen yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan. Beberapa ahli mencoba menjelaskan arti kata manajemen. Sama seperti bidang studi lainnya, definisi manajemen telah berkembang sedemikian rupa sehingga akan dijumpai variasi definisi manajemen.

Ada beberapa definisi manajemen sebagai berikut: dalam kamus manajemen, arti dari istilah manajemen, pengurusan, kepemimpinan, kelaksanaan, dan kepengurusan, pengelolaan sebagainya.⁴⁵

Dari segi etimologi, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris yang diambil dari kata to manage yang sinonimnya antara lain to hand

⁴⁴Dian Wijayanto, Spi, MM, MSE, *Pengantar Manajemen* (Jakarta:PT Gramedia pustaka Utama, 2012), 1

⁴⁵Moekijat, *Kamus Manajemen*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 1990), hal. 290-291



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.

bearti mengurus, to control bearti memeriksa, to guide bearti memimpin atau membimbing. Jadi apabila dilihat dari asal katanya, manajemen bearti mengurus, mengendalikan, memimpin atau membimbing.⁴⁶

Dengan sangat bervariasi para ahli manajemen mendefinisikan manajemen dari sudut pandang mereka. Dapat dikemukakan mengenai batasan-batasan pengertian manajemen oleh George R Terry, manajemen merupakan proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan penegasan yang dilakukan untuk menentukan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumber lainnya.⁴⁷

Manajemen adalah ilmu terapan yang dapat dimanfaatkan di dalam berbagai jenis organisasi untuk membantu manajer memecahkan masalah organisasi, atas dasar pemikiran tersebut, manajemen juga dapat diterapkan dibidang kesehatan untuk membantu para manajer organisasi kesehatan untuk memecahkan masalah kesehatan masyarakat. Tujuan umum sistem kesehatan adalah untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, atau mencapai suatu keadaan sehat bagi individu atau kelompok-kelompok masyarakat.⁴⁸

Dari batasan-batasan tersebut dapat diambil suatu kesimpulan umum bahwa manajemen adalah suatu kegiatan untuk mengatur orang lain guna mencapai tujuan atau menyelesaikan pekerjaan.

Kemudian untuk pengertian “pelayanan” yang bearti “usaha melayani kebutuhan orang lain” atau dari pengertian “melayani” yang “membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang”.⁴⁹

Sedangkan pengertian kesehatan menurut Undang-Undang nomor 23 tahun 1992, pasal 1 ayat 1 adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan

⁴⁶E.K. Mochtar Effendi, *Manajemen Suatu Pendekatan Berdasarkan Ajaran Islam*, (Jakarta: Bharatara Karya Aksara,1996), 6

⁴⁷ Rosady Ruslan, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsepsi dan Aplikasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Rosada,1998), 1

⁴⁸ A.A Gde Muninjaya, *Manajemen Kesehatan*, (Jakarta: Buku Kedokteran EGC,2004),

⁴⁹ Marcia Stahhop dan Jeanette Lancaster, *Perawatan Kesehatan Masyarakat*, Bandung: UPA, 1990), 28-29



- 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

sosial yang memungkinkan setiap orang produktif secara sosial ekonomi. Jadi pengertian kesehatan cakupannya sangat luas, mencakup sehat fisik maupun non fisik (jiwa, sosial ekonomi).⁵⁰

Adapun pengertian pelayanan kesehatan menurut Levey dan Lomba yang dikutip Azwar adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara individu atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara, meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat.⁵¹ Menurut Ascobat Gani bahwa pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat berupa tindakan penyembuhan, pengobatan, dan pemulihan fungsi organ tubuh seperti sedia kala.⁵²

Dari berbagai pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan kesehatan merupakan kegiatan yang melalui upaya individu maupun institusi dalam rangka untuk memelihara kesehatan yang ada di masyarakat baik dalam bidang preventif (pencegahan), promotif (peningkatan), kuratif (rehabilitative (pemulihan) agar setiap warga masyarakat dapat mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya baik jasmani, rohani maupun sosialnya serta diharapkan berumur panjang.

Berdasarkan semua rumusan pengertian dan definisi di atas, dapat dipahami bahwa manajemen pelayanan kesehatan adalah suatu proses rangkaian kegiatan yang bersifat kontinum (berkesinambungan) dan komprehensif (menyeluruh) dalam mengatur sumber daya manusia baik dari petugas kesehatan maupun non- seluruh petugas kesehatan dalam merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, mengawasi serta mengevaluasi semua kegiatan pelayanan kesehatan melalui program kesehatan agar tercapainya tujuan umum maupun tujuan khusus dalam meningkatkan derajat kesehatan seluruh masyarakat.

⁵⁰Subekti, *Kitab Undang-Undang*, Jakarta: PT.Pradnya Paramita,1990), 351

⁵¹Azrul Azwar, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, (Jakarta: Binarupa Aksara, 1996), 35

⁵²Ascobat Gani, *Aspek-Aspek Pelayanan Kesehatan*, (Jakarta: Rajawali Press, 1995), 67



Ruang Lingkup Manajemen Pelayanan Kesehatan

Seperti halnya manajemen perusahaan, dibidang kesehatan juga dikenal berbagai jenis manajemen sesuai dengan ruang lingkup kegiatan dan sumber daya yang dikelolanya. Ada bidang yang mengurus personalia (manajemen persoalan), keuangan (manajemen keuangan), logistic-obat dan peralatan (manajemen logistik), pelayanan kesehatan (manajemen pelayanan kesehatan dan sistem informasi manajemen) dan sebagainya.⁵³ Pembinaan dan pelayanan kesehatan bagi jamaah haji dilaksanakan secara menyeluruh yang meliputi upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative, dan dalam pelaksanaannya perlu kerjasama berbagai pihak terkait, sector dan pemerintah daerah, serta perlu adanya pedoman yang dapat menjadi acuan penyelenggaraan kesehatan haji dan tanah air, di embarkasi dan debarkasi serta selama perjalanan di Arab Saudi. Pedoman dimaksud telah di susun dan ditetapkan oleh keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1394/Menkes/SK/2002 tentang penyelenggaraan Kesehatan Haji, yang dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan Ibadah haji, perlu dilakukan penyempurnaan dan penyesuaian.⁵⁴

