

**MANAJEMEN BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMRAH
PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN TERHADAP PARA JAMAAH**

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



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 :

DICKY KURNIAWAN
NIM. 11840413780

PROGRAM STRATA 1 (S1)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIFKASIM
RIAU
2022**



UIN SUSKA RIAU

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

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

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

Nama : Dicky Kurniawan

Nim : 11840413780

Program Studi : Manajemen Dakwah

Judul Skripsi : Manajemen Biro Perjalanan Haji Dan Umrah PT. Niat Suci Ke Baitullah Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Calon Jama'ah

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, 08 Agustus 2022
Pembimbing,

Artis, S. Ag., M. I. Kom
NIP. 19680607200701 1 047

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

Khairuddin, M. Ag
NIP. 19720817 200910 1 002

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



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

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

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

Nama : Dicky Kurniawan
NIM : 11840413780
Judul : **Manajemen Biro Perjalanan Haji dan Umrah PT. Niat Suci Kebaitullah dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Calon Jamaah**

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

Hari : Kamis
Tanggal : 15 September 2022

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

Pekanbaru, 31 Oktober 2022

Dekan.

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

NIP. 198111182009011006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I

Khairuddin, S.Ag., M.Ag
NIP. 19720817200910 1 002

Sekretaris/ Penguji II

Nur Alhidayatillah, S. Kom.I., M.Kom. I
NIK. 130 417 027

Penguji III

Zulkairnaini, M.Ag
NIP.19710212200312 1 002

Penguji IV

Rafdeadi, S.Sos.I., M.A
NIP. 19821225201101 1 011

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



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

PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Dosen Penguji Pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : **Dicky Kurniawan**
 NIM : 11840413780
 Judul : **Manajemen Biro Perjalanan Haji dan Umrah PT Niat Suci Ke-baitullah dalam memberikan Pelayanan terhadap calon Jamaah**

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Kamis
 Tanggal : 29 Desember 2021

Dapat diterima untuk dilanjutkan Menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 18 April 2022

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,

Muhlasin, M.Pd.I

NIP.19680513200501 1 009

Penguji II,

Nur Alhidayatillah, M.Kom.I

NIK. 130 417 027

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



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

Lampiran Surat:
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : DICKY KURNIAWAN
 NIM : 11840413780
 Tempat/ Tgl. Lahir : Rantau sakti, 15 Juli 2000
 Fakultas/Pascasarjana : Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
 Prodi : S1 Manajemen Dakwah

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* : **Manajemen Biro Perjalanan Haji dan Umrah PT. Niat Suci Ke Baitullah dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Calon Jamaah**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya:

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



DICKY KURNIAWAN
NIM. 11840413780

**pilih salah satu sesuai jenis karya tulis*



2. Dilarang mengemukakan dan memperbarayak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- 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.

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

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

Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan proposal skripsi sebagaimana mestinya terhadap Saudara:

Nama : Dicky Kurniawan

NIM : 11840413780

Program Studi : Manajemen Dakwah

Judul Skripsi : Manajemen Biro Perjalanan Haji Dan Umrah PT. Niat Suci Ke Baitullah Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Calon Jama'ah

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

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

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

Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Pekanbaru, 08 Agustus 2022
 Pembimbing

Artis, S. Ag., M. Kom

NIP. 19680607 200701 1 047

Mengetahui
 Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

Kharuddin, M. Ag

NIP. 19720817 200910 1 002

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

ABSTRAK

: **Dicky Kurniawan**

: **11840413780**

: **Manajemen Dakwah**

: **Manajemen Biro perjalanan Ibadah Haji dan Umrah PT.Niat Suci Kebaitullah dalam memberikan pelayanan terhadap para jamaah**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Manajemen Biro Peralanan Haji dan Umrah P.T Niat Suci Ke-Baitullah dalam memberikan Pelayanan terhadap para calon Jamaah, Metode dalam penelitian ini adalah menggunakan Pendekatan kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang mengungkapkan situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan data dan analisis data relafan yang diperoleh dari situasi yang alamia. Penelitian ini berusaha untuk menggambarkan mengklarifikasikan fakta atau karektristik fenomena yang ada serta keadaan yang sebenar-benarnya tentang manajemen biro perjalanan Haji dan Umrah yang digunakan oleh PT Niat Suci Kebaitullah dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah.

Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa pelaksanaan manajemen PT. Niat suci kebaitullah dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji dan umrah menggunakan fungsi fungsi manajemen (POAC) planning, organizing, actuating, controlling. sudah berjalan sangat baik namun ada beberapa hal yang perlu ada perbaikan lagi. Berdasarkan kesimpulan di atas, maka di akhir tulisan ini penulis ingin memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan dan masukan untuk pihak-pihak terkait. PT. Niat Suci Kebaitullah Pekanbaru terus meningkatkan kualitas pelayanan dari semua segi dan bidang agar tercapainya kepuasan bagi setiap pelanggan yang telah menggunakan jasa tour dan travel ini sehingga setiap ingin berangkat umrah konsumen memilih PT. Niat Suci Kebaitullah Pekanbaru. dan Lebih membangun komunikasi dengan baik antar elemen tenaga kerja agar tidak terjadinya miskomunikasi dan berguna untuk membangun rasa kekeluargaan.

Kata Kunci : Manajemen, PT Niat suci kebaitullah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya atau hasil penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
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 : Dicky Kurniawan
Major : Manajemen Dakwah
Title : Management of the Hajj and Umrah Travel Bureau PT. Niat Suci Kebaitullah in providing services to the pilgrims

This study aims to determine how the Management of the Hajj and Umrah Travel Leader P.T Niat Suci Ke-Baitullah provides services to prospective pilgrims. The study uses a qualitative approach, which reveals certain social situations by correctly describing reality, formed by words based on data collection techniques and analysis of relevant data from realistic conditions. This study seeks to explain and clarify the facts or characteristics of existing phenomena and the actual situation regarding PT's management of the Hajj and Umrah travel agency in providing services to prospective pilgrims. The results of this study illustrate the implementation of the management of P.T Niat Suci Ke-Baitullah in providing services to prospective pilgrims for Hajj and Umrah using the functions of management (POAC) planning, organizing, actuating, and controlling. It has been going very well, but some things need to be necessary. At the end of this paper, the author would like to provide some suggestions that are considered and input for related parties. P.T Niat Suci Ke-Baitullah Pekanbaru continues to improve the quality of service from all aspects and fields to satisfy every customer who has used this tour and travel service so that every time they want to go to Umrah, consumers choose PT. The Sacred Intentions of the Pekanbaru Temple. and Better to build good communication between elements of the workforce so that there is no miscommunication and helps create a sense of kinship.

Keywords: Management, PT. Niat Suci Ke-Baitullah.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip, mengarang, menyalin, atau menyebarkan sebagian atau seluruhnya tanpa izin dari penerbit atau pencantuman nama penerbit dan 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 seluruhnya tanpa izin dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang
UIN Suska Riau
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau

Alhamdulillahirobilalamin, segala puji bagi Allah yang maha pengasih dan maha penyayang. Yang telah memberikan petunjuk serta kemudahan dalam menulis skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikannya. Adapun skripsi yang penulis tulis berjudul “**Manajemen Biro perjalanan Ibadah Haji dan Umrah**” Niat Suci Kebaitullah dalam memberikan pelayanan terhadap para jamaah. Sholawat beserta salam diberikan kepada Nabi Muhammad SAW, dengan memperbanyak sholawat semoga kita mendapat syafaat-Nya.

Skripsi ini dibuat dengan tujuan untuk melengkapi syarat guna memperoleh gelar sarjana sosial (S.Sos) paa jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam pembuatan skripsi ini penulis banyak diberi bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan akan dibalas oleh Allah SWT. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Ayah tercinta Indra dan Ibu tercinta Parni yang telah mencurahkan kasih sayang yang luar biasa, serta dukungan baik moral, material, doa serta semangat dan motivasi kepada penulis Mereka semua adalah sumber semangat bagi penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini. Kemudian tidak lupa pula penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Imron Rosidi, S.Pd, MA., Ph.D selaku dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi.
3. Bapak Dr. Masduki, M.Ag selaku dekan wakil 1 Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Hartono, M.Si selaku dekan II Fakultas Dakwah Dan Komunikasi 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.

5. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag selaku Rektor Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Arwan.M.Ag selaku dekan III Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Khaidruddin M.Ag selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah.
8. Bapak Artis, S.Ag.,M.I.Kom selaku pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan dukungan, pengarahan, dan nasehat kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
9. Ibu Nur Alhidayatillah, S.Kom.I., M.Kom.I selaku PA (Pembimbing Akademik) yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan dukungan, pengarahan, dan nasehat kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
10. Bapak Rasdanelis, S.Ag, SS, M.Hum selaku kepala Perpustakaan Universitas Sultan Syarif Kasim Riau
11. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan pada penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Ilmu Kumunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.
12. Seluruh staf di Fakultas Dakwah Dan Kumunikasi Perpustakaan Universitas Sultan Syarif Kasim Riau yang telah meberikan pelayanan yang baik dan kemudahan dalam administrasi.
13. Sahabat-sahabat program studi manajemen dakwah Haki al-gifari jama', Abadi siregar, risky kurniawan, Elfin Safendra, Yusuf Sauqy, Adit Ardiansyah, Bily Wegian, Alfian Asyahr, Muhammad Zein, Torry Saputra, Wisnu Kawirian, Riski Andrian, Yoga fadilah, dan yang saling memotivasi dan membantu disaat kesulitan, sebagai alarm disetiap kebaikan, semoga senantiasa menjadi partner dalam hal apapun.
14. Terimakasih kepada teman-teman kkn dr Mahato yang mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Terimakasih kepada seseorang yang special sebagai suport sistem saya yaitu Chintya Purnama Sari.

- Semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu, semoga semua bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung akan menjadi amal baik dan mendapatkan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Aamiin.
- Penulis menyadari keterbatasan dan kelemahan dalam menuntut ilmu pengetahuan. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik maupun saran yang membangun dari pembaca. Ssemoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan penulis sendiri. Semoga Allah membalas semua kebaikan.
- Pekanbaru, Juli 2022
Penulis,
- DICKY KURNIAWAN**
NIM. 11840413780
1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Penegasan Istilah	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian dan Kegunaan	7
E. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	9
A. Kajian Terdahulu.....	9
B. Landasan Teori	10
C. Kerangka Pikir	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian	29
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	30
C. Sumber Data Penelitian	30
D. Informan Penelitian	30
E. Metode Pengumpulan Data	31
F. Validasi Data	32
G. Teknik Analisi Data	33
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	34
A. Sejarah singkat perusahaan PT. Niat Suci Kebaitullah	34
B. Profil PT. Niat Suci Ke-Baitullah Pekanbaru	34
C. Struktur Organisasi Perusahaan	35



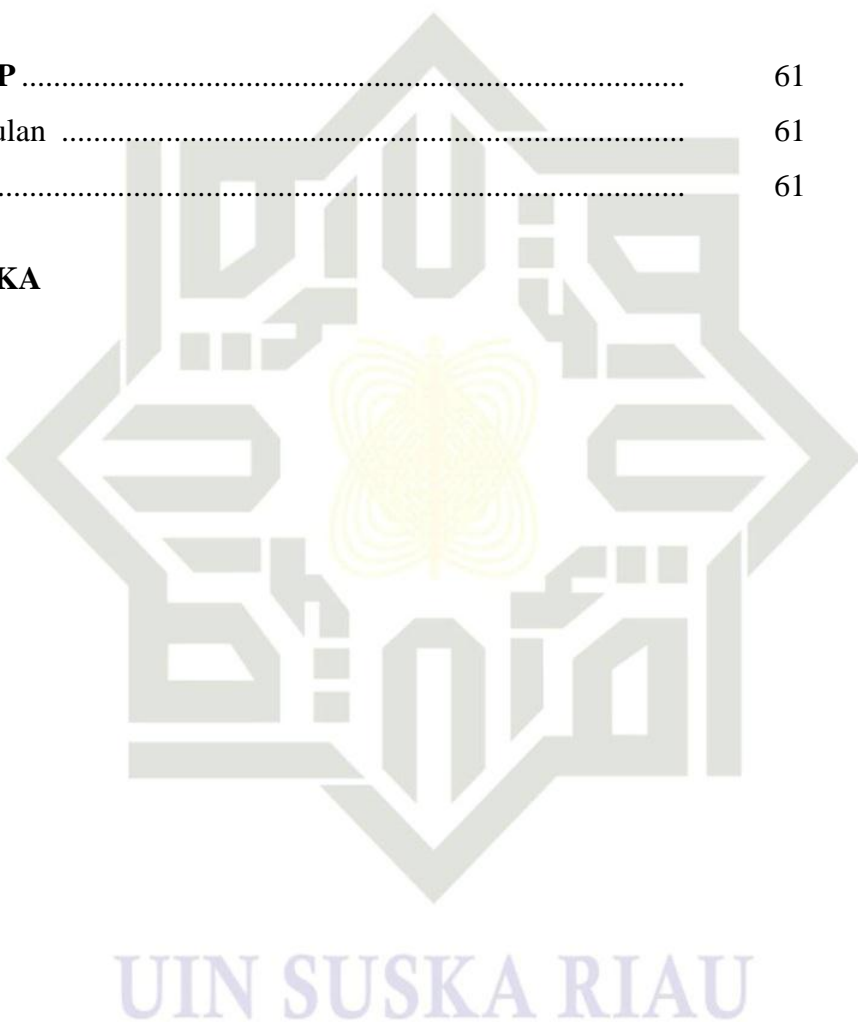
UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta dilindungi Undang-Undang
Riau UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

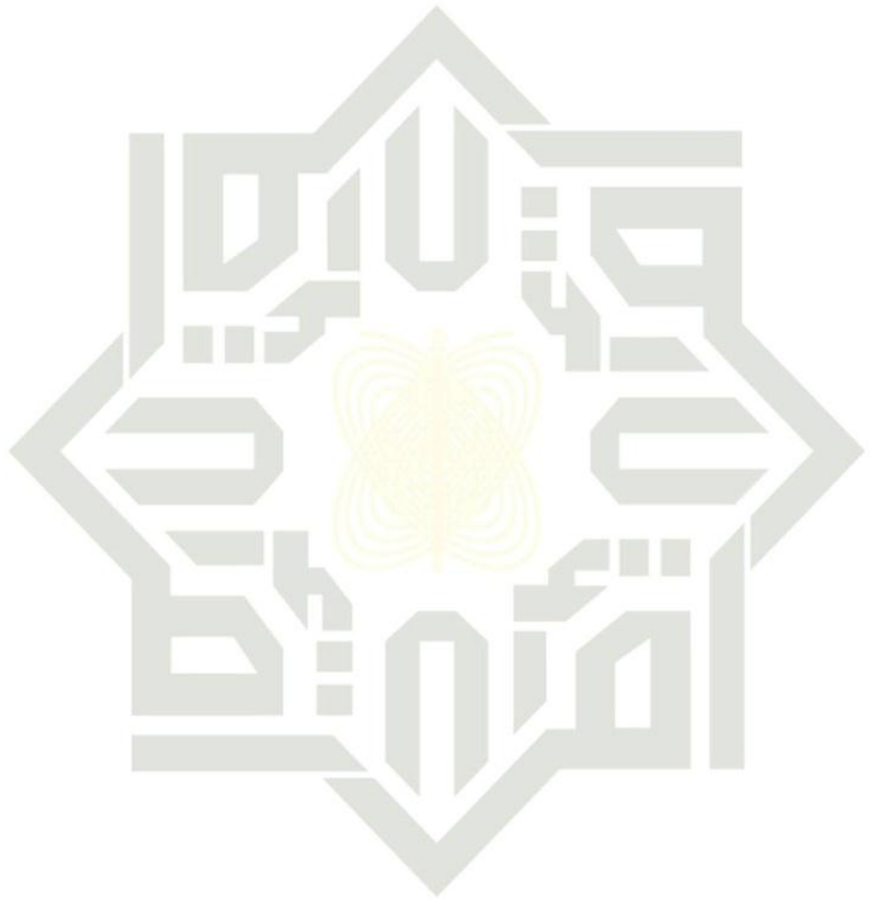
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b.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

D. Uraian Tugas (<i>Job description</i>) Bagian/Unit Kerja PT. Niat Suci Ke- Baitullah	37
Visi dan Misi Perusahaan	42
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Hasil penelitian	47
B. Pembahasan	56
BAB VI PENUTUP	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Table 5	Informan Penelitian	47
---------	---------------------------	----



UIN SUSKA RIAU

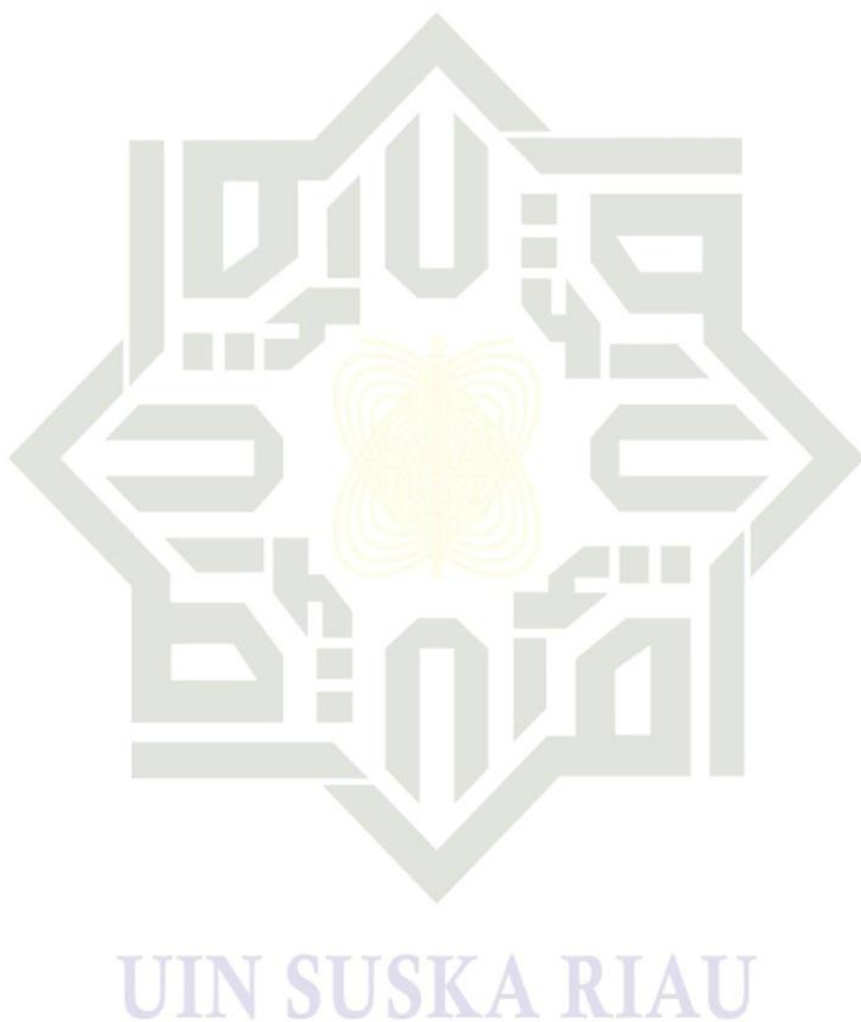
Hak Cipta Diliindungi Undang-Undang

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 Kerangka Berpikir	28
Gambar 4.1 Struktur organisasi PT. Niat Suci Ke-Baitullah Pekanbaru ...	36



Hak Cipta dan Undang-Undang

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

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Haji atau al-hajj secara bahasa berarti al-Qasd yaitu pergi ke, bermaksud, menyengaja.¹ Menurut istilah syariyyah, al hajj ialah menyengaja atau pergi ke Ka'bah untuk melaksanakan amalan-amalan tertentu, atau menarahi tempat tertentu pada waktu tertentu, dengan amalan tertentu.² Ibadah haji termasuk dalam rukun islam dan merupakan rukun islam yang kelima, dimana seseorang benar-benar menjadi muslim ketika dia menjalankan lima rukun islam termasuk menunaikan ibadah haji. Rukun tersebut menetapkan bahwa bagi setiap muslim yang mampu wajib untuk melaksanakannya, sekali seumur hidup. Mengerjakan haji ialah mengerjakan beberapa amal tertentu di Mekah dan di beberapa tempat di luar Kota Mekah dalam bulan Zulhidjah.

