

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

No.5046/MD-D/SD-S1/2022
MANAJEMEN PELAYANAN KARYAWAN DALAM
PRAKTIK BIMBINGAN MANASIK HAJI
DI PT. PANDI KENCANA MURNI
PEKANBARU



SKRIPSI

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

Oleh :

HAKIM PARIASANG
NIM. 11840412630

PROGRAM STRATA I (S1)
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
2022 M/1443 H



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 : Hakim Pariasang
NIM : 11840412630
Judul : Manajemen Pelayanan Karyawan Dalam Praktik Bimbingan Manasik Haji Di PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru.

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

Hari : Selasa
Tanggal : 07 Juni 2022

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

Pekanbaru, 17 Juni 2022



Dekan:

Amron Rosidi, S. Pd., M.A., Ph. D
NIP. 198115118200901006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I

Sekretaris/ Penguji II

Dr. Masduki, M.Ag
NIP. 19710612 199803 1 003

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

Penguji III

Penguji IV

Dr.H. Syahril Romli, M.Ag
NIP. 19570611 198803 1 001

Zulkarnaini, M.Ag
NIP. 19710212 200312 1 002

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
 Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Barang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 Penguipaan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 Penguipaan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

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

Nama : Hakim Pariasang
 Nim : 11840412630
 Program Studi : Manajemen Dakwah
 Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Karyawan Dalam Praktik Bimbingan Manasik Haji Di PT. Pandi Kencana Murni 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 April 2022
 Pembimbing,

Dr. Masduki, M.Ag
 NIP. 19710612 199803 1 003

Mengetahui
 Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

Khairuddin, M. Ag
 NIP. 19720817 200910 1 002

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

State Islamic University Sultan Syarif Kasim Riau



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

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 sebagaimana mestinya terhadap Saudara :

Nama : Hakim Pariasang
NIM : 11840412630
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Karyawan Dalam Praktik Bimbingan Manasik Haji di PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru

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

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam ujian komprehensif 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 April 2022

Pembimbing

Dr. Masduki, M.Ag

NIP. 19710612 199803 1 003

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah


Khairuddin, M.Ag

NIP. 19720817 200910 1 002

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 bertandatangan dibawah ini :

Nama : Hakim Pariasang
 NIM : 1184 0412 630
 Tempat/Tg.Lahir : Pekanbaru / 06 Januari 2000
 Fakultas : Fakultas Dakwah dan Komunikasi
 Jurusan : Manajemen Dakwah

Judul Skripsi I * :

Manajemen Pelayanan Karyawati Dalam Praktik Bimbingan
 dan Masak Hagi di PT. Pandi Kencana Murri Pekanbaru.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi//Proposal * dengan judul sebagaimana tersebut diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri
2. Semua kutipan pada karya tulis saya sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Proposal dan Karya Ilmiah lainnya * saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Proposal * 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, 21 Juni 2022
 Yang membuat pernyataan


 Hakim Pariasang
 NIM. 1184 0412 630



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang menjiplak atau menyalin dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
 a. Penjiplakan atau penyalinan dengan cara apapun dilarang untuk kepentingan komersial atau keuntungan.
 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

Nama : Hakim Pariasang

Nim : 11840412630

Judul : MANAJEMEN PELAYANAN KARYAWAN DALAM PRAKTIK BIMBINGAN MANASIK HAJI DI PT. PANDI KENCANA MURNI PEKANBARU

Manajemen pelayanan merupakan kunci bagi perusahaan atau organisasi untuk bisa tetap bertahan, sebab manajemen pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan atau jamaah. Saat ini berbagai upaya dilakukan perusahaan atau organisasi untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada jamaah atau pelanggan, karena organisasi akan mendapat gambaran positif apabila mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Penelitian ini memiliki permasalahan yaitu bagaimana manajemen pelayanan karyawan dalam praktik bimbingan manasik haji di PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan karyawan dalam praktik bimbingan manasik haji di PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru. Informan Penelitian ini berjumlah 5 orang yaitu Pimpinan PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru dan penerjemah atau pembimbing bimbingan manasik haji PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru, karyawan PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru dan dua orang calon jamaah haji. Data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi serta dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini menemukan bahwa manajemen pelayanan karyawan dalam praktik bimbingan manasik haji di PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru adalah: **Pertama**, manajemen pelayanan sebelum manasik meliputi: Perencanaan perekrutan calon jamaah, pengelompokan dan pemberiaan kegiatan pelayanan kepada calon jamaah, penggerakan kegiatan manasik haji, dan pengawasan terhadap evaluasi bimbingan manasik. **Kedua**, manajemen pelayanan saat manasik haji meliputi: Pemberian jadwal bimbingan manasik kepada calon jamaah, bimbingan secara menyeluruh (massal), dan pemberiaan materi manasik haji. **Ketiga**, manajemen pelayanan setelah manasik meliputi: Pendampingan pembuatan paspor, memberikan informasi pelaksanaan vaksin meningitis, memberikan perlengkapan haji kepada calon jamaah. **Keempat**, penerima pelayanan bimbingan manasik haji meliputi: Pendapat jamaah tentang prosedur yang diberikan oleh PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru, waktu pelaksanaan jamaah ikut serta dalam bimbingan manasik, kemampuan calon jamaah dalam memahami dan mengamalkan materi yang disampaikan.

Kata Kunci : Manajemen Pelayanan, Bimbingan Manasik, PT. Pandi Kencana Murni 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 mengumumkannya 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.

ABSTRACT

Name :Hakim Pariasang
Department :Da'wah Management
Title :EMPLOYEE SERVICE MANAGEMENT IN HAJJ PRACTICE GUIDANCE AT PT. PANDI KENCANA MURNI PEKANBARU

Service management is the key for a company or organization to survive because service management is closely related to customer satisfaction. Companies or organizations are currently making various efforts to provide quality services to Hajj pilgrims because organizations will get a positive image if they can provide quality services. This study has a problem, namely how to manage employee services in the practice of Hajj ritual guidance at PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru. This study aims to determine the management of employee services in the practice of Hajj ritual guidance at PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru. Informants of this study are five people. They are the leaders of PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru, the presenters or advisors for the guidance of the Hajj rituals, an employee of PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru and two Hajj candidates. Data were collected through observation, interviews and documentation and analyzed using qualitative descriptive methods. This study found employee service management in the practice of Hajj ritual guidance at PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru are: **First**, service management before rituals includes: Planning the recruitment of prospective pilgrims, grouping and organizing service activities to prospective pilgrims, mobilizing hajj manasik activities, and supervising the evaluation of manasik guidance. **Second**, service management during Hajj rituals includes: Providing a schedule of manasik guidance to prospective pilgrims, comprehensive (mass) guidance, and the release of manasik hajj material. **Third**, service management after rituals includes: Assistance in making passports, providing information on the implementation of meningitis vaccines, providing hajj equipment to prospective pilgrims. **Fourth**, recipients of Hajj rituals guidance services includes: The opinion of the pilgrims on the procedure given by pt. Pandi Kencana Murni Pekanbaru, the time of the implementation of the pilgrims participated in the guidance of manasik, the ability of prospective pilgrims in understanding and practicing the material presented.

Keywords: Service Management, Hajj Practice Guidance, PT. Pandi Kencana Murni 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.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur senantiasa penulis ucapkan kehadiran Allah SWT. Atas rahmat taufiq serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “Manajemen Pelayanan Karyawan Dalam Praktik Bimbingan Manasik Haji Di PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru”. Shalawat serta salam tetap terlimpahkan kepada junjungan alam yakni nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya kearah yang benar.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada pembuatan skripsi ini penulis banyak diberi bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Semoga segala kebaikannya akan dibalas oleh Allah SWT. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada Ayahanda tercinta Irman Zali Chan dan Ibunda tercinta Fitriani yang telah mencurahkan kasih sayang serta dukungan baik moril, material dan doa serta semangat dan motivasi dan mencintai ananda dengan sepenuh hati, rela mengorbankan segalanya demi kebahagiaan dan masa depan kepada Ananda. Begitu juga kepada saudara-saudara kandung yang sangat penulis cintai, Septian Hakim, S.I.Kom dan Elza Fitria Irman. Mereka adalah sumber semangat bagi penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini. Dan tak lupa pula penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag selaku Rektor Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Dr. H. Mas’ud Zein, M.Pd selaku wakil Rektor Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

3. Imron Rosidi, S.Pd, MA., Ph.D selaku dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Dr. Masduki, M.Ag selaku dekan wakil 1 Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Dr. Toni Hartono, M.Si selaku dekan II Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Dr. H. Arwan, M.Ag selaku dekan III Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Khairuddin, M.Ag selaku ketua jurusan Manajemen Dakwah dan selaku pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan dukungan, pengarahan, dan nasehat kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
8. Muhlasin, M.Pd.I selaku penasehat yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan dukungan, pengarahan, dan nasehat kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
9. Bapak dan ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan pada penulis dalam menyelesaikan studi di fakultas dakwah dan komunikasi perpustakaan universitas sultan syarif kasim riau.
10. Seluruh staf di Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Perpustakaan Universitas Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan yang baik dan kemudahan dalam administrasi.
11. Pimpinan dan Karyawan PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru yang telah memberikan kemudahan bagi penulis dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan oleh penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Kakak-kakak penulis yaitu apt. Sri Lestari, S.Farm dan Dewi anjani purnama, S.Pd yang selalu memberikan motivasi dan selalu memberikan arahan dalam menyelesaikan skripsi.
13. Abang penulis yaitu Roby Ardana S.Tr.Kom yang selalu memberikan motivasi dan selalu memberikan arahan dalam menyelesaikan skripsi.