Bimbingan penyuluhan dan pelayanan kesehatan jamaah haji merupakan rangkaian kegiatan terstruktur dan upaya meningkatkan status kesehatan dan kemandirian jamaah haji. Kegiatan bimbingan, penyuluhan dan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertahap atau berkesinambungan sejak dari puskesmas, pemeriksaan, bimbingan dan penyuluhan kesehatan di unit pelayanan di kabupaten/kota, bimbingan, penyuluhan dan pelayanan kesehatan jamaah haji selama perjalanan dari daerah asal, di asrama haji embarkasi, selama perjalanan Indonesia- Araba Saudi, selama di Arab Saudi, di asrama haji debarkasi dan sampai dengan 14 hari pertama kembalinya ke tanah air.

⁵³A.A. Gde Muninjaya, *Manajemen Kesehatan*, (Jakarta: Buku Kedokteran EGC, 2004),

⁵⁴Kmk. No 442, *Pedoman Penyelenggaraan Kesehatan Haji Indonesia*, 4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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.

Bimbingan dan penyuluhan kesehatan dapat dilakukan secara perorangan, maupun berkelompok melalui berbagai kegiatan pertemuan, penyuluhan media massa, dan cara-cara promosi lainnya.⁵⁵

Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta perasarana yang memiliki. Banyak perusahaan yang ingin dianggap selalu yang terbaik dimata jamaah. Karena jamaah akan menjadi serta terhadap produk yang ditawarkan. Disamping itu, perusahaan juga berharap pelayanan yang diberikan kepada jamaah dapat ditularkan kepada calon jamaah lainnya. Hal ini merupakan promosi tersendiri bagi perusahaan yang berjalan terus secara berantai dari mulut kemulut. Dengan kata lain, pelayanan yang baik akan meningkatkan image perusahaan dimata jamaahnya. Image ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan dapat selalu meningkat.

Dalam prakteknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri sendiri dan hamper perusahaan menggunakan criteria yang sama untuk membentk ciri-ciri pelayamam yang baik. Terhadap beberapa factor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melayani jamah harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggungjawab penuh terhadap jamaahnya.

Kedua pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana yang memiliki juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula. Jadi

⁵⁵*Ibid*, 13

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

dapat dikatakan kedua factor tersebut saling menunjang satu sama lainnya.⁵⁶

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sebagaimana dikutip oleh Philip Kottler menyusun factor utama yang menjadi penentu dalam meningkatkan mutu pelayanan, antara lain:⁵⁷

- a. Akses
Pelayanan harus mudah dijangkau dalam lokasi yang mudah dicapai pada saat yang tidak merepotkan dan cepat.
- b. Komunikasi
Pelayanan harus diuraikan dengan jelas dalam bahasa yang mudah dimengerti jamaah.
- c. Kompetensi
Pegawai atau karyawan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
- d. Kesopanan
Pegawai atau karyawan harus bersikap ramah, penuh hormat dan penuh perhatian.
- e. Kredibilitas
Instansi dan pegawai harus bisa dipercaya dan memahami keinginan utama yang diharapkan jamaah.
- f. Reabilitas
Pelayanan harus dilaksanakan dengan konsisten dan cermat.
- g. Cepat tanggap
Pegawai harus memberikan tanggapan dengan cepat dan kreatif atas permintaan dan masalah jamaah.
- h. Kepastian
Pelayanan harus bebas dari bahaya, atau hal-hal yang meragukan.

⁵⁶Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), 14

⁵⁷Philip Kottler, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Erlangga, 1995), 107

**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.

i. Hal-hal yang berwujud

Hal-hal yang berwujud pada sebuah pelayanan harus dengan tepat memproyeksikan mutu pelayanan yang akan diberikan.

j. Memahami atau mengenali masyarakat.⁵⁸

Pegawai harus memahami kebutuhan masyarakat atau jamaah dengan memberikan perhatian secara individu.

Tujuan dan Manfaat Sistem pelayanan

Berbagai aktifitas dalam perusahaan yang harus dikerjakan oleh manajer dan kelompok pelaksana tersebut memerlukan adanya pengatur dan pengatur itu adalah manajemen tujuan manajemen ini adalah mengubah sumber daya yang ada agar menjadi suatu hasil yang memiliki nilai untuk mencapai sasaran perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan yang melakukan bisnis dengan sukses biasanya selalu memiliki manajemen yang baik.⁵⁹