Dalam undang-undang no 17 tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji di isyaratkan tiga hal yang harus di upayakan secara konsisten dan terus menerus oleh pemerintah, dalam hal ini Departemen agama sebagai *Leading sector* penyelenggaraan ibadah haji, yaitu:³

Pertama, pembinaan yang mencakup bimbingan pra haji, ketika berlangsung, dan paska Haji. Kedua, pelayanan yang terdiri dari pelayanan administrasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, akomodasi, dan sebagainya. Ketiga, perlindungan yang meliputi keselamatan keamanan serta asuransi perlindungan dari pihak lain yang merugikan jamaah haji.⁴

Pada tanggal 11 Maret 2020, Badan Kesehatan Dunia atau World Health Organization telah mengumumkan status pandemi secara global untuk

¹ Ahmad Warson Munawwir. Kamus Al-Munawwir Arab-Indonesia Terlengkap (Surabaya: Pustaka Progressif, 2007) 237.

² Wahbah Al-Zuhaily. Al-Fikh Al-Islami wa Adillatahu Juz 3 (Beirut: Dar Al-Fikr, 2006) 2064- 2065.

³ KIFLI, Dzul, et al. Manajemen pelayanan jamaah haji dan umrah PT Patuna Tour dan Travel. 2010.

⁴ Fauziq kamil (Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan haji, di sajikan disebuah seminar haji di Jakarta / B-I), BPIH dari tahun ketahun, Faktual atau Komersil, (Media Indonesia, edisi selasa, 9 Juli 2002).



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

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

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

penyakit virus korona 2019 atau disebut Corona Virus Disease 2019 (COVID-19). Data Per 17 Desember 2020, jumlah yang terinfeksi di seluruh dunia mencapai 74,9 juta kasus, sementara untuk Indonesia sendiri mencapai 643.508 kasus.⁵ Virus yang pertama kali ditemukan di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, RRC ini mengakibatkan pemberlakuan pembatasan sosial secara besar-besaran untuk menekan laju penyebaran virus yang telah menelan sekitar 1,6 juta jiwa di planet ini. Tentu hal tersebut menjadi pukulan dahsyat bagi perkembangan bisnis di seluruh dunia termasuk Indonesia. Virus Corona yang menyebar di Indonesia memberikan dampak yang begitu besar terhadap sektor sektor vital Negara, terutama perekonomian Negara. Salah satu yang terdampak yaitu biro perjalanan haji dan umrah.

Di masa pandemi Covid-19, pemerintah memutuskan untuk menunda keberangkatan ibadah haji sampai wabah Covid-19 mereda. Akibatnya, akan ada dampak yang terjadi akibat penundaan tersebut. Sehingga seluruh jamaah yang telah mendaftar maupun yang akan mendaftar untuk melaksanakan haji dan umrah akan diundur jadwal keberangkatannya. Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Agama menerbitkan keputusan Menag RI Nomor 660 Tahun 2021 tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1443 H 2021 M.⁶ Dengan pembatalan ibadah haji dan umrah sangat berdampak kepada operasional Biro perjalanan Haji dan Umrah.

Dampak dahsyat pandemi ini sangat begitu menghantam berbagai bisnis, terutama bisnis yang berhubungan dengan perjalanan seperti biro travel penyelenggara umrah. Puluhan bahkan ratusan travel terancam melakukan penutupan, disebabkan tidak adanya transaksi keberangkatan calon jamaah

⁵Gary Kaligis, "Tabel sebaran corona 17 Desember: Jakarta 1.690 kasus baru, Jabar 1.277, Jatim 855, Jateng 620". Diakses dari <https://zonautara.com/2020/12/17/tabel-sebaran-corona-17-desember-jakarta1-690-kasus-baru-jabar-1-277-jatim-855-jateng-620/> Pada 18 Desember 2021.

⁶Kementerian Agama, Keputusan Menteri Agama Nomor 660 Tahun 2021 Tentang Pembatalan Keberangkatan Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1442 H / 2021 M, Diakses dari <https://kemenag.go.id/archive/keputusan-menteri-agama-nomor-660-tahun2021-tentang-pembatalan-keberangkatan-haji-pada-penyelenggaraan-ibadahhaji-tahun-1442-h---2021-m> Pada 25 Juni 2021



- Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - 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.

membuat travel mengalami kerugian yang tidak sedikit. Ditambah lagi ketika pandemi dimulai, pemerintah sudah mengeluarkan kebijakan pelarangan keberangkatan travel umrah. Di sisi lain pemerintah Arab Saudi pun mengeluarkan kebijakan sejenis tentang larangan pelaksanaan umrah untuk sementara. Namun jika diperhatikan, keberadaan salah satu travel umrah di kota Pekanbaru yaitu Agen Travel PT. Niat Suci Ke-Baitullah merupakan salah satu biro penyelenggara umrah yang mampu bertahan dan cenderung stabil di masa pandemi ini. Terlepas dari problematika ancaman kelangsungan di atas, ada pula kompleksitas permasalahan permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan ibadah umrah yang terjadi setiap tahunnya. Permasalahan ini menuntut untuk agar dilakukannya perbaikan secara terus menerus bagi para penyedia layanan pelaksanaan umrah.

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. Sebaliknya, 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.⁷

Manajemen adalah ilmu terapan dan seni yang dapat dimanfaatkan didalam berbagai organisasi, perusahaan untuk membantu manajer memecahkan masalah yang ada di organisasi, perusahaan.⁸

⁷Eman Suherman, *Manajemen Masjid*, (Bandung: Alfa Beta, 2012), hlm. 25

⁸Siswanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm. 7.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - 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.

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

Maka dari itu, peluang inilah yang dilirik oleh perusahaan Tour Travel haji dan umrah untuk berusaha menyusun strategi Manajemen pelayanan dan mempertahankan perusahaannya. banyak dari pengelolaan travel berusaha memberikan sebuah konsep pelayanan yang baik, pelayanan optimal dan pelayanan istimewa dalam memberi dan melayani para jamaah pelaksana Ibadah Haji dan umrah di kemudian hari. Pelayanan yang baik dapat dikatakan pula sebagai investasi jangka panjang sebuah travel Haji dan umrah betapa tidak, karena tidak sedikit para jamaah yang kembali melakukan kegiatan umrah di travel yang sama dikarena dilihat dari kualitas palayananya yang baik.

Berangkat dari kenyataan diatas pelayanan yang baik, dihasilkan dari biro perjalanan haji dan umrah yang baik pula Manajemen nya. Artinya, sebelum memberikan pelayanan kepada calon jamaah, maka sudah seharusnya sistem manajemen yang di terapkan diperusahaan tersebut sudah menggunakan manajemen yang baik, manajemen yang baik adalah manajemen yang dapat menjalankan fungsi-fungsi perencanaan, mengorganisasi, mengarahkan, mengkoordinir, dan mengawasi kegiatan penyelenggaraan kegiatan perusahaan secara efektif dan efisien.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis bermaksud untuk mengetahui, “**Manajemen Biro Peralanan Haji dan Umrah P.T Niat Suci Ke-Baitullah dalam memberikan Pelayanan terhadap para Jamaah**” sebagai salah satu inisiatif penulis untuk mengetahui lebih jauh dalam mengenai kinerja perusahaan PT. Niat Suci Kebaitullah dalam melakukan manajemen yang baik dan benar, serta memonitori dan mengevaluasi pendapat, masukan serta kritik sehingga tercipta korelasi antara lembaga yang

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



dimaksud dengan jamaah haji, agar tercipta pelayanan pembinaan jamaah haji yang efektif dan efisien

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

B. Penegasan Istilah

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami maksud dan tujuan agar tidak terjadi kesalah pahaman maka penulis memberikan istilah-istilah yaitu:

1. Manajemen

Pengertian Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Manajemen adalah suatu ilmu juga seni untuk membuat orang lain mau dan bersedia bekerja untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan bersama oleh sebab itu manajemen memerlukan konsep dasar pengetahuan, kemampuan untuk menganalisis situasi, kondisi, sumber daya manusia yang ada dan cara memikirkan yang tepat untuk melaksanakan kegiatan yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan.¹⁰

2. Biro Perjalanan

Biro Perjalanan adalah kegiatan usaha bersifat komersial yang mengatur, dan menyediakan pelayanan bagi seseorang individu atau sekelompok orang, yang melakukan perjalanan, pembelian tiket, pengurusan paspor atau visa, penginapan dengan tujuan utama berwisata.

3. PT. Niat Suci Ke-Baitullah (NSK)

PT. Niat Suci Ke-Baitullah berdiri pada tanggal 3 Agustus 2017. Perusahaan ini didirikan oleh bapak Irma Romi Anto. Dan telah memiliki izin resmi dari Kemenag, pariwisata, penyelenggaraan haji dan umroh. PT. Niat Suci Ke-Baitullah merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa perjalanan yang meliputi perjalanan udara, darat, dan laut. PT. Niat Suci Ke-Baitullah merupakan perusahaan jasa pariwisata yang meliputi

¹⁰Winda sari, "Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Pengelolaan Perpustakaan" *Jurnal Ilmu Informasi Kepustakaan dan Kearsipan*", Volume 1 Nomor 1, edisi september 2012, hal. 41



- 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.

tours & travel, penjualan tiket pesawat (*online*), perjalanan wisata dalam dan luar negeri.

4. Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir mengatakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai salah satu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.¹¹

Perkembangan dunia usaha yang semakin pesat di Pekanbaru merupakan dasar di dirikannya PT. Niat Suci Ke-Baitullah karena dinilai tingginya minat masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan sarana transportasi khususnya untuk perjalanan ibadah haji dan umroh. Dengan dukungan oleh tenaga profesional, menjadikan perjalanan anda lebih menyenangkan dan anda merasa lebih nyaman, PT. Niat Suci Ke-Baitullah berkomitmen mengutamakan pelayanan terbaik sesuai dengan kebutuhan jasa pariwisata yang menjadi unggulan kami untuk perorangan, perusahaan maupun pemerintahan, karena melalui *company* profil tersebut siap memberikan pelayanan sepenuh hati kelengkapan informasi menjadi jaminan pelayanan kami seluruh bidang jasa umroh, pariwisata luar negeri.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang diatas, maka penulis fokus kepada beberapa masalah dan penulis pun memberikan sebuah batasan problematika yang dipaparkan guna untuk menghindari terjadinya perluasan materi serta

¹¹M.Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, Bandung: Alfabeta, 2010, hlm. 211-212.



membantu untuk memfokuskan pada materi tertentu. Batasan masalah yang akan dibahas, pada rumusan masalah penelitian kali ini ,yaitu: Bagaimana Manajemen Biro Peralanan Haji dan Umrah P.T Niat Suci Ke-Baitullah dalam memberikan Pelayanan terhadap para calon Jamaah?

B. Tujuan Penelitian dan Kegunaan

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini ialah untuk Mengetahui Bagaimana Manajemen Biro Peralanan Haji dan Umrah P.T Niat Suci Ke-Baitullah dalam memberikan Pelayanan terhadap para calon Jamaah

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan akademis

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi Manajemen Biro Perjalanan Haji dan Umrah P.T Niat Suci Ke-Baitullah dalam memberikan Pelayanan terhadap para calon Jamaah. Sehingga akan menjadi kajian lanjutan untuk para peneliti yang akan datang.
2. Hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan kepada kita tentang Bagaimana Manajemen Biro Peralanan Haji dan Umrah P.T Niat Suci Ke-Baitullah dalam memberikan Pelayanan terhadap para calon Jamaah.

Kegunaan praktis

1. Hasil peneliti ini seharusnya mampu memberikan kontribusi bagi Manajemen Traveling Haji dan Umrah prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
2. Hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman berbagai pihak tentang Bagaimana Manajemen Biro Peralanan Haji dan Umrah P.T Niat Suci Ke-Baitullah dalam memberikan Pelayanan terhadap para calon Jamaah.

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



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

E. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga mampu menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah untuk dipahami. Adapun sistematika penulisan dari hasil penelitian ini adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : KAJIAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang kajian teori, kajian terdahulu, dan kerangka pikir.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang jenis pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informasi penelitian, teknik pengumpulan data, validasi data, serta teknis analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum lokasi penelitian.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran

DAFTAR PUSTAKA

UIN SUSKA RIAU

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A. Kajian Terdahulu

1. Kajian Teori

Dalam penelitian ini, penulis akan mendeskripsikan pada penelitian-penelitian lain yang berbentuk skripsi dan ada relevansinya dengan judul di atas. Adapun penelitian yang hampir mirip dan sama namun berbeda dengan penelitian ini yaitu penelitian yang berjudul :

Pertama, *“Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah”* (Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang). Semarang 2015 karya Furqon Mukminin, Skripsi ini membahas tentang bagaimana upaya pelayanan Sultan Agung Tour & Travel dalam memberikan pelayanan haji dan umrah dan seperti apa faktor yang mendukung dan yang menghambat dalam melaksanakan pelayanan untuk ibadah haji dan umrah.

Kedua, *“Prosedur Layanan Jamaah ketika pandemi covid-19 di Kantor Muhibbah Mulia Wisata”* Pekanbaru 2021, Ahmad Muhazir. Skripsi ini membahas tentang Prosedur Pelayanan Jamaah Ketika Pandemi Covid-19 di kantor Muhibbah Mulia Wisata, mengingat saat ini perekonomian sedang sulit karena dampak dari Covid-19. Tantangan biro umrah sekarang ini adalah bagaimana biro tersebut memasarkan produk umrah agar menarik minat masyarakat pada saat new normal.

Ketiga, *“Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah di PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung”*. Bandar Lampung 2018 Agustina wulandari, skripsi ini membahas tentang Bagaimana penerapan fungsi manajemen pada PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung dan Bagaimana penerapan manajemen pelayanan jamaah haji dan umrah yang diberikan PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung.

Dari berbagai penelitin diatas, yang membedakan dengan penelitian yang lain adalah focus dan letak lokasi penelitian. Dalam



- 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.

penelitian ini, penulis lebih mengarahkan kepada Bagaimana manajemen Biro PT NSK (Niat Suci Ke-Baitullah) Pekanbaru dalam memberikan pelayanan yang baik kepada para calon jamaah. Untuk merealisasikan pelayanan terbaik kepada para calon jamaah, dan Menjadi salah satu biro perjalanan haji dan umrah serta tour terbaik dan menjadi generasi khaira ummrah.

2. Landasan Teori

1. Manajemen

a. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari kata *to manage*, yang diartikan dengan mengendalikan, menangani, atau mengelola untuk memperoleh hasil dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan cara menggerakkan orang-orang lain untuk bekerja.¹²

Secara terminology, manajemen adalah sebuah proses yang khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, Pengorganisasian, penggerakan, serta pengendalian yang di lakukan untuk mencapai sasaran-sasaran yang telah di tetapkan melalui penmanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Menurut Stoner, manajemen ialah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan oleh para anggota organisasi serta penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang sudah di tetapkan.¹³

Defenisi manajemen yaitu kolektifitas orang-orang yang melakukan aktifitas manajemen. Jadi, dengan kata lain segenap orang yang melakukan aktifitas manajemen dalam suatu badan tertentu disebut manajemen.

Menurut GR. Terry, pengelolaan (manajemen) adalah sebagai proses yang khas yang terdiri atas perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan usaha mencapai

¹² M Ali Zasri, *Dasar-Dasar Manajemen*, 1.

¹³ Hayani nurahmi, *pengantar manajemen* (pekannbaru: benteng media, 2014), 1.



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

sasaran-sasaran dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.¹⁴

b. Unsur-unsur Manajemen

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

Man (Sumber daya Manusia)

Unsur manajemen yang paling vital adalah sumber daya manusia. Manusia yang membuat perencanaan dan mereka pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan tersebut. Tanpa adanya sumber daya manusia maka tidak ada proses kerja, sebab pada prinsip dasarnya mereka adalah makhluk pekerja.

2. Money (uang)

Perusahaan dalam menjalankan seluruh aktifitas sehari-harinya tidak akan bisa terlepas dari biaya yang diukur dengan satuan sejumlah uang. Dengan ketersediaan uang atau dana yang memadai maka manajemen perusahaan akan lebih leluasa dalam melakukan sejumlah efisiensi untuk mencapai tujuan akhir perseroan yaitu memperoleh laba yang maksimal.

3. Materials (bahan baku)

Ketersediaan bahan baku atau material sangat vital dalam proses produksi. Tanpa bahan baku perusahaan manufaktur tidak bisa mengolah sesuatu untuk dijual. Dibutuhkan tenaga ahli untuk mengolah bahan baku menjadi barang jadi atau setengah jadi. Sumber Daya Manusia dan bahan baku sangat berkaitan erat satu sama lain dan tidak bisa dipisahkan.

4. Machines (Peralatan Mesin)

Alat pelengkap guna memudahkan suatu proses. Selain itu, suatu kegiatan dapat dikatakan cepat dan mudah apabila disertai adanya alat sebagai pembantu.

¹⁴Terry George r. *asas-asas manajemen* (bandung: penerbit alumni, 2006), 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.

5. Methods (metode)

Dalam menerapkan manajemen untuk mengelola sejumlah unsur-unsur diatas dibutuhkan suatu metode atau *standard opartional prosedure* yang baku. Setiap divisi di dalam perusahaan memiliki fungsi pokok tugas atau *jobdesk* tersendiri dan masing-masing divisi tersebut saling berkaitan erat dalam menjalankan aktifitas perusahaan.

Market (pasar)

Konsumen atau pasar merupakan elemen yang sangat penting, tanpa permintaan maka proses produksi akan terhenti dan segala aktifitas perusahaan akan vakum. Agar dapat menguasai segmentasi pasar pihak manajemen harus memiliki strategi pemasaran yang handal dan dapat bersaing dengan kompetitor market sejenis baik dari sisi harga, kualitas maupun kuantitas.¹⁵

Enam unsur manajemen diatas saling berkaitan erat satu sama lainnya, dan masing-masing elemen sangat penting dalam rangka penerapan fungsi manajemen untuk mencapai hasil yang maksimal dan efisiensi dalam aktifitas perusahaan.

c. Fungsi Manajemen

Menurut Handoko untuk menentukan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dapat dilakukan dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), penyusunan personalia atau kepegawaian (staffing), pengarahan dan kepemimpinan (leading), dan pengawasan (controlling).¹⁶

Dalam hal ini pengertian untuk staffing disamakan pada organizing dan untuk leading dapat diartikan sebagai penggerakan (actuating). Berarti kelancaran proses kegiatan manajemen diperlukan beberapa tahapan-tahapan yang dianggap penting. Tahapan-tahapan tersebut adalah sebagai berikut:

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

T.Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 2004), Edisi 2, h. 5.