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.

14. Morarely Hendrayani, S. Sos., M.A, yang selalu memberikan motivasi dan selalu memberikan arahan dalam menyelesaikan skripsi.

15. Sahabat-sahabat penulis yaitu Giri Anjani, Syaiful Mahendra, Jaka Arjuna, Khairuman Ahada, Anjas Ardana, M. Ronaydi, Ninil Mardianti, dan Intan Purnama Sari yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membantu dan memberi dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semua masukan tersebut akan penulis jadikan sebagai motivasi untuk berkarya lebih baik lagi dimasa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya. Amin ya Rabbal Alamin.

Wassalamu`alaikum Wr.Wb.

Pekanbaru, 21 Maret 2022

Penulis

Hakim Pariasang
11840412630



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR ISI

ABSTRACK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah	3
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
E. Sitematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR	8
A. Kajian Terdahulu	8
B. Kajian Teori.....	9
C. Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
C. Sumber Data	28
D. Informan Penelitian	29
E. Teknik Pengambilan Data	30
F. Validasi Data	31
G. Teknik Analisis Data	33
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	36
A. Sejarah PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru	36
B. Visi dan Misi PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru.....	37
C. Data Peserta Manasik Haji 2018 - 2020 Tahun Lalu	37
D. Data Pembimbing Mansik Haji	37
E. Struktur Organisasi PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru	38
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Hasil Penelitian.....	39
B. Pembahasan Penelitian	47
BAB VI PENUTUP	54
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Kajian Terdahulu.....	8
Tabel 4 1 Data Peserta Manasik Haji 2018 - 2020 Tahun Lalu.....	37
Tabel 4 2 Data Pembimbing Manasik Haji.....	37

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

Gambar 2 1 Skema Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4 1 Struktur Organisasi PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru.....	38



- 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 Diindungi Undang-Undang

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen pelayanan merupakan kunci bagi perusahaan atau organisasi untuk bisa tetap bertahan, sebab manajemen pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan atau jamaah. Saat ini berbagai upaya dilakukan perusahaan atau organisasi untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada jamaah atau pelanggan, karena organisasi akan mendapat image positif apabila mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Sebaiknya, jika perusahaan atau organisasi tidak mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan, maka tidak menutup kemungkinan perusahaan akan ditinggalkan pelanggan atau jamaah.

Manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.¹

Manajemen adalah ilmu terapan dan seni yang dapat dimanfaatkan didalam berbagai organisasi, perusahaan untuk membantu manajer memecahkan masalah yang ada di organisasi, perusahaan.²

Manajemen pelayanan adalah merupakan proses penerapan fungsi dan unsur untuk Menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.³

Manajemen yang sudah dibuat PT Pandi Kencana Murni Pekanbaru adalah alat untuk mencapai tujuan melalui fungsi-fungsi manajemen yaitu:

¹ Eman Suherman, *Manajemen Masjid*, (Bandung: Alfa Beta, 2012), hlm. 25

² Siswanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm. 7.

³ Erika Revida, dkk, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Medan: Yayasan Kita Menulis), hlm. 80.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

(POAC) perencanaan, pengorganisasian, pergerakan, pengawasan dalam memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Bimbingan manasik haji adalah proses pembekalan, arahan dan petunjuk tata cara ibadah haji yang diberikan kepada calon jamaah haji agar mereka dapat memenuhi rangkaian ibadah haji. Bimbingan manasik haji berupa pembinaan dan penyuluhan diberikan oleh pemerintah maupun lembaga sosial keagamaan kepada calon jamaah haji untuk menjadikan jamaah haji yang mandiri dalam melaksanakan rangkaian ibadah haji. Ditinjau dari aspek ibadah, kemandirian jamaah akan membuat calon jamaah haji lebih tenang dalam beribadah.⁴

Penyelenggaraan bimbingan manasik haji merupakan bagian dari pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap jamaah haji yang menjadi salah satu tugas pemerintah sebagaimana amanat Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji. Dalam hal bimbingan manasik haji, selain yang difasilitasi oleh pemerintah, setiap jamaah haji secara mandiri perlu meningkatkan pengetahuan, pemahaman serta wawasan tentang ibadah haji dari berbagai aspeknya sehingga memperoleh haji mabrur yang tercermin dalam perilaku sehari-hari.

Melaksanakan ibadah dengan baik dan benar, maka seseorang harus mengerti dan memahami cara-cara pelaksanaannya, tujuannya, dan kandungan makna yang terdapat dalam ibadah haji tersebut. Inilah yang kemudian disebut dengan ilmu manasik haji. Apalagi ibadah haji itu hukumnya wajib bagi yang telah memenuhi syarat-syarat wajib haji, maka ia harus mengetahui ilmu yang 3 mempelajari hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji, agar hajinya diterima oleh Allah SWT. Mengingat betapa pentingnya ilmu manasik haji ini bagi calon jamaah haji, maka mempelajari ilmu manasik haji hukumnya wajib.

⁴ Kementerian Agama RI Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Haji dari Masa ke Masa*, 2012, hlm. 256.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Bimbingan manasik haji harus dipersiapkan dengan sebaik– baiknya agar dapat melakukan antisipasi segala permasalahan yang muncul dikemudian hari, sehingga dapat dilakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap semua sistem dan tata kerja yang ada.

Diadakannya kegiatan manasik haji tersebut dikarenakan sebagian dari jama'ah haji belum mengetahui apa arti, tujuan, dan maksud dari ibadah haji tersebut. Maka dari itu dibentuklah organisasi kemasyarakatan untuk ikut memberikan bimbingan jama'ah haji di bawah pengawasan Kementerian Agama Republik Indonesia dan organisasi tersebut dinamakan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH).

B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman tentang pengertian istilah yang dipakai dalam penelitian ini, maka penulis memberikan penjelasan sebagai berikut :

1. Manajemen

Dalam Bahasa Arab istilah manajemen disamakan dengan kata *an-nizham* atau *at-tanzham* yang merupakan suatu tempat untuk menyimpan segala sesuatu dan penempatan segala sesuatu pada tempatnya.⁵

Manajemen yang saya maksud adalah mengatur suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan para anggota dalam meraih tujuan bersama yang telah ditetapkan.⁶

2. Pelayanan

Kata pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) didefinisikan sebagai perihal atau cara untuk melayani.⁷ Pelayanan adalah aktifitas seseorang, sekelompok atau perusahaan baik langsung maupun tidak langsung dalam memenuhi kebutuhan. Namun pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh perusahaan atau

⁵ M.Munir & Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah* (Jakarta: Kencana,2006), hlm. 9.

⁶ T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi II*, (Yogyakarta: BFF,1995), hlm. 8.

⁷ Dapertemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, (Jakarta: Gramedia, 2014), Edisi Keempat.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

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

perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.⁸

Jadi yang dimaksud dengan “Manajemen Bimbingan Manasik Haji dalam meningkatkan jama’ah di PT Pandi Kencana Murni Pekanbaru“ adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengerakan, pengawasan, petunjuk arah yang di berikan kepada individu atau kelompok dalam melakukan rangkaian pelaksanaan ibadah haji yang dimulai dengan ihram yang terdiri dari wajib, fardhu, sunnah.

Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan tersebut, baik suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya atau adat istiadat. Namun, agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan perlu di bekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan.

3. Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan adalah merupakan proses penerapan fungsi dan unsur untuk Menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan,⁹

4. Bimbingan Manasik Haji

Secara etimologi, bimbingan merupakan terjemahan dari bahasa inggris, yaitu *guidance* yang berarti bantuan, arahan, pedoman dan petunjuk. Bimbingan secara terminologi dapat diartikan sebagai suatu proses pemberian bantuan kepada seseorang atau sekelompok orang yang dilakukan secara berkesinambungan, agar mereka dapat berkembang menjadi pribadi-pribadi yang mandiri.¹⁰ Manasik adalah adalah penjelasan atau pemaparan cara mengerjakan segala kegiatan yang berkaitan dengan

⁸ Thiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset,2002), hlm. 53.

⁹ Erika Revida, dkk, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Medan:Yayasan Kita Menulis,2021), hlm. 80.

¹⁰ Dewan ketut sukardi, desak P.E Nila Kusmawati, *Proses Bimbingan dan Konseling Sekolah*,(Jakarta: Rineka Cipta 2008), hlm. 2.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

ibadah haji. Pelaksanaan bimbingan manasik haji merupakan bagian dari pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap jamaah haji yang menjadi salah satu tugas pemerintah sebagai amanat Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.¹¹

Adapun bimbingan manasik haji yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah proses pemberian tuntunan tentang pelaksanaan ibadah haji yang dilakukan oleh pihak PT Pandi Kencana Murni Tour Pekanbaru, berupa penjelasan cara-cara mengerjakan serangkaian ibadah haji kepada calon jama'ah haji.

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penulisan ini adalah bagaimana manajemen pelayanan karyawan dalam praktik bimbingan manasik haji di PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan diatas maka tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan karyawan dalam praktik bimbingan manasik haji di PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

1. Penelitian ini bertujuan sebagai bahan informasi ilmiah terkait dengan manajemen pelayanan karyawan dalam praktik bimbingan manasik haji di PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru.
2. Memperkaya kajian ilmu Manajemen Dakwah, khususnya yang berhubungan dengan haji dan umrah
3. Sebagai bahan bacaan parodi Manajemen Dakwah Fakultas

¹¹ Kementerian Agama RI Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah Jakarta, Tuntunan Manasik Haji dan Umrah 2013

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

b. Kegunaan Praktis

1. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kelancaran manajemen pelayanan karyawan dalam praktik bimbingan manasik haji di PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru.
2. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengkajian dan pembelajaran pada Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
3. Sebagai syarat untuk menyelesaikan program sarjana Strata Satu (S1) Manajemen Dakwah guna memperoleh gelar sarjana sosial (S.Sos).