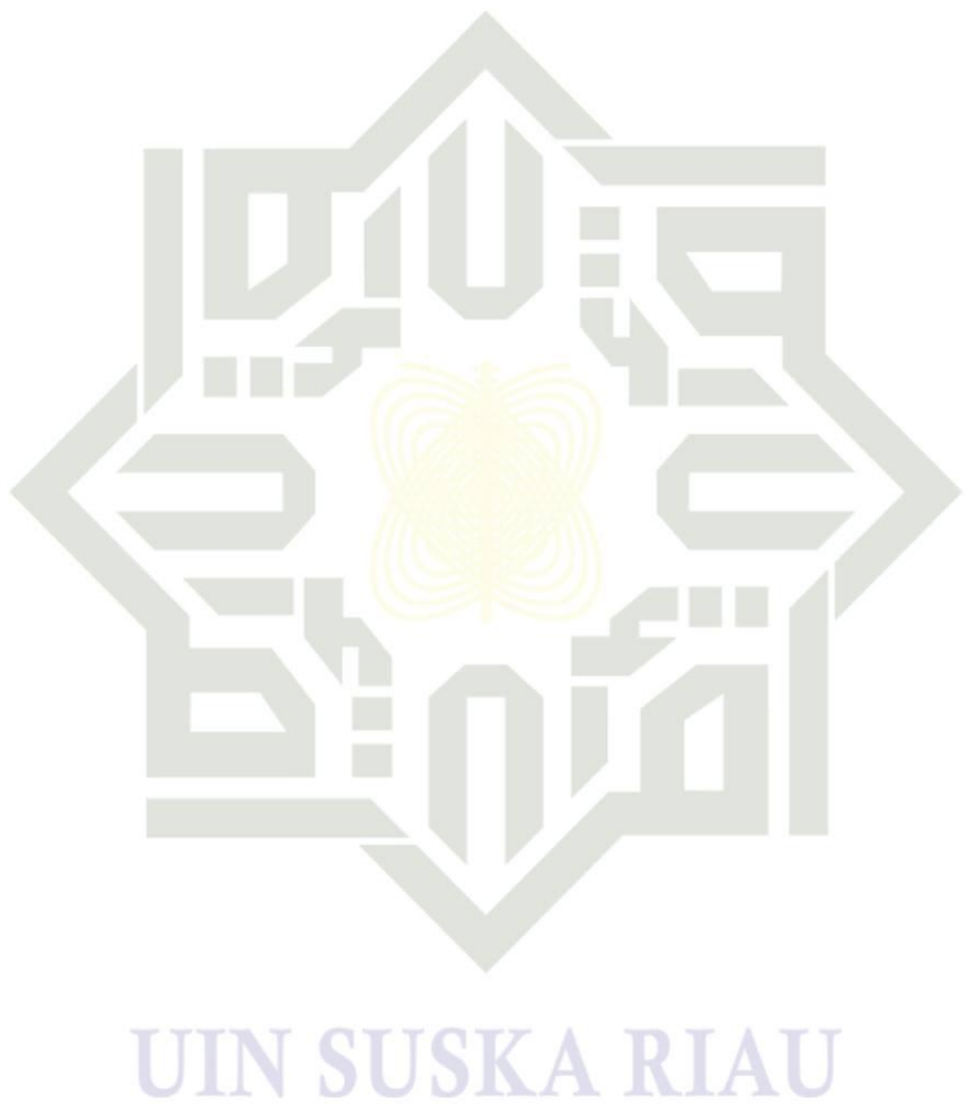
Tujuan system pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pada dasarnya setiap perbuatan yang baik tentu memiliki tujuan yang baik, sehingga akan memberikan manfaat yang baik pula. Disamping memiliki tujuan manajemen juga memberikan manfaat yang cukup banyak bagi perusahaan apabila dilakukan dengan sungguh-sungguh.

Suatu perusahaan yang terdiri tentu mengingatkan usaha yang dijalankan dapat hidup terus-menerus tanpa dibatasi oleh waktu, hal ini merupakan salah satu tujuan didirikannya perusahaan. Dan itu dapat dilakukan dengan meningkatkan omset penjualan. Atau jumlah pelanggan karena hanya dengan meningkatkan omset penjualan atau jumlah pelanggannya, tujuannya dapat dicapai. Meningkatnya omset penjualan

⁵⁸ Ibid, 108

⁵⁹ Pandji Anoraga, *Loc.Cit.*, 108

pada akhirnya akan dapat pula meningkatkan laba bagi perusahaan.⁶⁰
Kepuasan pelanggan adalah kunci sukses dalam bisnis.