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1) Perencanaan (planning)

Fungsi perencanaan merupakan suatu pemilihan yang berhubungan dengan kenyataan-kenyataan, membuat dan menggunakan asumsi-asumsi yang berhubungan dengan waktu yang akan datang dalam menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diusulkan dengan keyakinan untuk tercapainya hasil yang dikehendaki.

Perencanaan yang matang dan strategis (strategic planning) serta pertimbangan masa depan (fore casting) secara tepat merupakan salah satu modal suatu organisasi atau lembaga. Perencanaan di sini dimaksudkan sebagai usaha untuk melakukan penyusunan rangkaian kegiatan atau program yang akan dilaksanakan, sekaligus menentukan time schedule dan hal-hal yang berkaitan dengan program atau kegiatan yang akan dilakukan.

Proses perencanaan menurut Abdul Rosyad Saleh dalam bukunya *Manajemen Dakwah Islam*, terdiri dari beberapa langkah, yaitu:

- a) Perkiraan dan penghitungan masa depan (forecasting).
- b) Penentuan dan perumusan sasaran dalam rangka mencapaitujuan yang telah ditetapkan.
- c) Penetapan tindakan-tindakan dan prioritas pelaksanaannya.
- d) Penetapan metode.
- e) Penetapan penjadwalan waktu.
- f) Penempatan lokasi.
- g) Penetapan biaya, fasilitas dan faktor lainnya yang diperlukan.¹⁷

Pengorganisasian (Organizing).

Ahmad Fadli HS. Memberikan definisi pengorganisasian yaitu “keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-

¹⁷Abdul Rosyad Saleh, *Manajemen Dakwah Islam*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1993), h.54



- 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.

tugas, tanggung jawab dan wewenang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.¹⁸

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

Pada akhirnya pengorganisasian, dimana pada masing-masing pelaksana menjalankan tugasnya pada kesatuan kerja yang ditentukan dengan wewenang yang ditentukan pula, akan memudahkan pimpinan dalam mengendalikan penyelenggaraan kegiatan.

Kekuatan suatu organisasi terletak pada kemampuan untuk menyusun berbagai sumber dayanya, dalam mencapai suatu tujuan. Semakin terkoordinir dan terintegrasi kerja organisasi, semakin efektif pencapaian tujuan-tujuan organisasi. Adapun tujuan organisasi ialah untuk membimbing manusia-manusia bekerjasama secara efektif.¹⁹

Penggerakan (Actuating)

Menurut Ahmad Fadil HS penggerakan adalah keseluruhan proses pemberian motif bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dan ekonomis.²⁰

Hal dasar bagi tindakan menggerakkan adalah manajemen yang berpandangan progresif maksudnya para manajer harus menunjukkan melalui kelakuan dan keputusan-keputusan mereka bahwa mereka

¹⁸ Ahmad Fadil HS, *Organisasi dan Administrasi*, (Jakarta: Manhalun Nasyiin Press, 2002), cet.3, h. 30

¹⁹ Sarwoto, *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1978), h. 7

²⁰ Ahmad Fadil HS, *Organisasi dan Administrasi*, (Jakarta: Manhalun Nasyiin Press, 2002), cet.3, h. 30



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

mempunyai perhatian yang dalam untuk anggota-anggota organisasi mereka.

Pengawasan (Controlling)

Pengawasan adalah penemuan dan penerapan cara dan peralatan untuk menjamin bahwa rencana-rencana telah dilaksanakan sesuai dengan yang ditetapkan.²¹

Bila terjadi penyimpangan, maka manajer segera memberikan peringatan untuk meluruskan kembali langkah-langkah yang telah ditentukan oleh anggota organisasi agar sesuai dengan apa yang direncanakan.²²

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

2. Pelayanan dan Manajemen pelayanan Haji dan umrah

Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefenisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir mengatakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai salah satu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk,

²¹F.Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 2004) Edisi 2, h. 25.

²²Zaini Muctarom, *Dasar-dasar Manajemen Dakwah*, (Yogyakarta: Al-Amin Press, 1996, *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1978),), cet 1, h. 35



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.²³

Untuk dapat menyelenggarakan manajemen pelayanan yang baik, ada prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang dapat dipakai sebagai acuan. Prinsip-prinsip tersebut antara lain adalah:

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

b. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Banyak perusahaan yang ingin dianggap selalu yang terbaik dimata jamaah. Karena jamaah akan menjadi setia terhadap produk yang akan ditawarkan. Disamping itu, perusahaan berharap pelayanan yang diberikan pada jamaah dapat ditularkan kepada calon jamaah lainnya.

Hal ini merupakan promosi tersendiri bagi perusahaan yang berjalan terus secara berantai dari mulut ke mulut. Dengan kata lain, pelayanan yang baik akan meningkatkan image perusahaan dimata jamaahnya. Image ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan dapat selalu meningkat.

²³M.Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, Bandung: Alfabeta, 2010, hal. 211-212.

Dalam prakteknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani jamaah.²⁴

1) Tersedianya karyawan yang baik

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

2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya jamaah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani jamaah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

3) Dapat bertanggung jawab

Sejak awal hingga selesai dapat bertanggung jawab hingga selesai. Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai. Jamaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu karyawan yang dari awal



menangani masalah tersebut, secara segera mengambil alih tanggung jawabnya.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

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

5) Mampu berkomunikasi

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

6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

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

7) Berusaha memahami kebutuhan jamaah

Artinya karyawan harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh jamaah. Karyawan yang lamban akan membuat jamaah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jamaah secara cepat.

8) Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah

Kepercayaan calon jamaah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jamaah mau menjadi konsumen perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

jamaah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui karyawan dari perusahaan itu sendiri.

Untuk merealisasikan pelayanan terbaik untuk para calon jamaah, Kartawijaya menyampaikan ada empat bentuk pelayanan itu sendiri yang biasa disebut dengan *In sales service, after sales service, before sales service*. Yaitu: pelayanan itu sendiri sebagai produk yang dijual, pelayanan yang diberikan pada waktu penjualan sedang berlangsung, pelayanan yang diberikan setelah penjualan berlangsung, lalu yang terakhir adalah pelayanan yang diberikan sebelum penjualan berlangsung.

Pengertian pelayanan haji dan umrah

Pelayanan haji yang dikelola oleh pemerintah melalui Departemen Agama Republik Indonesia dan diatur dalam UU No. 17 Tahun 1999, serta Keputusan Menteri Agama No. 244 tahun 1999 tentang penyelenggaraan haji dan umrah serta Keputusan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji Nomor D/296 tahun 1999 tentang Petunjuk Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah. Dalam hal ini Departemen Agama dalam menjalankan pelayanan jamaah haji adalah memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh jamaah haji mulai dari proses pendaftaran sampai dengan proses pemberangkatan jamaah haji ke tanah suci Makkah, yang bekerjasama dengan instansi terkait yang ditunjuk oleh pemerintah.²⁵

Dengan demikian manajemen pelayanan haji dan umrah adalah serangkaian aktifitas atau dikatakan sebuah manajemen proses, yaitu sisi manajemen mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.

Ruang Lingkup pelayanan haji dan umrah

Adapun ruang lingkup manajemen pelayanan haji dan umrah sebagaimana diatur dalam UU, meliputi:

<http://pelayanan.jamaah.haji.dan.umrah.com>



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



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

1. Pelayanan

Adapun pengertian pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.²⁶ Dengan demikian pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan sesuatu yang benar-benar dibutuhkan oleh jamaah sehingga jamaah bisa terpuaskan dengan layanan yang diberikan tersebut.

Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Pembinaan

Pembinaan adalah suatu tindakan, proses, hasil atau pernyataan menjadi lebih baik. Dalam hal ini menunjukkan adanya kemajuan, peningkatan, pertumbuhan, evolusi, atas berbagai kemungkinan, berkembang atau peningkatan itu sendiri bisa berupa tindakan, proses atau pernyataan dari suatu tujuan dan kedua pembinaan itu bisa menunjukkan kepada perbaikan atas sesuatu.²⁷

Berdasarkan pengertian diatas, bahwa pembinaan adalah membangun, mengusahakan, mengembangkan kemampuan secara bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji demi terlaksananya cita-cita ibadah haji yang nyaman, aman, dan tentram untuk menjalankannya. Dengan demikian pembinaan haji adalah mengkoordinasi, mengarahkan, dengan membangun kemampuan secara bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji demi terlaksananya cita-cita ibadah haji.

Perlindungan

Perlindungan adalah sebuah harapan yang dimiliki masing-masing jama'ah dalam menunaikan ibadah di tanah suci dan semua itu terfasilitasi dengan cara menggunakan asuransi ketika jama'ah masih

A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), Cet. Ket-4, h. 17

<http://xerma.blogspot.com/2014/05/pengertian-fungsi-pembinaanmenurut.html>



- 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.

berada di pesawat, akan tetapi ketika para jamaah sudah berada di tanah suci keselamatan jiwa masing-masing sudah menjadi tanggung jawab individu dan perusahaan/lembaga.

Asuransi berasal dari kata insurance yang artinya pertanggungan. Asuransi merupakan suatu perjanjian antara tertanggung atau nasabah dengan penanggung atau perusahaan asuransi. Pihak penanggung bersedia menanggung sejumlah kerugian yang mungkin timbul dimasa yang akan datang setelah tertanggung menyepakati pembayaran uang yang disebut premi. Premi merupakan uang yang dikeluarkan oleh tertanggung sebagai imbalan kepada penanggung.