E. Sitematika Penulisan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika penulisan sehingga memudahkan untuk memahami.

Adapun sistematika penulisan tersebut adalah :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini penulis mengemukakan latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penulisan, serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR

Bab ini penulis mengemukakan kajian teori, kajian terdahulu dan kerangka berfikir yang digunakan dalam penulisan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini penulis mengemukakan jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penulisan, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data dan teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN UMUM

Bab ini akan menjelaskan tentang visi, misi, struktur kepengurusan, tugas masing-masing anggota dan sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan dari hasil wawancara yang telah dilakukan dan data-data Mengenai Manajemen Pelayanan Bimbingan manasik haji dalam meningkatkan kepuasan jamaah pada kantor kementerian agama kabupaten Kampar.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR

A. Kajian Terdahulu

NO	Penulisan Terdahulu	Judul	Hasil Penulisan	Perbedaan
1	Muhammad Hadi, 2017, Skripsi S1 13240107 BAB-I IV-atau-V DAFTAR-PUSTAKA.pdf (uin-suka.ac.id)	Strategi Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji Oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (Kbih) Bina Umat Kota Yogyakarta	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, ini digunakan antara lain dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Miles dan Huberman, sedangkan teknik menguji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber data dan triangulasi metode pengumpulan data.	Analisis menggunakan dua macam sumber data yaitu data primer dan data sekunder
2	Ulin Ni'Am, 2015, Skripsi S1	Manajemen Bimbingan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (Kbih) As-Shofa Kota Blora	Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian kualitatif, dengan pendekatan manajemen, sedangkan spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan skripsi ini adalah: metode observasi, metode interview (wawancara) dan metode dokumentasi. Adapun metode analisis yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif, yang bertujuan melukiskan secara sistematis fakta dan karakteristik bidang- bidang tertentu secara aktual dan cermat dengan menggambarkan keadaan atau status fenomena.	Penelitian ini dilakukan di Kantor PT. Pandi Kencana Murni Tour Pekanbaru.

3	<p>Ibnu Hajar, 2014, Skripsi S1</p> <p>https://repositori.uin-alauddin.ac.id/7682/</p>	<p>Sistem Pengelolaan Bimbingan Manasik Haji- Umrah Pada Pt. Al-Bayan Permata Ujas</p>	<p>Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan manajemen yaitu pendekatan yang lebih menekankan pada proses manajemen dan fungsinya. Dalam hal ini akan dikaji dari aspek fungsinya sebagai sebuah lembaga dengan Sistem Pengelolaan Manasik haji-umrah pada PT. Al-bayan Permata Ujas.</p>	<p>Pendekatan kualitatif lebih menekankan kepada manajemen pelayanan karyawan dalam praktik bimbingan manasik haji.</p>
4	<p>Nadiyah Ibrahim, 2019, Skripsi S1</p> <p>repositori.uinsu.ac.id</p>	<p>Manajemen Bimbingan Manasik Haji Pt Gadika Medan Dalam Meningkatkan Pelayanan Jama'ah</p>	<p>Jenis penelitian adalah penelitian kualitatif. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan dua pendekatan yaitu pendekatan deskriptif, dan pendekatan ilmu manajemen. Informannya terdiri dari Direktur Utama, bagian Administrasi, dan pembimbing. Sumber data dalam penelitian terdiri dari sumber data primer informan langsung dilakukan peneliti. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur, dan dokumentasi.</p>	<p>Informasi terkait Manajemen Pelayanan Karyawan diperoleh dari ketua bimbingan manasik haji dan 3 orang calon jamaah haji.</p>

B. Kajian Teori

1. Manajemen

a. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa latin, yaitu dari asal kata manus yang berarti tangan dan agere yang berarti melakukan. Kata-kata itu di gabung menjadi kata kerja manager yang artinya menangani. Manager diterjemahkan kedalam bahasa Inggris dalam bentuk kata kerja to manage, dengan kata benda management, dan manager untuk orang yang melakukan kegiatan manajemen. Akhirnya, management diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

menjadi manajemen atau pengelolaan.¹²

Secara etimologis, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris, *management*, dengan kata dasar *to manage* yang secara harfiah berarti mengelola, yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan dan pengelolaan. Artinya manajemen adalah sebagai suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan.¹³

b. Pentingnya Manajemen

Suatu lembaga atau perusahaan lainnya berkembang luas disebabkan manajemen mereka terapkan sesuai dengan perkembangan zaman. Oleh sebab itu tidaklah mengherankan jika saat sekarang ini setiap perusahaan dan lembaga lainnya selalu menerapkan manajemen yang baik. Hal ini disebabkan karena lembaga atau perusahaan ini mempunyai program yang mencakup segala bidang kegiatan. Manajemen diperlukan agar kegiatan yang dilakukan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Manajemen dibutuhkan oleh semua lembaga dan perusahaan, karena tanpa manajemen semua usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan sulit. Ada tiga alasan utama mengapa manajemen diperlukan :

1) Untuk Mencapai Tujuan

Manajemen dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Manajemen di butuhkan dalam rangka mencapai tujuan yang telah terlebih dahulu ditetapkan. Dengan pengelolaan yang baik, maka pencapaian tujuan juga diharapkan berjalan secara baik, secara efektif dan efisien.

2) Untuk Menjaga Keseimbangan

Manajemen dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan antara tujuan-tujuan, sasaran-sasaran, kegiatan-kegiatan yang saling bertentangan dari pihak-pihak yang berkepentingan

¹² Husaini Usman, *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 3.

¹³ M. Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*. (Jakarta: Prenada Media Group, 2006), hlm. 9-11.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

dalam organisasi.

- 3) Untuk mencapai efisiensi dan efektivitas
Efisiensi adalah kemampuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan benar. Efektifitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.¹⁴

c. Unsur-Unsur Manajemen

Unsur-unsur manajemen disama artikan dengan komponen-komponen manajemen atau sarana manajemen. Unsur-unsur manajemen yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah diterapkan, yaitu:

- 1) Man, yakni tenaga kerja manusia, sumber daya manusia (SDM) yang ada pada sebuah lembaga, SDM yang ada akan berpengaruh pada lincer atau tidaknya manajemen lembaga dalam melaksanakan tujuan yang dilaksanakan.
- 2) Money, yakni pembiayaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Dana tersebut dapat diperoleh dari pemerintah setempat atau dari donator yang secara sukarela memberikan sumbangan demi kemajuan sebuah proses dakwah. Disamping itu, dana juga dapat diperoleh dari lembaga usaha yang dikembangkan.
- 3) Methods, yakni cara atau sistem untuk mencapai tujuan. Dalam penentuan metode ini harus direncanakan secara matang sehingga tidak terjadi kevakuman di tengah jalan.
- 4) Materials, yakni bahan-bahan yang diperlukan dalam mencapai tujuan atau misi lembaga. Bahkan ini harus mendukung proses pencapaian tujuan yang direncanakan oleh sebuah lembaga.
- 5) Machines, yakni alat-alat yang diperlukan, dalam hal ini alat-

¹⁴ Peter F. Drucker, *Managing For Results*, (New York: Harper & Row, 1964), hlm. 5.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

alat yang digunakan bertujuan untuk memaksimalkan bahan-bahan yang tersedia.

- 6) Market, yakni tempat untuk menawarkan hasil produksi, dalam hal ini misi lembaga atau perusahaan dapat diterima oleh masyarakat yang pada gilirannya mereka dapat menerima produk yang telah diciptakan.¹⁵

Unsur- unsur manajemen menjadi hal yang harus dilakukan atau ada di dalam manajemen karena sebagai penentu arah perusahaan dalam melakukan kegiatan perusahaan.¹⁶

d. Fungsi-fungsi Manajemen

Fungsi manajemen adalah bagian dasar yang akan selalu ada dan melekat dalam proses manajemen yang akan dijadikan panduan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan.

1) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah proses dasar dimana manajemen memutuskan tujuan dan cara mencapainya, karena dalam kenyataannya perencanaan memegang peranan lebih dibanding fungsi-fungsi manajemen lainnya. Fungsi-fungsi pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan sebenarnya hanya melaksanakan keputusan-keputusan perencanaan.¹⁷

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian (*organizing*) adalah 1) penentuan sumber daya sumber daya dan kegiatan-kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi. 2) perancangan dan pengembangan suatu organisasi kelompok kerja yang akan dapat “membawa” hal- hal tersebut ke arah tujuan. 3) penugasan tanggung jawab

¹⁵ Sani, *Manajemen Organisasi* (Jakarta : Bina Aksara, 1987), hlm. 28.

¹⁶ Karyoto, *Dasar-Dasar Manajemen* (Yogyakarta : CV ANDI OFFSET, 2016), hlm. 32

¹⁷ Handoko, *Manajemen* (Yogyakarta : BPFE, 2003), hlm. 77.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

tertentu dan kemudian. 4) pendelegasian wewenang yang diperlukan kepada individu-individu untuk melaksanakan tugastugasnya. Fungsi ini menciptakan struktur formal dimana pekerjaan ditetapkan, dibagi dan dikoordinasikan.