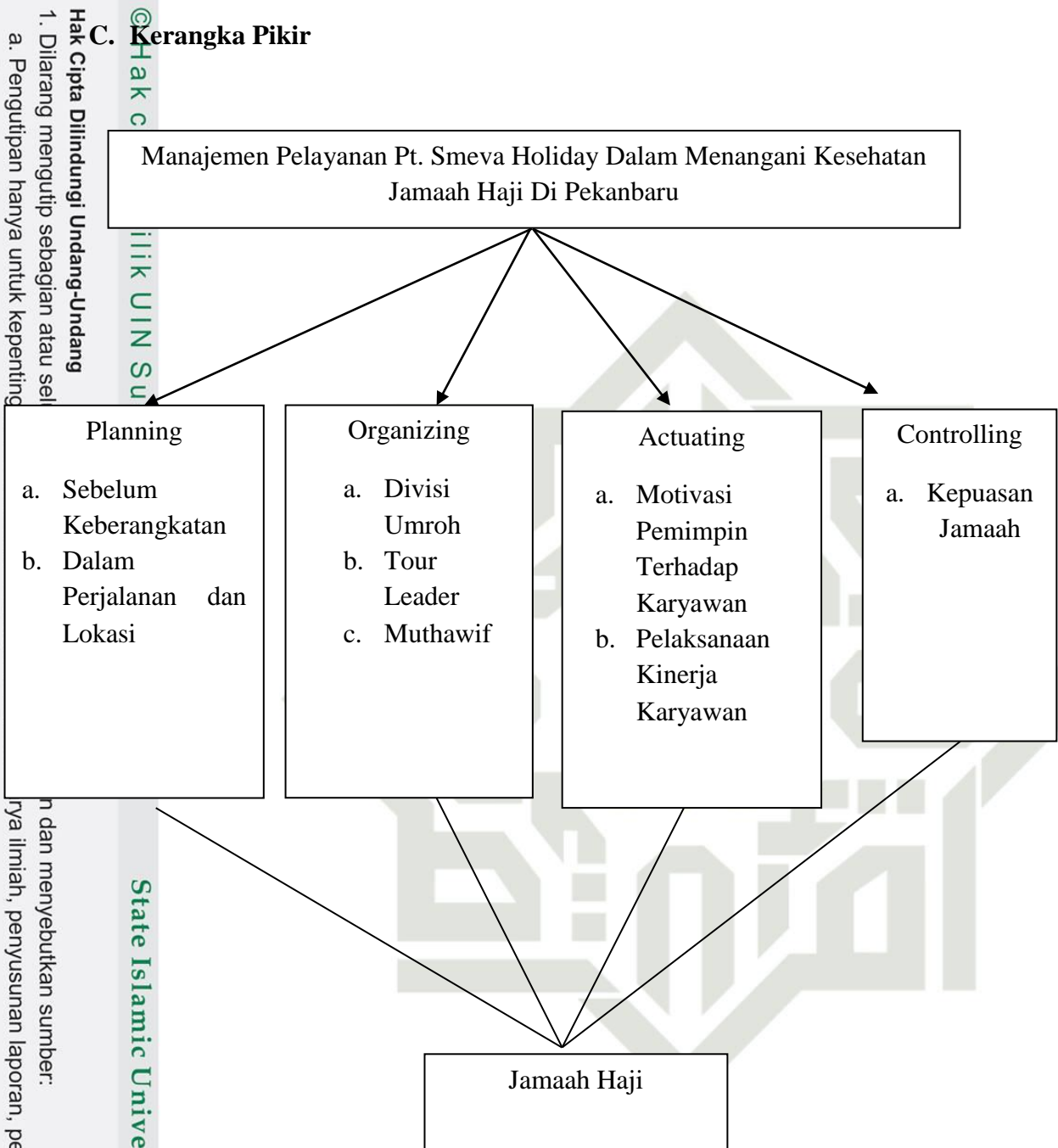


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

⁶⁰Kasmir, *Op.Cit.*, 93

C. Kerangka Pikir



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

Menurut sugiono, secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu dengan cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan tertentu. Penelitian menurut metode dikelompokkan menjadi tiga yaitu metode penelitian kuantitatif, metode penelitian kualitatif dan metode penelitian kombinasi. Berdasarkan itu jenis dan pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu menggambarkan atau memaparkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fenomena yang diangkat dalam penelitian, kemudian data tersebut dianalisis untuk memperoleh kesimpulan.

Jenis pendekatan yang digunakan peneliti adalah pendekatan deskriptif metode ini bertujuan untuk melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu secara faktual dan cermat. Sedangkan pendekatan kualitatif yaitu suatu proses pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara dan dokumentasi).⁶¹

Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian lapangan (field research). Oleh karenanya objek penelitian berupa objek lapangan yang mampu memberikan data-data atau informasi tentang kajian penelitian ini. Penelitian ini menyandarkan sumber data primer berupa informasi dari lapangan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di PT. SMEVA HOLIDAY Pekanbaru Jl. Pepaya No. 72 F, Jadirejo, Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau 28121

⁶¹ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidik)*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 20-25



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Waktu Penelitian

Waktu Penelitian ini dilaksanakan setelah proposal ini diseminarkan.

C. Sumber Data

Sumber Data Primer

Sumber data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh penelitian dari sumber pertamanya. Terkait dengan penelitian ini, data primer didapatkan dengan wawancara langsung kepada para informan penelitian.⁶²

Sumber data Sekunder

Sumber data Sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder dalam penelitian ini dapat di peroleh dari observasi dan berbagai bentuk laporan laporan pendukung serta dokumentasi tertulis yang sangat membantu penelitian ini.⁶³

D. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai perilaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian. Adapun penetapan informan menggunakan *sampling Purposive*. Sampling purposive merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Informan dalam penelitian merupakan yang mengetahui seluk beluk dari pelayanan kesehatan yang akan diteliti.

Adapun jumlah informan yang peneliti tetapkan berjumlah 4 orang diantaranya:

1. Pimpinan PT smeva Holiday

a. Jupri M Jahar, A.Md selaku Pimpinan atau Direktur PT. Smeva Holiday Tour and Travel Pekanbaru.

2. Karyawan

a. Ahmad Ruwanda selaku Devisi Umrah dan Devisi Tiket PT. Smeva

⁶²Sumadi Surya Brata, *Metodologi Penelitian*(Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada, 1995).

⁶³Cholid Narbuko, Dkk, *Metodologi Penelitian* (Jakarta:Bumi Aksara, 2005) 83

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

E.

Holiday Tour and Travel Pekanbaru

b. Aditya Darmawan selaku Marketing & Business Development sekaligus Konsultan di PT. Smeva Holiday Tour and Travel Pekanbaru

Jamaah haji

- a. Armen Yones
- b. Haris Hidayat

Teknik Pengumpulan Data

Pada umumnya teknik pengumpulan data dalam penelitian terdiri dari 4 jenis yaitu, observasi (observation), wawancara (interview), angket (questionary) dan dokumentasi. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi adalah pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang akan diteliti.⁶⁴ Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang gambaran umum mengenai manajemen pelayanan PT. Smeva Holiday dalam menangani kesehatan jamaah haji di pekanbaru. Adapun observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi langsung dan tidak langsung.

Wawancara

Wawancara atau interview adalah sebuah percakapan langsung (*face to face*) antara peneliti dan informan dalam proses memperoleh keterangan dengan cara melakukan tanya jawab proses wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai Manajemen Pelayanan PT. Smeva Holiday Dalam Menangani Kesehatan Jamaah Haji Di Pekanbaru.⁶⁵ Dalam hal ini peneliti mengajukan pertanyaan kepada narasumber. Dalam penelitian ini narasumber bertugas untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Meskipun demikian, narasumber berhak untuk tidak menjawab pertanyaan yang bersifat rahasia.

⁶⁴Sutrisno Hadi, *Metodologi Researc*, Jilid I (Jogjakarta:ANDI, 1980) 136

⁶⁵W. Gulo, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Gramedia, 2004) 119

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Wawancara diarahkan seputar persoalan atau pernyataan yang pernah dikemukakan melalui pengamatan, para narasumber dipilih secara purposif dengan sasaran memperoleh data yang maksimal dari orang-orang yang memiliki peran penting atau memiliki banyak informasi mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah haji di PT. Smeva Holiday Pekanbaru. Wawancara tersebut direkam dan dicatat untuk memudahkan dalam penyelesaian langkah-langkah untuk kedepannya.