❖ Kegiatan Pelayanan Haji dan Umrah

Upaya peningkatan pelayanan ibadah haji sebagaimana dirumuskan dalam kebijaksanaan teknis penyelenggaraan ibadah haji, yaitu kegiatan bimbingan ibadah haji secara intensif kepada calon jama'ah haji sejak mendaftar, selama di Arab Saudi sampai kembali di Tanah Air.²⁸

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

Dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008, penyelenggara ibadah haji khusus dilaksanakan untuk jama'ah haji yang memerlukan

Depag RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh, *Pola Pembinaan Jama'ah Haji*, (Jakarta, 2007), h. 1
 Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*, (Jakarta: Puslitban Kehidupan keagamaan, 2009), h.12



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

pelayanan khusus dibidang bimbingan ibadah, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan pelayanan kesehatan. Untuk menjalankan pelayanan sesuai UU tersebut maka suatu lembaga harus memberikan pelayanan yang serupa seperti:

a. Administrasi

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

b. Bimbingan Manasik Haji dan Umrah

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

c. Transportasi Untuk masalah

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

d. Akomodasi

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

e. Konsumsi

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

f. Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan calon jamaah haji untuk menjaga agar



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

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

jamaah haji tetap dalam keadaan sehat, ketika sebelum berangkat dilakukan pengecekan, sesampainya di tanah suci, dan ketika sudah pulang di tanah air.

Haji dan Umrah

Pengertian haji dan umrah

Kata haji berasal dari akar kata $\text{ح} - \text{ج} - \text{ي}$ yang artinya menuju tempat tertentu. Dalam Kamus Bahasa Indonesia haji adalah rukun islam yang kelima, kewajiban ibadah yang harus dilakukan oleh orang Islam yang mampu dengan mengunjungi ka'bah di Masjidil haram pada bulan haji dan mengamalkan amalan-amalan haji (seperti Ihram, Tawaf, Sa'i, dan wukuf).³⁰

Menurut Bahrudin HS. Pengertian haji adalah sengaja berkunjung menziarahi ka'bah yang terletak di masjidil haram di makkah, dengan niat menunaikan ibadah haji yaitu rukun Islam yang kelima memenuhi perintah Allah.³¹

Menurut Sabiq. Haji adalah perjalanan menuju makkah dengan tujuan untuk melaksanakan thawaf, sa'i, wukuf (bermalam) di Arofah dan beberapa ibadah yang lain sebagai bentuk pemenuhan atas perintah Allah SWT.³²

Dari beberapa pendapat yang ada tentang pengertian haji, dapat dipahami bahwa, Ibadah haji adalah berkunjung ke Baitullah (ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan, antara lain: wukuf, tawaf, sa'i dan amalan lainnya pada masa tertentu, demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharapkan ridlo-Nya. Haji merupakan rukun Islam kelima yang pelaksanaannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu antara tanggal 8 sampai dengan 13 Dzulhijjah setiap tahunnya.

Ibadah haji mulai diperintahkan pada akhir tahun ke-9 hijriyah (setelah Nabi berada di Madinah). Dengan diturunkannya ayat yang

³⁰Op. Cit., Meity Taqdir Qodratilah, hlm. 296

³¹Bahrudin HS, *Pembinaan Mental Bimbingan Al-Qur'an*, (Jakarta: Bima Aksara, 1984), hlm. 107

³²Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah Tiga*, (Jakarta : Cakrawala Publising, 2008), h. 2



- 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.

berkaitan dengan kewajiban itu adalah Q.S Ali Imran ayat 97 yang berbunyi:

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 ﴿٩٧﴾

Artinya: *Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.*³³

Ibadah haji tidak dilakukan di sembarang tempat, di sembarang waktu, dan sembarang perbuatan. Apabila haji dilakukan dalam keadaan demikian, hal ini bukanlah haji. Dalam surah Al-Baqarah ayat 197 Allah berfirman:

الْحَجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَاتٌ ۖ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ ۗ وَمَا تَفَعَّلُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمَهُ اللَّهُ ۗ وَتَزَوَّدُوا فَإِنَّ خَيْرَ الزَّادِ التَّقْوَىٰ ۚ وَاتَّقُونِ يَا أُولِيَ الْأَلْبَابِ ﴿١٩٧﴾

Artinya: *(Musim) haji adalah beberapa bulan yang dimaklumi, Barangsiapa yang menetapkan niatnya dalam bulan itu akan mengerjakan haji, Maka tidak boleh rafats, berbuat Fasik dan berbantah-bantahan di dalam masa mengerjakan haji. dan apa yang kamu kerjakan berupa kebaikan, niscaya Allah mengetahuinya. Berbekallah, dan Sesungguhnya Terbaik-baik bekal adalah takwa dan bertakwalah kepada-Ku Hai orang-orang yang berakal.*³⁴

³³Departemen Agama RI, Al-,Aliyy, Al-Qur'an dan Terjemahnya, (Bandung: Diponegoro, 2005), h. 49

³⁴Ibid, h, 24.



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

Ibadah haji merupakan ibadah besar yang setiap saat orang dapat menunaikannya, karena ibadah haji membutuhkan kekuatan fisik, disamping kekuatan dana bagi muslim yang tinggal disana kurang lebih satu setengah bulan. Oleh karena itu Allah mewajibkan bagi orang-orang yang sudah mampu dalam hal materi, fisik, maupun kesungguhan atau keikhlasan dalam menjalankannya.

Adapun pengertian umrah, kata umrah berasal dari bahasa Arab yaitu **تَمَرُّ الْعَمْرَةِ** yang bermakna (berpergian). Berasal dari kata **إِتِمَارٌ** yang berarti ziarah, yakni menziarahi ka'bah dan berthawaf disekelilingnya, kemudian bersa'i antara shafa dan marwa, serta mencukur rambut (tahallul) tanpa wukuf di arafah.³⁵

Dalam buku Tuntunan Praktis Manasik Haji dan Umrah yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama RI, umrah ialah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan Tawaf, Sa'i dan bercukur demi mengharap ridha Allah SWT.

Hukum umrah itu sendiri adalah wajib sekali seumur hidup. Umrah dilakukan dengan niat berihram dari miqat, kemudian tawaf, sa'i dan diakhiri dengan memotong rambut (tahallul umrah) dan dilaksanakan dengan berurutan (tertib). Umrah dapat dilaksanakan kapan saja, kecuali ada beberapa waktu yang dimakruhkan melaksanakan umrah bagi jamaah haji, yaitu pada saat jamaah haji wukuf di padang arafah pada hari arafah, hari nahar (10 dzulhijjah) dan hari-hari tasyriq.³⁶

Macam-macam Haji dan Umrah

Ada 3 macam haji, yakni haji tamattu', haji ifrad, dan haji qiran:

- a) Haji Tamattu Mengerjakan umrah terlebih dahulu baru mengerjakan haji.
- b) Haji Ifrad Mengerjakan haji terlebih dahulu baru mengerjakan umrah dan diselingi tahallul.

³⁵Muhammad Baqir Al-Habsi, *Fiqh Praktis*, (Bandung: Mizan, 1999), h. 377
³⁶*Op. Cit.*, Kementerian Agama RI, h. 89-90



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- c) Haji Qiran Mengerjakan haji dan umrah bersama-sama tanpa diselingi tahallul.

Adapun Umrah itu sendiri terbagi menjadi dua, yaitu umrah wajib dan umrah sunat:

1. Umrah wajib umrah yang pertama kali dilaksanakan disebut juga umratul islam dan umrah sunat. Dan juga umrah yang dilaksanakan karena nazar.
2. Umrah sunatumrah yang dilaksanakan setelah umrah wajib baik yang kedua kali dan seterusnya dan bukan karena nazar.

Syarat, Rukun dan Wajib Haji dan Umrah

- a. Syarat Haji dan Umrah

Syarat haji dan umrah pada dasarnya sama tidak ada perbedaan antara haji dan umrah. Syarat tersebut ialah ketentuan-ketentuan yang harus dimiliki oleh seseorang untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah.

Para ulama hukum Islam (Fuqaha) telah bersepakat bahwa syarat-syarat wajib ibadah haji dan umrah adalah:

- a) Islam
- b) Baligh
- c) Berakal
- d) Orang merdeka
- e) Mampu (istitha'ah)
- b. Rukun Haji dan Umrah

Rukun haji dan umrah adalah amalan-amalan haji yang harus dilaksanakan dan apabila ditinggalkan salah satunya maka haji maupun umrahnya tidak sah. Rukun adalah sendi-sendi ibadah haji. Karena itu, rukun haji tidak boleh ditinggalkan. Haji tidak cukup dan belum sah selagi semua rukun belum dipenuhi. Misalnya, tawaf atau sa'i kurang sejengkal atau selangkah dan memotong rambut kurang se-utas. Disamping belum sah, yang bersangkutan juga belum bisa tahallul (keluar dari ihram seumur hidup selagi rukun itu belum dipenuhi).



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Adapun perbedaan haji dan umrah terkait rukun kedua ibadah tersebut. Rukun haji adalah niat ihram, wukuf di Arafah, tawaf, sai, dan memotong rambut. Sementara itu, dalam umrah, tidak ada rukun wukuf di Arafah. Empat rukun lain sama, yaitu niat ihram, tawaf, sai, dan memotong rambut.

c. Wajib Haji dan Umrah

Menurut Ishak Farid Amalan yang dilakukan oleh seseorang yang melakukan ibadah haji. Para ulama yang mengelompokkan kepada rukun dan wajib haji yang di dalamnya terkandung perbuatan-perbuatan sunat. Yang dimaksud rukun haji adalah amaliyah yang harus dilakukan, dan jika ditinggal hajinya tidak sah dan tidak bisa diganti dengan benda. Sedangkan yang disebut wajib haji adalah amaliyah yang jika ditinggal bisa diganti dengan denda, dengan demikian hajinya sah.

Ishak Farid juga menyebutkan bahwa menurut Abdurrahman Al Jazari dalam kitabnya *Al Fiqhu, ala Al Mazhab Al Arba'ah* amaliyah yang rukun ada 4 yaitu: Ihram, Thawaf Ifadhah, Sa'i antara Sofa dan Marwa, dan Wukuf di Arafah. Sedangkan amaliyah yang wajib ada 3 yaitu: Melempar Jumrah, Mabit di Mina dan hadir di Muzdalifah.