3) Penggerakkan (*Actuating*)

Setelah perencanaan disusun secara matang dan kemudian dilakukan pengorganisasian kerja, maka tahap selanjutnya adalah penggerakan (*actuating*) terhadap orang-orang yang sesuai dengan rencana dan tujuan bersama. Jadi pada dasarnya penggerakan adalah menggerakkan orang-orang melaksanakan suatu kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Penggerakan ini juga sering disebut “pelaksanaan, pengarahan”.

Penggerakan adalah kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan untuk membimbing, menggiring, mengarahkan, mengatur orang lain kesegala kegiatan yang telah diberi tugas dalam melaksanakannya. prinsipnya mencapai tujuan.¹⁸

4) Pengawasan (*controlling*)

Semua fungsi terdahulu tidak akan efektif tanpa fungsi pengawasan (*controlling*), atau sekarang banyak digunakan istilah pengawasan. Pengawasan adalah fungsi terakhir yang harus dilakukan dalam manajemen, karena dengan pengawasan dapat diketahui hasil yang telah tercapai. Dalam hal ini berarti dengan pengawasan akan dapat mengukur seberapa jauh hasil yang telah dicapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.¹⁹

Pengawasan adalah melakukan penilaian dan sekaligus koreksi terhadap setiap penampilan pegawai

¹⁸ Sukarna, *Dasar-Dasar Manajemen* (Bandung: Mandar Maju, 1992), hlm. 82.

¹⁹ Handoko, *Manajemen* (Yogyakarta : BPFE, 2003), hlm. 25.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

untuk mencapai tujuan seperti yang telah ditetapkan dalam rencana atau suatu proses untuk mengukur penampilan suatu program kemudian dilanjutkan dengan mengarahkannya sedemikian rupa sehingga tujuan yang ditetapkan dapat tercapai.

2. Pelayanan

a. Definisi Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.²⁰

Tentang pengertian pelayanan para ahli mengemukakan pendapat-nya yang berbeda-beda satu sama lain. Dan para ahli itu adalah :

- 1) AS. Moenir, pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.²¹
- 2) H.N Cason, dia mendefenisikan pelayanan sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan atau memberi keuntungan kepada pembeli dengan tujuan menciptakan *good will* atau nama baik serta peningkatan, pendapatan serta penjualan.²²

²⁰ Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi Offset, 2002), hlm. 54.

²¹ Moenir H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm 10.

²² Herbert.N.Cason, *Rahasia menjadi menejer sukses*, (Jakarta: Perpustakaan Universitas Indonesia, 2004), hlm. 8.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

b. Kualitas Pelayanan

Istilah kualitas pelayanan memiliki berbagai definisi yang berbeda, dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategis. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan, dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu atau dapat dikatakan bahwa kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Definisi kualitas layanan juga berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen. Menurut Wyckof, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkatan keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.²³

Dari pengertian di atas maka kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan yang harus dimiliki oleh perusahaan baik yang memproduksi barang maupun jasa pelayanan. Pola konsumsi dan gaya hidup masyarakat menuntut perusahaan untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman.²⁴

Service quality adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan konsumen, jika kenyataannya ternyata yang diterima lebih dari yang diinginkan maka pelayanan yang diberikan dapat dikatakan bermutu dan konsumen akan merasa puas, dan

²³ Bilson Simamora, *Memenangkan pasar dengan pemasaran efektif dan profitabel*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama), 2003, hlm. 180

²⁴ Rambat Lupiyodi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hlm. 140

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

sebaliknya jika kenyataan ternyata kurang dari yang diharapkan maka pelayanan dinyatakan tidak bermutu.

- c. Pelayanan yang harus dipersiapkan oleh karyawan untuk pelaksanaan bimbingan manasik haji.

Pelayanan yang harus dipersiapkan, yaitu:

- 1) Ustadz / Pembimbing
- 2) Lokasi Manasik Haji
- 3) Bahan-bahan yang berkaitan dengan manasik haji
 - a. Proyektor
 - b. Screen atau layar proyektor
 - c. Materi bimbingan manasik haji
 - d. Spanduk manasik
 - e. Konsumsi

- d. Indikator Keberhasilan Pelayanan Karyawan dalam melaksanakan Bimbingan Manasik Haji.

Indikator dalam keberhasilan yaitu:

- 1) Disiplin dalam segala aspek yang menunjang proses manasik haji
- 2) Komunikasi dengan baik antar karyawan terkhusus dalam tim bimbingan manasik haji
- 3) Rapat untuk semua tim/panitia yang dilakukan sehari sebelum pelaksanaan manasik haji guna membahas hal-hal yang sudah dipersiapkan dan kendala yang dihadapi serta finalisasi dari proses persiapan bimbingan manasik haji.
- 4) Meniatkan hal-hal yang berkaitan dengan manasik haji secara detail dan lengkap
- 5) Mempersiapkan hal-hal yang menunjang proses bimbingan manasik haji, diantaranya:
 - a) Mempersiapkan Ustadz
 - b) Materi



- c) Buku doa
- d) Replika Ka'bah dan beserta lingkungannya agar menyerupai lingkungan ketika melaksanakan ibadah haji

3. Bimbingan Manasik Haji

a. Pengertian Bimbingan Manasik Haji

Bimbingan manasik haji terdiri dari tiga kata yaitu: Bimbingan, Manasik, dan Haji. Istilah bimbingan merupakan terjemahan dari bahasa Inggris yaitu “*guidance*”. Kata *guidance* adalah masalah pendidikan disebut bantuan, selain itu bimbingan dapat diartikan arahan, pedoman, dan petunjuk. Kata *guidance* berasal dari kata dasar (*to*) *guide*, yang artinya menuntun, mempedomani, menjadi petunjuk jalan, mengemudikan, menuntun orang ke jalan yang benar.²⁵

Moh Surya menyatakan bahwa bimbingan adalah proses pemberian bantuan yang terus-menerus dan sistematis dari pembimbing kepada yang dibimbing agar tercapai kemandirian dalam pemahaman diri, penerimaan diri, penghargaan diri dan perwujudan diri dalam mencapai tingkat perkembangan yang optimal dan penyesuaian diri dengan lingkungan.²⁶

Defenisi bimbingan yang pertama dikemukakan dalam Year’s Book of Education 1995, yang menyatakan : *guidance is a process of helping individual through their own effort to discover and develop their potentialities both for personal happiness and social usefulness* (bimbingan adalah suatu proses membantu individu melalui usahanya sendiri untuk menemukan dan mengembangkan kemampuan agar memperoleh kebahagiaan pribadi dan kemanfaatan sosial).

²⁵ Samsul Munir, *Bimbingan dan Konseling Islam*, (Jakarta : Amzah 2013), Cet-2, hlm. 3.

²⁶ Suhertina, *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*, (Mutiaras Pesisir Sumatera), Pekanbaru, 2014, Hal. 11

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Istilah bimbingan dalam bahasa Indonesia akan muncul dua pengertian yang mendasar, yaitu:

- 1) Memberikan informasi, yaitu menyajikan pengetahuan yang dapat digunakan untuk mengambil suatu keputusan atau memberikan sesuatu dengan memberikan nasehat.
- 2) Mengarahkan, menuntun ke suatu tujuan. Tujuan itu mungkin hanya diketahui oleh pihak yang mengarahkan, perlu juga diketahui oleh kedua belah pihak.

Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa bimbingan adalah bantuan yang diberikan secara sistematis kepada seseorang atau masyarakat agar mereka bisa mengembangkan potensi- potensi yang mereka miliki dalam upaya mengatasi berbagai permasalahan yang dihadapi.

Sedangkan untuk pengertian manasik adalah tata cara pelaksanaan ibadah haji. Kata manasik merupakan bentuk jamak dari kata mansak yang memiliki makna perbuatan dan syiar dalam ibadah haji. Menurut Kamus Istilah Haji dan Umrah, manasik adalah hal-hal peribadatan yang berkaitan dengan ibadah haji, melaksanakan ihram dari miqat yang telah ditentukan, thawaf, sa'i, wukuf di Arafah, mabit di Muzdhalifah, melempar jumrah dan lain sebagainya.²⁷

Haji secara etimologi adalah menyegaja atau mengyengaja untuk melaksanakan hal-hal yang diagungkan. Menurut istilah haji berarti mengunjungi Baitullah di Makkah dengan niat menunaikan rukun islam yang ke lima semata-mata karena Allah SWT.

Haji bukumnya wajib bagi orang islam yang mampu sekali seumur hidup.

²⁷ Sumuran Harahap, *Kamus Istilah Haji dan Umrah*, (Jakarta: Mitra Abadi Press, 2008), hlm. 362

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.

Sebagai mana firman Allah dalam surah Ali Imran ayat 97:²⁸

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿١٧﴾

Artinya: *Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (diantaranya) maqam Ibrahim[215]; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah Dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah[216]. barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (Tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.*

Dari ketiga pengertian diatas tentang arti bimbingan, manasik, dan haji maka dapat diperoleh pengertian dari bimbingan manasik itu sendiri. Jadi bimbingan manasik haji adalah proses pemberian bantuan berupa bantuan yang berkesinambungan mengenai tata cara ritual ibadah haji dan seterusnya, serta mengembangkan potensi calon jamaah haji untuk dapat melaksanakan ibadah haji secara mandiri sesuai dengan tuntunan agama sehingga akan mendapat haji mabrur.

b. Fungsi dan Tujuan Manasik Haji

Bimbingan manasik haji itu mempunyai fungsi dan tujuan, menurut Latif Hasan fungsi dari bimbingan manasik haji adalah:²⁹

- 1) Agar semua calon jamaah mampu memahami semua informasi tentang pelaksanaan ibadah haji, tuntunan perjalanan, petunjuk kesehatan dan mampu mengamalkannya pada saat pelaksanaan ibadah haji di

²⁸ Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, Al Quran QS Al-Imran/3:97

²⁹ Latif Hasan dan Nidjam Ahmad, *Manajemen Haji*, Cet 2, (Jakarta : Dzikrul Hakim, 2003), hlm. 17

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

tanah suci.