Dokumentasi

Dokumentasi bukan berarti hanya studi historis, melainkan dokumentasi berupa data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual yang berkaitan dengan variabel berupa catatan transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda dan melalui kegiatan foto-foto. Dokumentasi adalah data yang sudah ada yang mempunyai relevansi dalam hal ini dapat berhubungan dengan profil sarana dan prasarana yang berkaitan dengan manajemen pelayanan PT. Smeva Holiday dalam menangani kesehatan jamaah haji di Pekanbaru.⁶⁶

F. Validitas Data

Validitas data yaitu untuk menjaga keabsahan data dari hasil penelitian kualitatif merupakan langkah yang dilakukan setelah pengumpulan data dilakukan. Uji validitas data dengan menggunakan model triangulasi metode. Triangulasi metode dilakukan untuk membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan yang dikatakan secara pribadi, membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu, membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti masyarakat biasa, berpendidikan menengah atau tinggi, ekonomi yang

⁶⁶Suharsini dan Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Reneka Cipta, 2006) 231

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.

di atas menengah dan pemerintahan. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan. Triangulasi yang digunakan adalah untuk memanfaatkan penggunaan sumber data dan metode penelitian.⁶⁷ Triangulasi dengan sumber dimaksudkan membandingkan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda yang dilakukan melalui :

Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.

Membandingkan wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

G. Teknik Analisa Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan serta hasil dari bahan yang lain, sehingga mudah untuk dipahami. Menurut M.B. Milles dan A.M Huberman (1984:21-23) memiliki langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi data

Reduksi data dilakukan dengan proses merangkum data, dengan pencatatan di lapangan dan dirangkum sesuai dengan hal-hal yang penting yang dapat mengungkap tema permasalahan. Catatan yang diperoleh di lapangan secara deskripsi, hasil konstruksi disusun dalam bentuk refleksi. Laporan-laporan tersebut perlu direduksi, dirangkum dipilah hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting.

Data Display (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian ini adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplay data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi merencanakan kerja, berdasarkan apa yang telah dipahami.

Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

⁶⁷ Lexy J Moleong, 330-331

Penarikan kesimpulan dan verifikasi yaitu kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.⁶⁸

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.

⁶⁸ Sugiono, 435-496

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 LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya PT. Smevasindo Holiday

Smeva Holiday merupakan perusahaan swasta yang bergerak di bidang Tour dan Travel. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2003 dengan nama PT. Smevas Holiday. Produk jasa Smeva Holiday meliputi program Umrah Reguler dan Umrah Plus, Haji Khusus, Visa Umrah, Tour Domestik dan Internasional, Tiket Domestik dan Internasional, Reservasi Hotel dan Pengurusan Dokumen perjalanan serta penyewaan Bus Pariwisata

Smeva Holiday memiliki 3 (tiga) poin yang menjadi kelebihan utama kami yaitu Pertama: Berhaji dan Berumrah sesuai sunnah Rasulullah Saw. Dengan komitmen ini, setiap keberangkatan jamaah umrah dan haji Smeva Holiday akan selalu didampingi oleh ustadz pembimbing ibadah yang berpengalaman. Kedua: Pengalaman lebih dari 15 tahun. ini menjadi modal kuat untuk selalu melayani dan membimbing jamaah dalam beribadah umrah dan haji. Ketiga: Menyediakan layanan fasilitas yang berkualitas. Smeva Holiday selalu memberikan fasilitas Maskapai terbaik baik nasional maupun Internationalseperti Saudia Airlines, Garuda Indonesia, Emirates Airlines, Malaysia Airlines, Lion Air, Air Asia dll. Hotel berbintang yang relatif dekat dengan Masjidil Haram dan Masjid Nabawi.

Sebagai komitmen legalitas perusahaan dalam melayani pelanggan dan jamaah secara aman dan profesional, saat ini Smeva Holiday telah mengantongi izin resmi dari pemerintah melalui Kementerian Agama. Selain itu perusahaan juga tergabung dalam komunitas organisasi nasional yaitu ASITA, organisasi travel nasional.⁶⁹

Data Umum Perusahaan

Nama Perusahaan	: PT.Smevasindo Holiday
Nama Merk Dagang	: SMEVA HOLIDAY

⁶⁹ Dokumentasi PT. Smeva Tour and Travel Pekanbaru

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Domisili	: Jl.Pepaya No.72 F Pekanbaru-Riau
Akta Perndirian	: NO 005 TAHUN 2003
Berdiri	: 20 November 2003
Komisaris	: Dewi Susanti,MPd
Direktur	: Jupri M Jahar,AMd
Izin Umrah	: SK kemenag RI no 676 Tahun 2017
Alamat	:Jln.Pepaya No.72 F Pekanbaru-Riau Indonesia
Fax/fax	: 0761-7871413
Handphone	: 085274535198
24 jam online	: 08127539628
Email	: smevaholiday@yahoo.co.id ⁷⁰

B. Tugas Pokok dan Fungsi PT. Smevasindo Holiday**1. Komisaris**

- a. Mengontrol Laporan Keuangan Dan Tiket

2. Direktur / Operational Manager

- a. Memimpin jalannya perusahaan
- b. Membuat produk umrah dan tour
- c. Promosi dengan marketing

Marketing

- a. Membuat data base konsumen
- b. Membuat planning marketing mingguan, bulanan
- c. Mempromosikan produk umrah dan tour ke daerah-daerah, instansi, sekolah dll
- d. Membuat strategi pemasaran
- e. Mencari team marketing, partner ustad, dan toko masyarakat
- f. Membuat modul promosi praktis
- g. Membuat laporan hasil marketing, follow up dan evaluasi