Sedangkan menurut Abu Hamid Al Ghazali dalam buku karangan Ishak menyebutkan bahwa Rukun haji ada 5 yaitu empat rukun diatas dan bercukur. Sedangkan yang wajib ada 6 yaitu: Ihram di Miqot, Melempar Jumrah, meneruskan Wukuf di Arafah sampai matahari terbenam, menginap di Muzdalifah, menginap di Mina dan Tawaf Wada'.³⁷

C. Kerangka Pikir

Kerangka berpikir merupakan proses pemilihan aspek dalam tinjauan Teori yang berhubungan dengan masalah penelitian. Selain itu kerangka pemikiran juga dapat diartikan sebagai logika teoritis penelitian yang

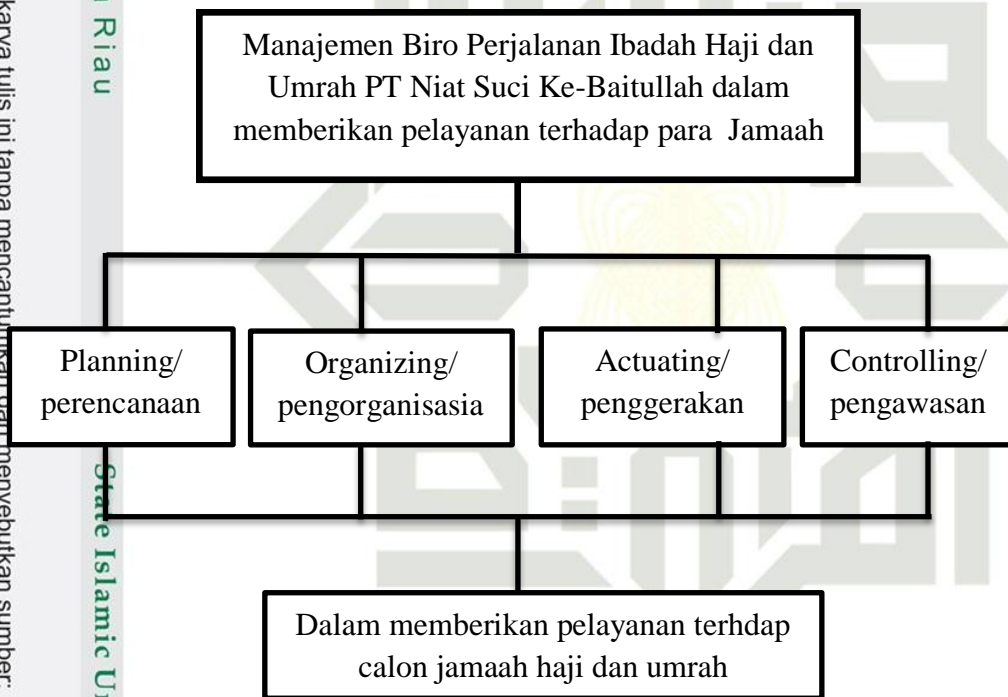
³⁷ Ishak Farid, *Ibadah Haji Dalam Filsafat Hukum Islam*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1999), h. 1-52



didukung dengan teori-teori yang kuat serta dukungan hasil penelitian sebelumnya yang relevan. Kerangka pemikiran akan menjadi pokok bahasan setelah peneliti mendapat data yang diperoleh dari observasi.³⁸

Pada penelitian ini, kerangka pemikiran bertujuan untuk menganalisis Manajemen Biro Perjalanan Haji dan Umrah PT Niat Suci Ke-Baitullah (NSK) Pekanbaru, dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah ibadah haji dan umrah.

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



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

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

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Untuk menghasilkan penelitian yang dapat dipertanggung jawabkan secara akademik dan ilmiah, dalam melacak data, menjelaskan dan menyimpulkan objek kajian dalam penelitian ini, penulis menempuh penelitian sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti merupakan instrument kunci, analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna pada generalisasi.

Penelitian ini di tinjau dari pemaparannya termasuk penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang ditunjukkan untuk mengumpulkan fakta dan mengurai secara keseluruhan serta teliti dengan persoalan yang akan dipecahkan. Penelitian ini diharapkan akan memberikan gambaran umum lengkap mengenai penerapan Manajemen Biro Perjalanan Ibadah Haji dan Umrah PT Niat Suci Ke-Baitullah dalam memberikan pelayanan terhadap calon Jamaah.

2. Subjek Dan Objek Penelitian

Subyek Penelitian

Subyek penelitian adalah individu yang dijadikan informan dalam penelitian ini meliputi pimpinan, pembimbing dan jamaah haj PT NSK.

Obyek Penelitian

Obyek penelitian ini adalah titik fokus perhatian dari penelitian. Obyek yang dimaksud peneliti adalah fungsi perencanaan dalam upaya peningkatan kualitas bimbingan ibadah haji pada PT NSK.



B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Niat Suci Ke-Baitullah (NSK) Pekanbaru, Waktu penelitian ini akan dilakukan setelah proposal ini diseminarkan.

C. Sumber Data Penelitian

Data adalah suatu fakta yang mana akan dijadikan bahan untuk memperoleh data untuk kemudian diuji kebenarannya. Sumber data penelitian ini dikelompokkan menjadi berikut :

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diambil dari sumber pertama yang berada dilokasi penelitian.³⁹ Informasi tersebut diperoleh secara langsung dari hasil wawancara dan observasi yang berkaitan dengan permasalahan peneliti yaitu tentang penerapan Manajemen Biro Perjalanan Ibadah Haji dan Umrah PT Niat Suci Ke-Baitullah dalam memberikan pelayanan terhadap calon Jamaah..

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data atau informasi yang diperlukan peneliti dalam menjelaskan masalah yang diteliti. Data sekunder ini merupakan sumber kedua setelah data primer, yang terdiri dari undang-undang, buku, jurnal, laporan penelitian yang telah ada, dokumen arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi, serta sumber lain yang berkaitan dengan penelitian.

D. Informan Penelitian

Informan yang terdapat dalam penelitian ini terdiri dari 5 (lima) orang, yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Teknik purposive sampling merupakan pengambilan sumber data dengan suatu pertimbangan, misalnya orang tersebut dianggap paham akan bidang yang ingin ditanyakan, sehingga memudahkan penulis dalam mendapatkan informasi sesuai dengan objek atau situasi yang diteliti.

³⁹ Buran Bugin, *Metologi Penelitian Sosial: Format 2 Kualitatif dan Kuantitatif*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2005), hlm 18



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

Data ini diperoleh langsung dari beberapa *informan* yaitu Bapak Direktur Irma Romi, S.H.,M.H.,CPL, Bapak Ibnu, ibu Fuji astari, S.Psi, bapak Andi murianto, ibu Yolla febriani, S.E, bapak Fajri sebagai ticketing PT Niat Suci Ke-Baitullah (NSK) Pekanbaru.

Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini menggunakan beberapa cara, yaitu :

Wawancara (*Interview*)

Wawancara didefinisikan sebagai alat pengumpul data berupa tanya jawab antara pihak pencari informan dengan sumber informasi yang langsung secara lisan. Wawancara secara garis besar dibagi menjadi dua, yakni wawancara tidak terstruktur dan wawancara terstruktur. Wawancara tidak terstruktur sering disebut juga wawancara mendalam, wawancara intensif, wawancara kualitatif, terbuka etnografis. Sedangkan wawancara terstruktur disebut wawancara baku yang susunan pertanyaannya sudah dibakukan sebelumnya dengan pilihan jawaban yang tersedia.

Pada metode ini penulis menggunakan wawancara semi terstruktur, yaitu dimana penulis melakukan wawancara secara langsung kepada informan dengan menggunakan pedoman atau susunan pertanyaan yang telah dibuat sebelumnya, namun dalam penelitiannya menyesuaikan situasi. Dalam penelitian menggunakan metode wawancara ini penulis menggunakan metode sebagai berikut:

Melalui Pendekatan Personal

Yaitu bertatap muka langsung dengan orang yang akan dijadikan sebagai sumber data.

- a) Pengurus PT NSK GROUP
- b) Pembimbing dari PT NSK
- c) JamaahPT NSK

Metode Alat

Dalam metode wawancara ini, alat yang digunakan sebagai perekam dalam mendapatkan data dari narasumber yaitu menggunakan *handphone*.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Observasi

Observasi merupakan sebuah teknik pengumpul data yang mengharuskan peneliti turun kelapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan dan perasaan.

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi non partisipan. Artinya penulis tidak ikut serta dalam kegiatan bimbingan PT Niat Suci Ke-Baitullah, tetapi hanya mengamati gejala yang terjadi sebagai langkah awal untuk memperoleh data.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang diterapkan dengan cara menyelidiki benda terlulis seperti foto, buku, majalah, dokumen-dokumen, catatan harian dan lain-lain.⁴⁰ Penulis menggunakan teknik dokumentasi pada penelitian ini yaitu untuk mendokumentasikan Penerapan pelayanan perjalanan yang baik bagi Ummat Dalam Upaya Memanajemen pelayanan Biro Perjalanan Ibadah Haji Dan Umrah di PT NSK Pekanbaru.

Validasi Data

Uji keabsahan data dalam penelitian, sering ditekankan pada uji validitas dan reabilitas. Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti⁴¹.

Selanjutnya untuk menjaga keabsahan data dan hasil penelitian kualitatif, digunakan uji validitas data dengan menggunakan model triangulasi metode. Triangulasi dapat memanfaatkan peneliti, sumber data, metode dan teori. Dalam penelitian ini, untuk menguji keabsahan penelitian menggunakan triangulasi metode dilakukan untuk melakukan pengecekan terhadap penggunaan metode pengumpulan data, apakah informasi yang didapat dengan

⁴⁰Sanapiah Ardianto, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1982), hlm. 131

⁴¹Sugiyono, *Memahami penelitian Kualitatif*, 199.