- 2) Agar jamaah haji dapat mandiri dalam melaksanakan ibadah haji, baik secara mandiri, regu atau rombongan.
- 3) Agar para jamaah haji mempunyai kesiapan menunaikan ibadah haji baik mental fisik, kesehatan maupun petunjuk ibadah haji lain.
- 4) Memberi bekal pengetahuan dan kemampuan dalam melaksanakan ibadah haji kepada calon jamaah.
- 5) Untuk memberikan informasi, gambaran situasi, dan kondisi yang akan datang dan kemungkinan terjadi, baik selama diperjalanan maupun di tanah suci.

Adapun Tujuan Bimbingan Manasik Haji adalah :Tujuan dalam bimbingan manasik haji adalah supaya jama'ah yang niat berangkat menunaikan ibadah haji merasa aman, tertib dan sah. Aman dalam arti jama'ah tidak mersa khawatir terhadap dirinya dan harta bendanya. Tertib dalam arti melaksanakan dan mematuhi syarat, rukun dan wajib haji sesuai dengan tuntunan agama. Sah dalam arti tidak ada kekurangan dalam menjalankan ibadah dan manasik.³⁰

Terkait dengan tujuan bimbingan manasik, menurut Ainur Rahmi dalam bukunya *Bimbingan dan Konseling dalam Islam*, dibagi menjadi dua yaitu *tujuan umum*, yaitu membantu para calon jama'ah haji untuk mewujudkan dirinya menjadi manusia seutuhnya agar mencapai kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat. *Tujuan khusus*, yaitu membantu dalam mengatasi masalah dalam pelaksanaan haji dan membantu memelihara serta mengembangkan situasi dan kondisi yang baik dalam pelaksanaan ibadah haji.³¹

³⁰ *Ibid*, hlm. 19.

³¹ Ainur Rahmi, *Bimbingan dan Konseling dalam Islam*, (Yogyakarta: UII Press 2001), hlm. 36-37.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Tujuan lainnya agar masyarakat umumnya dapat memahami manasik haji, disamping itu diharapkan calon jamaah haji dapat memahami tentang proses pelaksanaan haji dan dapat mempraktekkan manasik haji secara benar sesuai dengan syariat Islam.

c. Bentuk dan Metode Bimbingan Manasik Haji

Dalam penyampaian materi, tentunya menggunakan metode dan bentuk bimbingan yang sesuai, agar proses bimbingan yang dilakukan dapat berjalan efektif. Bentuk dan metode merupakan cara kerja yang digunakan untuk memudahkan kita dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau kegiatan agar tercapai tujuan seperti yang telah ditentukan dan diharapkan. Dalam hal bimbingan manasik haji pun terdapat bentuk dan metode yang digunakan.

Bimbingan jamaah haji dikelompokkan menurut bentuknya yaitu pertama bimbingan kelompok yang dilaksanakan oleh PT. Pakem Tour dan yang kedua bimbingan massal yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

1) Bentuk Bimbingan Kelompok

Bimbingan kelompok adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dengan memanfaatkan dinamika kelompok. Artinya semua peserta dalam kegiatan kelompok saling berinteraksi seperti bertukar pendapat, memberikan saran dan lain sebagainya. Bimbingan kelompok dilaksanakan di Gedung yang dilakukan sebanyak 2 (Dua) kali pertemuan.

2) Bentuk Bimbingan Massal

Bentuk bimbingan massal dilaksanakan di Kabupaten/kota oleh Kementrian Agama Kabupeten/Kota. Bimbingan ini dilakukan sebanyak 2 (Dua) kali pertemuan. Metode yang digunakan dalam bentuk kelompok ini bermacam-macam seperti metode ceramah, Tanya jawab, praktik manasik.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Pertama, Metode ceramah merupakan penerangan secara lisan atas bahan pembelajaran kepada sekelompok pendengar untuk mencapai tujuan pembelajaran tertentu dalam jumlah relatif besar.³² Metode ceramah ini menjadi metode utama yang digunakan dalam pemberian materi manasik haji.

Kedua, Metode tanya jawab adalah penyampaian pesan pengajaran dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan siswa memberikan jawaban atau sebaliknya siswa diberikan kesempatan bertanya dan guru menjawab pertanyaan-pertanyaan.

Ketiga, Metode Simulasi, Simulasi menurut kamus besar bahasa indonesia adalah pelatihan yang meragakan suatudalam bentuk tiruan yang mirip dengan keadaan sesungguhnya. Metode simulasi ini digunakan untuk menggambarkan situasi kondisi yang ada dilapangan, yang akan membuat calon jamaah haji mempunyai gambaran tentang bagaimana pelaksanaan ibadah haji. Metode ini juga sangat dinilai efektif dikarenakan memberikan visualisasi atau gambaran mengenai perjalanan ibadah haji.

Dalam bimbingan manasik haji, metode ini merupakan strategi untuk mengukur sejauh mana pemahaman calon jamaah terhadap materi yang telah disampaikan oleh pembimbing, serta dapat membangkitkan respon para calon jamaah.

d. Unsur-Unsur Bimbingan Manasik Haji

Untuk mencapai tujuan bimbingan, manasik haji harus

³² Muhammad Anas, *Mengenal Metodologi Pembelajaran*, (Jakarta: Dapertemen Pendidikan dan Kebudayaan, 2012), hlm. 21

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

memiliki unsur-unsur yang terkait satu sama lain. Unsur-unsur tersebut antara lain:

1) Subjek (Narasumber)

Subjek adalah orang yang memberikan bimbingan kepada seseorang, baik secara perorangan maupun kelompok. Seorang pembimbing mempunyai tugas untuk mengarahkan, memberi petunjuk dan membimbing serta bertanggung jawab terhadap orang yang dibimbing. Seorang pembimbing haji harus memenuhi persyaratan, diantaranya *pertama* memiliki kemampuan (keahlian), *kedua* memiliki kepribadian yang baik (berakhlakul karimah), *ketiga* memiliki kemampuan kemasyarakatan (ukhuwah islamiyah) dan yang *keempat* taqwa kepada Allah, *kelima* memiliki pemahaman mengenai ilmu fiqh haji, *keenam* memiliki pengalaman melaksanakan ibadah haji.³³

2) Objek (Jama'ah)

Jama'ah adalah sekelompok orang yang terikat oleh sikap, pendirian, keyakinan dan tugas serta tujuan yang sama. Sedangkan jama'ah haji adalah Warga Negara Indonesia beragama islam yang telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan.

3) Materi Bimbingan

Secara garis besar, materi bimbingan yang diberikan meliputi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji di tanah air, tata cara ibadah haji, fiqh haji, manasik perjalanan, hikmah ibadah haji, arba'in, ziarah, informasi seputar kesehatan, akhlak

³³ Musnawar, Thohari, Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling Islam (Yogyakarta : UI Press, 1992). hlm. 42.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

dalam berhaji serta hak dan kewajiban jamaah haji.

4) Metode

Metode adalah suatu cara atau upaya yang dilakukan oleh narasumber agar proses bimbingan pada jama'ah tercapai sesuai dengan tujuan, metode ini merupakan hal penting dalam proses bimbingan. Adapun metode bimbingan manasik haji yang dilakukan oleh pembimbinga manasik haji berupa ceramah, tanya jawab, praktik manasik dan simulasi.³⁴

5) Media

Media merupakan suatu wadah atau sarana dalam menyampaikan suatu informasi dari pengirim kepada penerima. Media dalah segala bentuk dan saluran yang dapat digunakan dalam suatu proses penyajian informasi.

6) Sarana dan Prasarana

Kementrian Agama Kabupaten atau Kota menyediakan sarana pembelajaran dalam bentuk alat peraga dan perlengkapan lainnya. Alat peraga yang dimaksud adalah seperti miniatur Ka'bah, miniatur makam ibrahim, hijr ismail dan lain-lain.

7) Efek (Pengaruh)

Pengaruh dari bimbingan manasik haji ini adalah teori yang diberikan selama ditanah air dapat dipraktekkan secara benar ketika pelaksanaan ibadah haji ditanah suci dan memperoleh haji mabrur dengan perubahan sikap yang lebih baik dari sebelumnya.

e. Fasilitas Untuk Manasik Haji di Travel Pakem Tour Pekanbaru

- 1) Gedung, di Travel Pakem Tour Pekanbaru gedung untuk perkumpulan jamaah tidak ada, biasanya pelaksanaan manasik

³⁴ Musnawar, Thohari, Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling Islam (Yogyakarta : UI Press,1992). hlm. 50.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

haji di Masjid atau di Hotel.

- 2) Ka'bah untuk manasik, Travel Pakem Tour Pekanbaru belum mempunyai tempat manasik haji, para calon jamaah melakukan manasik mengelilingi ka'bah di masjid atau hotel dengan miniature Ka'bah.