⁷⁰ Dokumentasi PT. Smeva Tour and Travel Pekanbaru



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

4. Divisi Umrah/ Tour dan IT

- a. Menerima pendaftaran jamaah
- b. Membuat program umrah dan tour
- c. Menerima pendaftaran calon jamaah umrah dan tour
- d. Menyiapkan manifest dan rooming list group
- e. Menyiapkan perlengkapan group umrah dan tour
- f. Mengelola sistem SIPATUH KEMENAG
- g. Mengelola online marketing: website, facebook, instagram, twitter dan WA
- h. Mengontrol peralatan elektronik

5. CSR dan Accounting

- a. Menerima pendaftaran jamaah
- b. Ticketing
- c. Pembuatan surat rekom kemenag, imigrasi dan surat izin umrah
- d. Membuat laporan keuangan
- e. Membuat data jamaah

6. Driver dan Operasional

- a. Menemani direktur dan team marketing mengurus pasport dan Suntik jamaah
- b. Airport handling
- c. Tugas-tugas keluar lainnya

7. Divisi Tour dan Kebersihan

- a. Membukukan permintaan tour dan follow up
- b. Membuat paket name list, rooming list
- c. Reservasi bus, hotel, ticket group dan lainnya
- d. Bertanggung jawab terhadap kebersihan halaman, ruangan kerja, ruang direktur, ruang sholat, dapur, dan kamar mandi

8. Divisi Butik dan Operasional

- a. Perlengkapan umrah dan butik
- b. Membuat stock butik
- c. Menyediakan perlengkapan umrah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- d. Membuat daftar penjualan buktik
- e. Membuat daftar pengambilan perlengkapan jamaah umrah

9. Smeva Sumbar

- a. Segala operasional di cabang sumbar.⁷¹

C. Visi dan Misi PT. Smevasindo Holiday

Visi :

1. Menjadi penyelenggara Umrah & Haji Khusus dengan pelayanan berkualitas dan bimbingan ibadah sesuai Al Qur'an dan Sunnah Shahihah
2. Memberikan pelayanan Tour & Travel secara komperhensif dan integral dengan berorientasi kepada kepuasan pelanggan.