Jadi fasilitas di Travel Pakem Tour Pekanbaru belum sepenuhnya lengkap, masih banyak kekurangan mengenai fasilitas-fasilitas.

f. Bimbingan Manasik Haji

1. Calon jamaah yang telah mendapatkan kuota tahun berjalan akan mendapatkan buku paket bimbingan manasik haji yang terdiri atas:
 - a) Tuntunan manasik haji dan umrah
 - b) Doa dan zikir manasik haji dan umrah
 - c) Doa-doa pilihan manasik haji dan umrah
2. Bentuk bimbingan diberikan dalam dua sistem yaitu, rombongan (massal) dan perorangan.
3. Sistem bimbingan rombongan (massal) dilakukan di Hotel atau Masjid Al-Khairat Munawaroh Kota Pekanbaru.
4. Sistem bimbingan perorangan tergantung dari calon jamaah haji dan pembimbing manasik haji.
5. Jadwal dan tempat bimbingan diatur oleh Pimpinan kantor Pandi Kencana Murni Pekanbaru

g. Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji

1. Manajemen pelayanan sebelum manasik haji
 - a) Perencanaan perekrutan calon jamaah
 - b) Pengelompokan dan pemberian kegiatan pelayanan kepada calon jamaah
 - c) Penggerakan kegiatan manasik haji
 - d) Pengawasan terhadap evaluasi bimbingan manasik

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

2. Manajemen pelayanan saat manasik haji
 - a) Pemberian jadwal bimbingan manasik kepada calon jamaah
 - b) Bimbingan secara menyeluruh (massal)
 - c) Pemberian materi manasik haji
3. Manajemen pelayanan setelah manasik haji
 - a) Pendampingan pembuatan paspor
 - b) Memberikan informasi pelaksanaan vaksin meningitis
 - c) Memberikan perlengkapan haji kepada calon jamaah
 - d) Persiapan keberangkatan calon jamaah
4. Pelayanan bimbingan manasik haji dilapangan

Pelayanan yang ada dilapangan sesuai dengan yang telah di tetapkan, hanya saja ada beberapa kendala calon jamaah haji rasakan pada saat sebelum manasik haji dan setelah bimbingan manasik haji dilaksanakan, yaitu pada saat informasi tentang manasik haji , itu tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

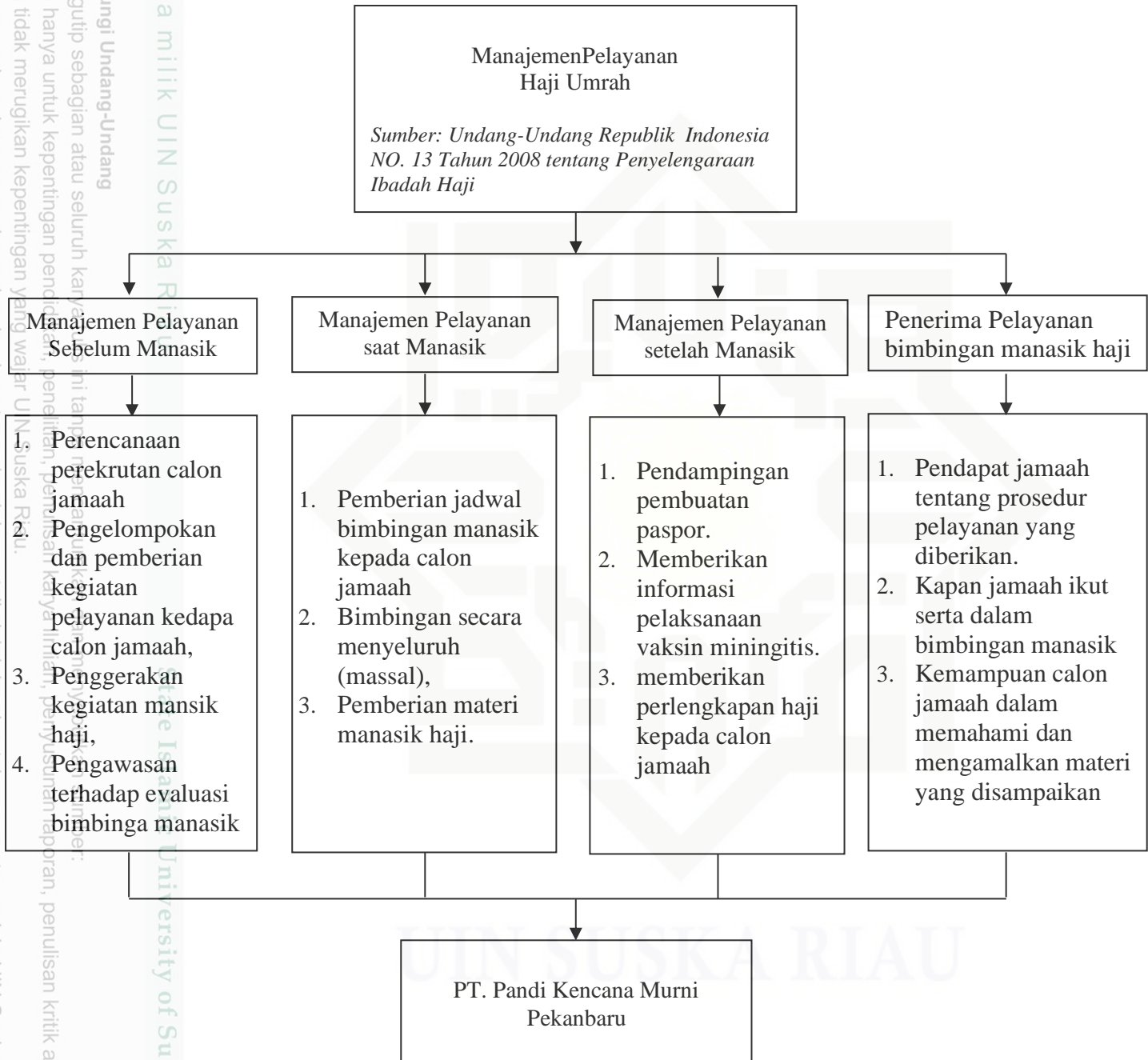
B. Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran adalah suatu alur yang konseptual yang digunakan oleh peneliti sebagai pedoman ideologis untuk memperkuat hal yang melatar belakangi penelitian. Kerangka ini digunakan dengan harapan untuk menjelaskan pokok penelitian. Kerangka teoritik atau kerangka pemikiran adalah kerangka pemikiran penulis. Kerangka pemikiran merupakan penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan. Berdasarkan teori-teori yang telah dideskripsikan, selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan antar variabel yang diteliti.³⁵

³⁵ Barlian Eri, *Metodologi Penulisan Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Literasi

Kerangka Pemikiran dapat dilihat dari skema berikut ini.

Gambar 2.1
Bagan Karangka Pemikiran



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya atau hasil karya ini tanpa mengemukakan sumbernya.
- 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 Diindungi Undang-Undang

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

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis dan pendekatan penulisan yang digunakan pada penulisan ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan atau memaparkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fenomena-fenomena yang diangkat dalam penulisan ini.

Jenis penelitian ini menggunakan metode penulisan deskriptif kualitatif. Penulisan kualitatif adalah penulisan yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penulisan misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.³⁶

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah suatu tempat atau wilayah dimana peneliti akan melakukan penelitiannya. Adapun penelitian ini akan dilakukan oleh peneliti di Kantor PT. Paandi Kencana Murni Tour beralamat di Jl, Paus No 21K Tangkerang Tengah, Kota Pekanbaru, Riau. Adapun waktu penelitian ini dilakukan setelah proposal diseminarkan.

C. Sumber Data

Ada dua macam sumber data yang penulis ambil sebagaimana dalam penulisan-penulisan kualitatif yaitu data primer dan data sekunder. Adapun sumber data tersebut sebagai berikut:

1. Sumber Data Primer, merupakan sumber data yang langsung dikumpulkan oleh penulis dari sumber pertamanya. Terkait

³⁶ Kuntjojo, *Metode Penulisan*, (Kediri: Universitas Nusantara PGRI, 2009), hlm. 15

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

dengan penulisan ini, data primer didapatkan dengan wawancara langsung kepada para informan penelitian

2. Data Sekunder, merupakan data yang diperoleh dari lokasi penelitian terkait melalui dokumentasi yang berbentuk laporan-laporan, foto dan dengan lainnya yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

D. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang merespon atau menjawab pertanyaan pertanyaan penulis, baik pertanyaan tertulis maupun lisan.³⁷ Informan penulisan merupakan subjek yang memahami informasi objek penulisan sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penulisan. Informan dalam penulisan ini berjumlah 5 orang diantaranya :

1. Bapak H. Abdul Jamik selaku Ketua Pelaksana bimbingan mansik haji di Kantor PT. Pandi Kenacana Murni Pekanbaru.
2. Bapak Drs.H.Mukhtaruddin,S.H,M.H selaku Pembimbing Pelaksanaan bimbingan manasik haji di Kantor PT. Pandi Kenacana Murni Pekanbaru.
3. Andika Ruslan,S.E selaku Staff karyawan dan pembimbing manasik haji di Kantor PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru.
4. 2 orang jama'ah (Hj. Jasmah dan H. Zainal Abidin), alasan saya memilih jamaah karena mereka yang merasakan dan menjalankan seperti apa prosedur bimbingan manasik haji di kantor urusan agama tersebut.

³⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Cet. IV; Jakarta: PT Rineka Cipta, 1998), hlm. 114.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

E. Teknik Pengambilan Data

Ada beberapa macam teknik dalam pengumpulan data, dalam penulisan ini teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu:

1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data secara sengaja sistematis mengenal fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan. Teknik observasi digunakan untuk melihat atau mengamati perubahan sosial yang tumbuh dan berkembang dan kemudian dapat dilakukan penelitian atas perubahan tersebut.³⁸ Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi adalah ruang (tempat), pelaku kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu dan perasaan. Alasan peneliti melakukan observasi adalah untuk menyajikan gambaran realistik perilaku atau kejadian untuk menjawab pertanyaan. Melalui observasi penulis dapat mendokumentasikan dan merefleksi secara sistematis terhadap kegiatan dan interaksi subjek penulisan. Semua yang dilihat dan didengar dalam observasi dapat dicatat, direkam dengan teliti jika itu sesuai dengan tema dan masalah yang dikaji dalam penulisan.³⁹ Metode ini penulis gunakan untuk memperoleh data tentang Prosedur Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Di Kantor Pakem Travel Haji

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu, ini merupakan proses tanya jawab secara lisan, dimana dua orang atau lebih berhadap-hadapan secara fisik.