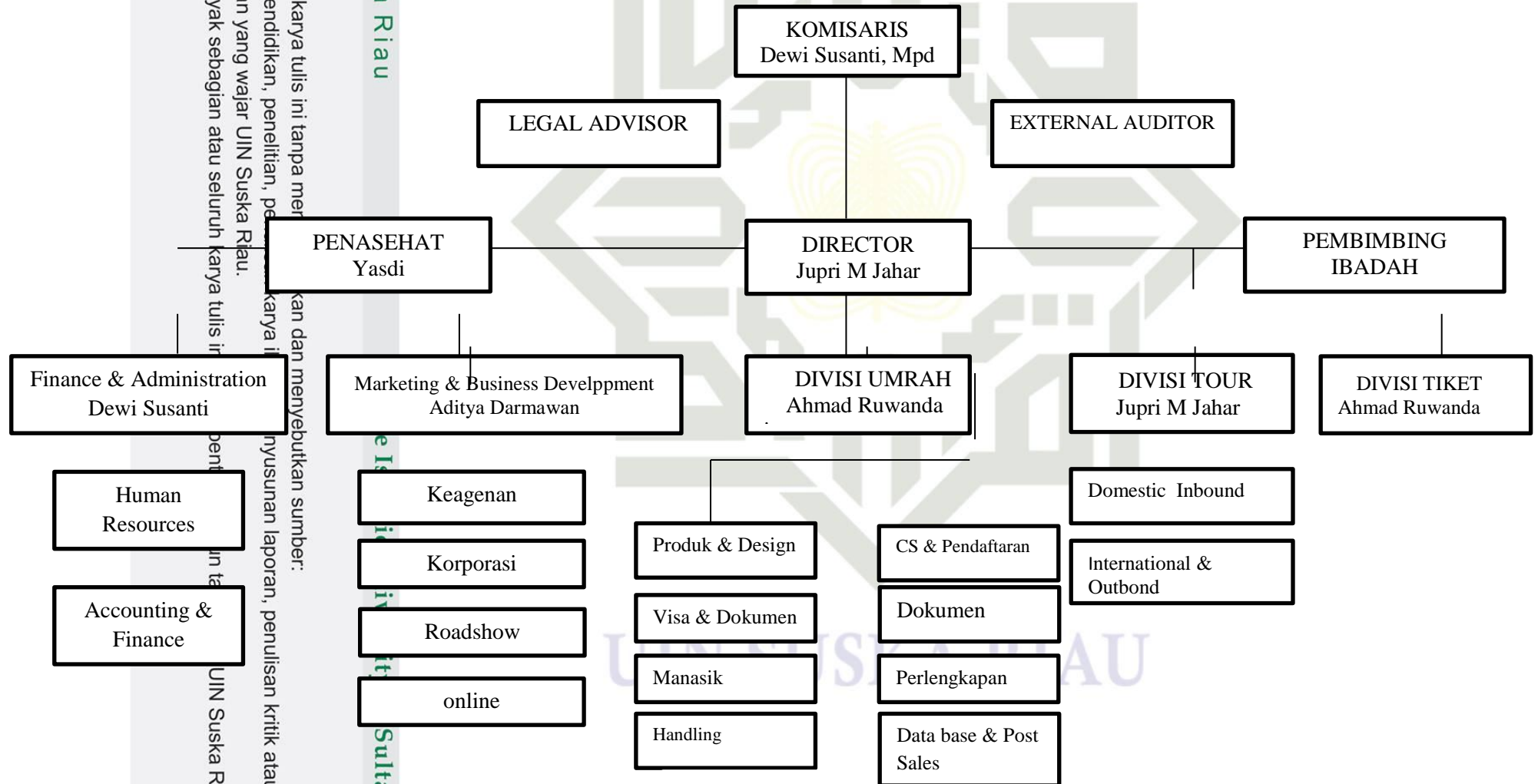
b. Misi

1. Senantiasa berupaya untuk berpegang teguh kepada prinsip-prinsip ajaran Islam dalam semua aspek operasional perusahaan.
2. Memiliki Sumber Daya Insani yang bertaqwa, loyal kepada perusahaan, amanah, profesional serta ditopang oleh sistem IT yang handal dan mekanisme kerja kondusif, efektif dan efisien.
3. Inovatif, progresif dan bekerja keras untuk memberikan pelayanan terbaik kepada segenap pelanggan.
4. Senantiasa memberikan manfaat yang sebesar-besarnya dan berkesinambungan bagi segenap pemangku kepentingan Smeva Holiday dan Umat
5. Membekali jama'ah haji dan umroh dengan aqidah shohihah yang bersih dari noda Syirik, Tahayul dan Bid'ah.
6. Memberikan pemahaman kepada calon jama'ah haji dan umroh tentang ilmu manasik berdasarkan Al-quran dan As-sunnah.
7. Membimbing Jama'ah haji dan umroh untuk meraih haji mabrur Insya Alloh.
8. Membina Jama'ah haji dan umroh pasca haji.

⁷¹ Dokumentasi PT. Smeva Tour and Travel Pekanbaru

D. Struktur PT Smeva Holiday Pekanbaru

**Gambar 1.1
Struktur Instansi
Smeva Holiday 2021**



BAB VI

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dari hasil penelitian ini maka penulis menyimpulkan sebagai berikut:

PT. Smeva Holiday Pekanbaru sebagai biro perjalanan haji yang telah menerapkan fungsi manajemen mulai dari pemilihan karyawan dan pengarahan seluruh karyawan dengan memperhatikan kebutuhan serta keinginan dari pihak perusahaan dalam membimbing jamaah dalam beribadah haji. Adapun penerapan fungsi manajemen yaitu: Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling sebagai sarana dalam menangani kesehatan calon jamaah haji. penerapan fungsi manajemen ini mengikuti teori dan berfungsi sebagai pedoman dan tujuan perusahaan dalam bidang menangani kesehatan calon jamaah haji yang ada di PT. Smeva Holiday Pekanbaru.

B. Saran

1. Mengadakan controlling serta pengevaluasian program yang sedang dijalankan atau yang sudah berjalan. Dengan tujuan agar pelayanan biro perjalanan haji kedepannya lebih baik lagi
2. Perusahaan harus lebih maksimal dalam merespon keinginan jamaah dan masalah kualitas pelayanan agar dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan yang lain
3. PT. Smeva Holiday Pekanbaru harus tetap mempertahankan hubungan yang harmonis dengan karyawan dan calon jamaah sehingga terciptanya kerjasama yang baik



DAFTAR PUSTAKA

- Ali Syari'ati. 2000. *Haji*. Bandung: Penerbit Pustaka
- Ali Rokhmat. 2016. *Manajemen Haji Membangun Tata Kelola Haji Indonesia*. Jakarta: Media Dakwah
- Abdul Chaliq. 2011. *Manajemen Haji dan Wisata Religi*. Semarang: Mitra Cendekia
- Amn Widjaja Tunggal. 1995. *Kamus Bisnis dan Manajemen*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Ahmad Nizam dan Alatif Hasan. 2000. *Manajemen Haji*. Jakarta: Zikru Hakim
- A.A Gde Muninjaya. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC
- Azrul Azwar. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Ascobat Gani. 1995. *Aspek-aspek Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Rajawali Press
- Badrudin. 2014. *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Cholid Narbuko, Dkk. 2005. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara
- Departemen Agama R.I Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah Jakarta. 2000. *TA'LIMATUL HAJI: Peraturan Pemerintah Arab Saudi Tentang Penyelenggaraan Haji*. Jakarta: Direktorat Jendral Penerangan dan Penyuluhan Arab Saudi
- E.K Mochtar Efendi. 1996. *Manajemen Suatu Pendekatan Berdasarkan Ajaran Islam*. Jakarta: Bharatara Karya Aksara
- Dian Wijayanto, Spi, MM, MSE. 2012. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Ibrahim Lubis. 2001. *Pengendalian dan Pengawasan Proyek dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Iman Syaukani. 2009. *Manajemen Pelayanan haji di Indonesia*. Jakarta: Publitbang Kehidupan Keagamaan
- Ig. Susanto. 2000. *Dasar-dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andy Offset



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.
- Fathul Aminudin Aziz. 2000. *Manajemen Dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Bumi Aksara
- George R. Terry, Leslie W. Rue. 2014. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- H. Malayu SP Hasibuan. 2011. *Dasar Pengertian dan Masalah*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hani Handoko. 1998. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta
- Kaspir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kadarisman. Jufrizen. 2016. *Manajemen*. Jakarta: Bulan Bintang
- Muhammad M. Basyuni. 2008. *Reformasi Manajemen Haji*. Jakarta: FDK Press
- Malayu S.P. hasibuan. 2003. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moekijat. 1990. *Kamus Manajemen*. Bandung: CV. Mandar Maju
- , 2004. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara
- , 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Marcia Stahhop dan Jeanette Lancaster. 1990. *Perawatan Kesehatan Masyarakat*. Bandung: UPAD
- M. Munir dan Wahyu Ilahi. 2009. *Manajemen Dakwah*. Jakarta: Rahmad Sementara
- Meiry Taqdir Qodratillah. 2011. *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*. Jakarta: Badan Pengembangan dan pembinaan bahasa, kementerian pendidikan dan kebudayaan
- Philip Kotler. 1995. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Erlangga
- Panji Anoraga. 2000. Loc. Jakarta: Erlangga
- Rahmat. Definisi Manajemen, disalin dari website: <http://blog.re.or.id/definisi-manajemen.htm>, diakses pada tanggal 11 Desember 2021
- Rosady Ruslan. 1998. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Gravindo Rosada



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.