³⁸ P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta,2011), hlm. 63

³⁹ Farida Nugraha, *Metode Penulisan Kualitatif dalam Penulisan Pendidikan Bahasa*, (Solo: Cakra Books, 2014), hlm. 132



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Wawancara atau interview adalah suatu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil tatap bertatap muka antara pewawancara dengan narasumber (responden).⁴⁰

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mencari data mengenai hal atau variable yang berupa, buku, majalah, transkrip dan sebagainya.⁴¹ Jadi pengumpulan data bisa dilakukan dengan mengutip atau menyalin serta menyetat secara langsung hal yang ada dalam obyek penelitian terutama data yang bersifat dokumentar.

F. Validasi Data

Validasi data adalah untuk memperoleh keabsahan data maka di perlukannya metode. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat dengan mudah dipahami, dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain. Analisa data kualitatif adalah pengujian sistematik dari suatu untuk menetapkan bagian-bagaiannya, hubungan antarkajian, dan hubungannya terhadap keseluruhannya.⁴²

Dalam penelitian kualitatif peneliti harus berusaha mendapatkan data yang valid untuk itu dalam pengumpulan data peneliti perlu mengadakan validitas data agar data yang diperoleh tidak invalid (cacat). Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan data didasarkan

⁴⁰ Brhan Bugin, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 11.

⁴¹ Suharsimi dan Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta : Rineka Cipta, 2006), hlm. 231.

⁴² Muhammad Idrus, *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial, Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Erlangga, 2009), hlm. 101

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

atas sejumlah kriteria tertentu. Ada 4 (empat) kriteria yang dapat digunakan, yaitu: derajat kepercayaan (credibility), keteralihan (transferability), kebergantungan (dependability), dan kepastian (confirmability).

1. Kepercayaan (credibility) Kepercayaan merupakan teknik yang dilakukan oleh penulis untuk memberikan derajat kepercayaan akan data yang diperoleh penulis. Pada dasarnya kepercayaan data dilakukan dengan cara :
 - (1) keikutsertaan penulis dalam objek penulisan; (2) ketekunan pengamatan dalam memperoleh data; (3) melakukan triangulasi.
2. Keteralihan (Transfeability) Seorang penulis hendaknya memberi gambaran secara jelas terkait latar penulisan, sehingga memberi transfeability dengan cara memperkaya deskripsi tentang konteks dan focus penulis. Dengan demikian penulis bertanggung jawab untuk menyediakan data deskriptif secukupnya. Untuk keperluan itu penulis harus melakukan penulisan secara mendalam.
3. Kebergantungan (dependability) Kriteria kebergantungan merupakan substitusi irriabilitas dalam penulisan yang non kualitatif reabilitas ditunjukkan dengan jalan mengadakan replikasi studi. Dua atau beberapa kali pengulangan studi, jika dalam suatu kondisi yang sama, maka dikatakan reabilitasnya tercapai. Dalam hal ini penulis harus konsisten akan seluruh proses penulisan agar dapat memenuhi syarat yang berlaku dan untuk mempertanggung jawabkan semua aktivitas
4. Kepastian (confirmability) Kriteria kepastian berasal dari konsep objektivitas, menu. Pada penulisan kualitatif menetapkan objektivitas adalah kesepakatan antara subjek. Pemastian sesuatu data objektif atau tidak bergantung pada persetujuan beberapa orang terhadap pandangan, pendapat dan pertemuan seseorang tapi disepakati oleh beberapa orang maka barulah data tersebut

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

dikatakan objektivitas⁴³

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah sebuah cara atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan hasil dari wawancara, observasi, dokumentasi untuk mengambil hal-hal yang dirasa penting untuk menjadikan suatu kesimpulan. Setelah data dari lapangan terkumpul dan disusun secara sistematis, maka langkah selanjutnya penulis akan menganalisa data yang didapat tersebut⁴⁴

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Analisis data dalam hal ini ialah mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberikan kode dan mengkategorikannya. Analisis data kualitatif berkaitan dengan data berupa kata atau kalimat yang dihasilkan dari objek penulisan serta berkaitan dengan kejadian yang melingkupi sebuah objek penulisan.

Proses analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh moleong diatas sangat rumit dan terjadi tumpang tindih dalam tahapan-tahapannya. Tahapan reduksi data sampai kepada tahapan kategorisasi data menurut hemat penulis merupakan satu kesatuan proses yang bisa dihimpun dalam reduksi data. Karena dalam proses ini sudah terangkum penyusunan satuan dan kategorisasi data. Oleh karena itu, penulis lebih setuju kalau proses analisis data dilakukan melalui tahapan : reduksi data, penyajian data dan kesimpulan atau verifikasi. Untuk lebih jelasnya, penulis akan menjelaskan proses

⁴³ Eri Barlian, *Metodologi Penulisan Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hlm. 71

⁴⁴ Suharsimi dan Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta : Rineka Cipta, 2006), hlm. 59.

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.

analisis tersebut sebagai berikut.⁴⁵

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan kata lain produksi data ini dilakukan oleh peneliti secara terus menerus saat melakukan penelitian untuk menghasilkan catatan-catatan inti dari data yang diperoleh dari hasil pengalihan data.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Hal ini dilakukan dengan alasan data-data yang diperoleh selama proses penelitian kualitatif biasanya berbentuk naratif, sehingga memerlukan penyederhanaan tanpa mengurangi isinya. Penyajian data dilakukan untuk dapat melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari gambaran keseluruhan.

3. Kesimpulan atau Verifikasi

Kesimpulan atau verifikasi adalah tahap akhir dalam proses analisa data. Pada bagian ini penulis mengutarakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan. Penarikan kesimpulan bisa dilakukan dengan jalan membandingkan kesesuaian pernyataan dari subjek penulisan dengan makna yang terkandung dengan konsep-konsep dasar dalam penulisan tersebut.⁴⁶

⁴⁵ Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hlm. 121.

⁴⁶ Ibid. hlm. 123

Tahapan-tahapan diatas terutama tahapan reduksi dan penyajian data, tidak melulu terjadi secara beriringan. Akan tetapi kadang setelah dilakukan penyajian data juga membutuhkan reduksi data lagi sebelum ditarik sebuah kesimpulan. Tahapan-tahapan diatas bagi penulis tidak termasuk pada metode analisis data tetapi masuk kepada strategi analisis data. Karena, metode sudah paten sedangkan strategi bisa dilakukan dengan keluwesan penulis dalam menggunakan strategi tersebut. Dengan demikian, kebiasaan penulismenggunakan metode analisis kualitatif menentukan kualitas analisis dan hasil penulisan kualitatif.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

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

BAB IV GAMBARAN UMUM

A. Sejarah PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru

Pakem Tour berdiri sejak tahun 1996 sebagai Biro Perjalanan Umum dengan nama Raudah Kencana Murni, dalam perjalanannya berubah nama jadi PT. PAndi Kencana Murni dan tahun 2009 berpindah kepemilikan saham dan sepenuhnya dimiliki oleh H. Hamimzar Arif pengusaha berdarah bugis, kelahiran Bone 27 Juli 1971 dan merupakan Alumni Univ. Al-Azhar Cairo dan menjadi direktur Utama sampai saat ini.

Cabang Pekanbaru adalah salah satu cabang yang telah dibuka di Indonesia yang berdiri pada tanggal 5 Juni 2010 yang beralamat pertama Jl. Paus No 21 K Tangkerang Tengah

Karirnya didunia haji membuatnya matang, mulai dari tukang cuci piring salah satu restoran Indonesia Milik orang Bugis di Madinah, kemudian menjadi petugas musiman haji pada Konsulat Jendral Republik Idonesia di Jeddah sebagai Petugas Angket Monitoring pelayanan haji musim HAji Tahun 1992 bekerjasama Majalah “ ADZAN” sampai menjadi Guide Haji Khusus. Hidupnya sepenuhnya untuk mengabdikan dalam melayani tamu Allah.

Perjuangan PAKEM di pekanbaru sangat keras, sehingga membangkitkan kepercayaan dan animo masyarakat sangat tinggi. Hal ini membuat para personel dan petinggi PAKEM bersama-sama menyukseskan visi misi perusahaan.

Kantor Pusat Dan Cabang Pakem Se Indonesia sebagai berikut:

- Kantor Pusat : Jl. DI Pandjaitan Cawang – Jakarta
- Kantor Cabang : Jl. Toddopuli Raya – Makassar
- Kantor Cabang : Jl. Paus No. 104 C – Pekanbaru
- Kantor Cabang : Jl. Kendari – Kendari
- Kantor Cabang Indevenden : Palembang, Lampung, Palu, Balik papan, Banjarmasin, Bandung, Surabaya, Lubuk Linggau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

B. Visi dan Misi PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru

Setiap perusahaan tentunya memiliki visi dan misi yang ingin dicapai dalam pendiriannya. Visi tersebut merupakan tonggak yang menjadi awal terciptanya berbagai rencana-rencana yang akan dilakukan. Sementara misi merupakan strategi yang ingin dicapai guna mewujudkan visi yang diimpikan. Adapun visi dan misi perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Visi

Menjadi perusahaan yang tanggap dan inovatif dalam memenuhi kebutuhan lingkungan masyarakat dalam bidang pelayanan jasa.