- Subekti. 1990. *Kitab Undang-undang*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita
- Sutrisno Hadi. 1980. *Metodologi Research, Jilid I*. Jogjakarta: ANDI
- Suharsini dan arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Reneka Cipta
- Sumady Surya Brata. 1995. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Siagian dan Wasilawati. 2014. *Konsep Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiono. 2019. *Metode Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidik)*. Bandung: Afabeta
- Stephen P. Robins dan Mary Coulter. 1999. *Manajemen*. Jakarta: PT. Prenhalindo
- T. Hani Handoko. 2003. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE
- Tata Sukayat. 2016. *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- W. Gulo. 2004. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Gramedia
- Zaini Muctarom. 1996. *Dasar-dasar Manajemen Dakwah*. Yogyakarta: Al Amin Press
- Sumber Paper. 2009. Keputusan Menteri Kesehatan RI. No. 422 SK VI. *Tentang Pedoman Penyelenggaraan Kesehatan Haji Indonesia*. Jakarta: Menteri Kesehatan RI. 20090.

PEDOMAN WAWANCARA

“MANAJEMEN PELAYANAN PT. SMEVA HOLIDAY DALAM MENANGANI KESEHATAN JAMAAH HAJI DI PEKANBARU”

A. Perencanaan

1. Bagaimana langkah-langkah perencanaan kegiatan pelayanan jamaah haji?
2. Apa saja bentuk kegiatan pelayanan jamaah haji yang berikan?
3. Di mana saja biasanya tempat untuk mengevaluasi kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan?
4. Dalam hal kegiatan tersebut, siapa saja yang akan dilibatkan?
5. Bagaimana target dari perencanaan kegiatan pelayanan jamaah haji yang dibuat tersebut?
6. Bagaimana proses dalam peningkatan mutu pelayanan yang diberikan oleh PT. Smeva Holiday Pekanbaru?
7. Apa saja faktor penghambat dan pendukungnya?

B. Organizing

1. Apa tujuan dari PT. Smeva dalam kegiatan pelayanan jamaah haji?
2. Siapa saja yang diberi tugas oleh pimpinan dalam hal tersebut?
3. Apa saja tugas-tugas atau *job desk* nya?
4. Bagaimana koordinasi yang dilakukan ketua kepada para anggota?
5. Lalu bagaimana koordinasi pengurus dengan para jamaah? Apakah hal ini selalu terjadi?
6. Apakah sering terjadi delegasi wewenang/tugas jika salah seorang staf berhalangan hadir dalam melaksanakan tugasnya? Bagaimana prosesnya?

C. Pergerakan

1. Bagaimana komunikasi yang dilakukan antar sesama saat merealisasikan perencanaan tentang kegiatan pelayanan jamaah yang telah dibuat?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2. Bagaimana semangat dan motivasi yang diberikan oleh ketua kepada anggota saat proses perealisasiian perencanaan yang telah disusun?
3. Apakah ada pelatihan terlebih dahulu sebelum para staf turun ke lapangan?
4. Bagaimana cara para karyawan dalam memberikan wawasan kepada para jamaah mengenai kegiatan pelayanan kesehatan?
5. Bagaimana penetapan jadwal dan sistem penerimaan pelayanan kesehatan jamaah haji di PT. Smeva Holiday Pekanbaru?
6. Bagaimana bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan kepada jamaah pada saat pra haji/umrah?
7. Bagaimana bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan kepada jamaah pada saat kegiatan haji/umrah berlangsung?
8. Bagaimana cara para karyawan dalam memberikan wawasan kepada para jamaah mengenai kegiatan pelayanan kesehatan?

D. Pengawasan

1. Apakah selain ada evaluasi, juga dilakukan monitoring?
2. Kapan biasanya evaluasi dilakukan? Apakah ada rentang waktu tertentu?
3. Bagaimana standar kinerja karyawan saat dilakukannya evaluasi kerja?
4. Bagaimana evaluasi yang dilakukan jika target yang sudah ditetapkan sebelumnya tidak tercapai?
5. Bagaimana pengawasan yang dilakukan oleh ketua kepada para staf dalam mereka menjalankan tugasnya?
6. Bagaimana sistem evaluasi yang dilakukan oleh ketua, apakah pengawasan melalui laporan tertulis atau pengawasan melalui laporan kepada hal-hal yang bersifat khusus?

DOKUMENTASI



Wawancara kapda pimpinan PT. Smeva holiday



Wawancara kapda Karyawan PT. Smeva holiday



Wawancara kapda jemaah Haji PT. Smeva holiday

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Wawancara kapda Jemaah Haji PT. Smeva holiday



Wawancara Lewat Via Telfon kapda karyawan PT. Smeva holiday



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Wahyuni lahir di Pulau Muda pada tanggal 25 Juni 1998. Anak kedua dari 5 bersaudara dari Bapak Razali Dan Nurliza. Penulis menamatkan sekolah dasar di SD Negeri 008 Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan kemudian, melanjutkan pendidikan sekolah lanjutan tingkat pertama di MTS Darel Hikmah Di pekanbaru dan penulis selesai pada tahun 2014 kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke MA Darel Hikmah dan selesai pada tahun 2017. Pada tahun 2017 penulis diterima sebagai Mahasiswa di Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau masuk Jalur Undangan Mandiri. Pada tahun 2020 penulis melaksanakan Praktek Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Sp 1 Bukit Lembah Subur dan pada tahun yang sama penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Pt. Smeva Holiday Pekanbaru. Pada tanggal 11 Januari 2022 berdasarkan hasil ujian sarjana Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi penulis dinyatakan “LULUS” dengan prediket sangat memuaskan dan menyandang gelar Sarjana Sosial (S. sos).

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.