2. Misi

Menyediakan sarana dan prasarana terbaik dalam mendukung pemerintah yang dituju bagi kemajuan pelayanan jasa yang berinovatif dan amanah.

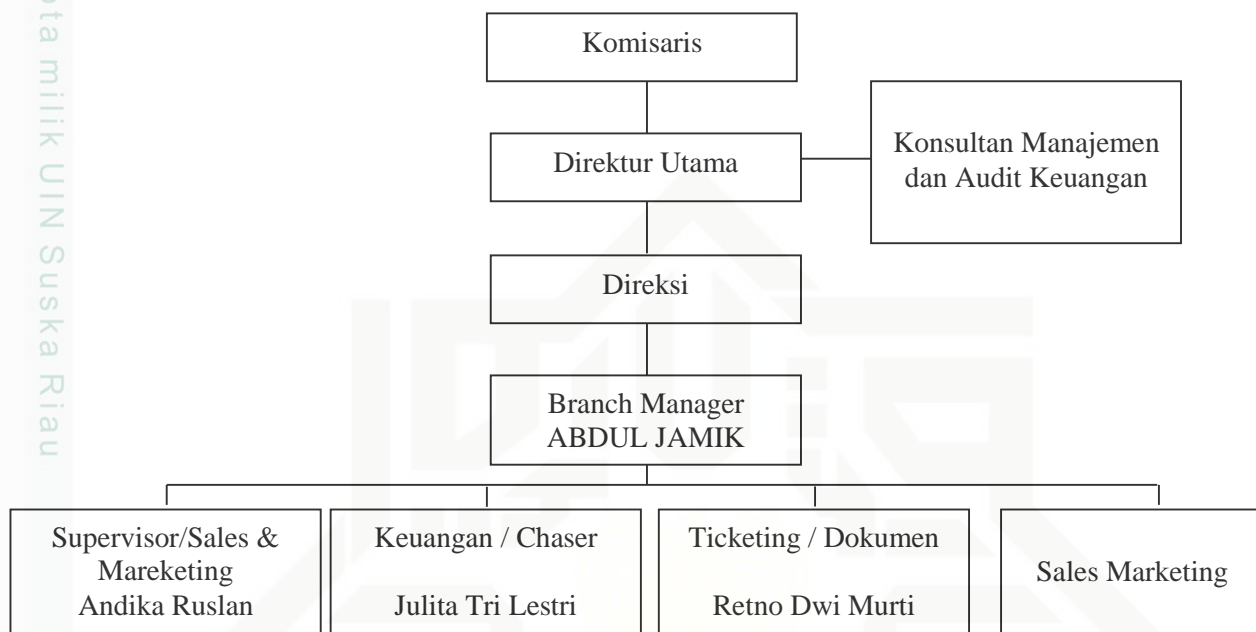
C. Data Peserta Manasik Haji 2018 - 2020 Tahun Lalu

NO	Tahun	Jumlah
1	2018	12
2	2019	14
3	2020	-

D. Data Pembimbing Mansik Haji

NO	Nama	Jabatan
1	H. Abdul Jamik	Pimpinana & Ketua Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji
2	Drs. H.Mukhtaruddin, S.H,M.H	Pembimbing Manasik Haji
3	Andhika Ruslan, S.E	Sales Marketing & Pembimbing Manasik Haji

E. Struktur Organisasi PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang Manajemen Pelayanan Karyawan Dalam Bimbingan Manasik Haji Di PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru, dapat diambil kesimpulan bahwa : *Pertama*, Prosedur pelayanan saat sebelum manasik yang meliputi: Perencanaan perekrutan calon jamaah, pengelompokan dan pemberian kegiatan pelayanan kepada calon jamaah, penggerakan kegiatan manasik haji, dan pengawasan terhadap evaluasi bimbingan manasik. *Kedua*, Prosedur pelayanan saat manasik meliputi: Pemberian jadwal bimbingan manasik kepada calon jamaah, bimbingan secara menyeluruh (massal), dan pemberian materi manasik haji. *Ketiga*, Prosedur pelayanan setelah manasik meliputi: pendampingan pembuatan paspor, memberikan informasi pelaksanaan vaksin meningitis, memberikan perlengkapan haji kepada calon jamaah, dan persiapan keberangkatan calon jamaah.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan dalam penelitian ini tentang manajemen pelayanan karyawan dalam praktik bimbingan manasik haji di PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru yaitu:

1. Kepada pihak Pandi Kencana Murni Pekanbaru lebih tingkatkan lagi dalam memberi pelayanan kepada calon jamaah walaupun sudah baik dalam penilaian dari jamaah
2. Kepada pegawai maupun pembimbing saya berharap selalu sabar dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji yang kurang mengerti dalam pelaksanaan bimbingan manasik.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Anas, Muhammad. 2012. *Mengenal Metodologi Pembelajaran*. Jakarta: Dapertemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2010. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana.
- Cason Herbert.N. Herber, *Rahasia menjadi menejer sukses*, Jakarta: Perpustakaan Universitas Indonesia, 2004.
- Drucker, Peter.F. 1964. *Managing For Results*. New York: Harper & Row.
- Eri, Barlian. 2015. *Metodologi Penulisan Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Fandy,Tjiptono. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset. Handoko,T.
- Hani. 1995. *Manajemen Edisi II*. Yogyakarta: BFF.
- Harahap, Sumuran. 2008. *Kamus Istilah Haji dan Umrah*. Jakarta: Mitra Abadi Press.
- Idrus,Muhammad. 2009. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial, Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Erlangga.
- Karyoto. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta : CV ANDI OFFSET.
- Kementrian Agama RI Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Haji dari Masa ke Masa*, 2012
- Kuntjojo. 2009 *Metode Penulisan*. Kediri: Universitas Nusantara PGRI.
- Latif Hasan dan Nidjam Ahmad. 2003. *Manajemen Haji*.Cet-2. Jakarta: Zikrul Hakim.
- Lupiyodi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Munir, Samsul. 2013. *Bimbingan dan Konseling Islam*.Cet-2. Jakarta : Amzah.
M.Munir & Wahyu Ilahi. 2006. *Manajemen Dakwah*. Jakarta: Kencana.



- Moenir H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Nugraha, Farida. 2014. *Metode Penulisan Kualitatif dalam Penulisan Pendidikan Bahasa*. Solo: Cakra Books.
- Revida, Erika dkk. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*, Medan: Yayasan Kita Menulis
- Sani. 1987. *Manajemen Organisasi*. Jakarta : Bina Aksara.
- Simamora, Bilson. 2003. *Memenangkan pasar dengan pemasaran efektif dan profitabel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Siyoto, Sandu. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Subagyo, P. Joko. 2011. *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suherman, Eman.2012. *Manajemen Masjid*. Bandung: Alfa Beta.
- Suhertina, 2014, *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*, Pekanbaru: Mutiara Pesisir Sumatera.
- Sukardi, Dewa Ketut, desak P.E Nila Kusmawati. 2008. *Proses Bimbingan dan Konseling Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Siswanto. 2010. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Thohari, Musnawar. 1992. *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling Islam*. Yogyakarta : UI Press.
- Undang-undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Pasal 6, diterbitkan oleh Kementrian Agama pada tahun 2008.
- Usman, Husnaini. 2006. *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. (Jakarta: Bumi Aksara.
- Zakaria, Zainal Arifin. 2014. *Tafsir Tematik*. Medan: Duta Azhar Medan.
- Zuhdy, Halimi. 2015. *Sejarah Haji dan Manasi*. Malang : UIN Maliki Press.

JURNAL DAN SKRIPSI :

- Aas Asiyah, fungsi perencanaan dalam penyelenggaraan pembinaan manasik haji di KBIH Cimahi, *Jurnal Manajemen Dakwa*, (2019) Volume 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 Diindungi Undang-Undang

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

Nomor 4,354.

Ginjar,Rodi Ahmad. 2013. “*Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Pendidikan, Pemuda, Dan Olahraga Kabupaten Sleman*”, *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Japeri, *Pengaruh Predikat Haji Mabjur terhadap Motivasi Manasik Haji Calon Jemaah Haji*,*Jurnal Hajian Ekonomi Islam*, Vol. 2 No.1, 2017

INTERNET :

<http://digilib.uinsby.ac.id/386/3/Bab%202.pdf>, Diakses pada 17 November 2021, pada jam 09:00

Musnawar, Thohari, *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling Islam* (Yogyakarta : UI Press, 1992). hlm. 42.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

LAMPIRAN



Gambar 1
Foto Kantor PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru



Gambar 2
Foto dan Wawancara bersama Bapak H. Abdul Jamik selaku Pimpinan & Ketua Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji haji di Kantor PT. Pandi Kenacana Murni Pekanbaru

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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



Gambar 3

Foto dan Wawancara bersama Bapak Drs. H.Mukhtaruddin, S.H,M.H selaku pembimbing Manasik Haji haji di Kantor PT. Pandi Kenacana Murni Pekanbaru.



Gambar 4

Foto Bersama Bapak Andhika Ruslan, S.E selaku Karyawan & Pembimbing Manasik Haji di Kantor PT. Pandi Kenacana Murni 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.



Gambar 4

Foto dan Wawancara bersama Ibuk H. Jasmah selaku jamaah Manasik Haji di Kantor PT. Pandi Kenacana Murni Pekanbaru