UIN SUSKA RIAU

metode wawancara sama dengan metode observasi atau apakah hasil observasi sesuai dengan informasi yang diberikan ketika diwawancarai dan saat melihat dokumentasi yang ada⁴².

2. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat mudah difahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.⁴³ Teknik analisis data bertujuan untuk menganalisis data yang telah terkumpul dalam penelitian ini. Setelah data dari lapangan terkumpul dan disusun secara sistematis, maka langkah selanjutnya penulis akan menganalisis data tersebut⁴⁴. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Teknik analisis data deskriptif kualitatif yaitu data analisis dengan menggambarkan atau memaparkan fenomena-fenomena dengan kata-kata atau kalimat, kemudian data tersebut dianalisis dan memperoleh kesimpulan.

1. Dilarang menyalin 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.

⁴² M Burhan Bungun, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Prenda Media Group,2007), hlm.257.

⁴³ Sugiyono, *Memahami penelitian Kualitatif*, 88.

⁴⁴ Suharsimi dan Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktik*, 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.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah singkat perusahaan PT. Niat Suci Kebaitullah

PT. Niat Suci Kebaitullah merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa perjalanan yang meliputi perjalanan udara, darat, dan laut. Niat Suci Kebaitullah merupakan perusahaan jasa pariwisata yang meliputi tours & travel, penjualan tiket pesawat (online), perjalanan wisata dalam dan luar negeri, yang berlokasi di Komplek Ruko Royal Platinum2 Jl. Melati no.8B, Tampian, Pekanbaru.

Perkembangan dunia usaha yang semakin pesat di pekanbaru merupakan dasar di dirikannya PT. Niat Suci Kebaitullah karena dinilai tingginya minat masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan sarana transportasi khususnya untuk perjalanan ibadah haji dan umroh.

PT. Niat Suci Kebaitullah berdiri pada tanggal 3 Agustus 2017. Perusahaan ini didirikan oleh bapak Irma romi anto. Dengan dukungan oleh tenaga profesional, menjadikan perjalanan anda lebih menyenangkan dan anda merasa lebih nyaman, PT. Niat Suci Kebaitullah berkomitmen mengutamakan pelayanan terbaik sesuai dengan kebutuhan jasa pariwisata yang menjadi unggulan kami untuk perorangan, perusahaan maupun pemerintahan, karena melalui company profil tersebut siap memberikan pelayanan sepenuh hati kelengkapan informasi menjadi jaminan pelayanan kami seluruh bidang jasa umroh, pariwisata luar negeri.

B. Profil PT. Niat Suci Ke-Baitullah Pekanbaru

PT. Niat Suci Kebaitullah adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perjalanan pariwisata yang meliputi tour dan travel. PT. Niat Suci Kebaitullah Pekanbaru ini telah memperoleh izin resmi sebagai lembaga penyedia layanan perjalanan umroh dari kementerian Agama No. 601 tahun 2018. Berikut penulis paparkan tentang profil dari PT. Niat Suci Kebaitullah Pekanbaru.



Nama perusahaan : PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH

Berdiri : 3 Agustus 2017

Pemilik : Irma RomiS.H.,M.H.,CPL

Alamat : Jl. Melati no.8B, Tampan, Pekanbaru

Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi sangat diperlukan dalam melaksanakan manajemen perusahaan, sebagai gambaran umum jalannya alur wewenang dan tanggung jawab dan pengendalian perusahaan. Struktur organisasi merupakan kerangka hubungan organisasi yang didalamnya terdapat tugas, wewenang, dan tanggung jawab masing-masing yang mempunyai hubungan dalam beberapa kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Setiap organisasi haruslah membuat suatu sistem organisasi yang baik agar pelaksanaan yang terlibat di dalamnya dapat mengetahui dengan jelas tugas, wewenang dan struktur organisasi adalah kekuasaan untuk memerintah orang lain guna melaksanakan atau tidak menggunakan suatu kegiatan.

Wewenang merupakan kunci bagi tugas-tugas manajerial dan merupakan dasar tanggung jawab, Kesatuan inilah yang mempersatukan organisasi perusahaan. Sedangkan tanggung jawab timbul antar atasan dan bawahan, dimana bawahan menerima kewajiban untuk melaksanakan tugas yang diberikan oleh atasan nya. Selain itu, dalam struktur organisasi juga memberikan gambaran mengenai batasan pertanggung jawaban yaitu pelaporan hasil pada atasan yang berwenang. Pelaporan ini penting karena memungkinkan dilakukannya sejumlah pengukuran guna menentukan sejauh mana pencapaian sasaran dalam satuan, jumlah, mutu dan biaya.

Adapun uraian jabatan struktural pada PT. Niat Suci Ke- Baitullah sebagai berikut:

1. Direktur
2. Komisaris
3. Manager
4. Staf IT / ticketing

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.



UIN SUSKA RIAU

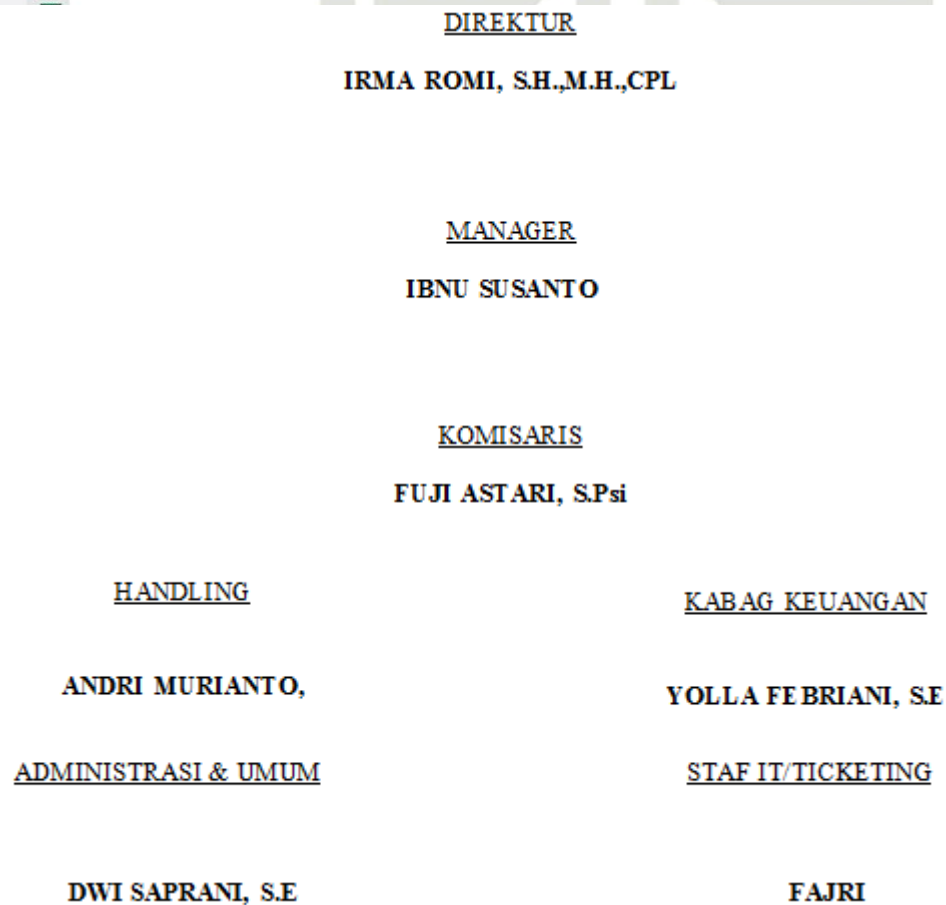
5. Administrasi & umum/visa

6. Kabag keuangan

7. Handling

Karyawan yang terkait dengan pengelolaan dan operasional jamaah yaitu staf Handling (1 Orang) dan staf IT dan tiketing (1 Orang).

Gambar 4.1
Struktur organisasi PT. Niat Suci
Ke-Baitullah Pekanbaru



Sumber : PT. Niat Suci Ke-Baitullah Pekanbaru 2019

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

D. Uraian Tugas (*Job description*) Bagian/Unit Kerja PT. Niat Suci Ke-

Baitullah

Adapun *job description* berdasarkan susunan unit kerja di PT. Niat Suci Ke-Baiullah adalah sebagai berikut :

1. Direktur

Sebagai pemimpin tertinggi di perusahaan untuk merencanakan, mengkoordinasi, dan mengendalikan seluruh kegiatan operasional di perusahaan, baik bersifat teknis dan non teknis.

- a. Melakukan kegiatan pengawasan terhadap aktivitas akuntansi, keuangan, pembelian serta umum.
- b. Mengatur dan mengawasi jalan kegiatan operasional perusahaan.
- c. Menyusun dan mengawasi rencana kerja dan budget operasional perusahaan.
- d. Bertanggung jawab atas kerugian yang di hadapi perusahaan.
- e. Menetapkan strategi-strategi untuk mencapai visi dan misi perusahaan.
- f. Bertanggung jawab atas hasil kerja seluruh bawahannya.

2. Komisaris

- a. Dewan Komisaris melakukan pengawasan atas kebijakan pengurusan, jalannya pengurusan pada umumnya, baik mengenai Perseroan maupun usaha Perseroan, serta memberi nasihat kepada Direksi. Adapun, pengawasan dan pemberian nasihat dilakukan untuk kepentingan Perseroan sesuai dengan maksud dan tujuan Perseroan. Dalam menjalankan tugas pengawasan dan pemberian nasihat kepada Direksi, Dewan Komisaris wajib melakukannya dengan itikad baik, kehati-hatian, dan bertanggung jawab demi kepentingan Perseroan. Dewan Komisaris turut bertanggung jawab secara pribadi atas kerugian Perseroan, apabila yang bersangkutan bersalah atau lalai dalam menjalankan tugas nya sebagaimana mestinya.

3. Manager

Tugas dari seorang manajer, yaitu pekerjaan orang yang memegang kekuasaan tertinggi dalam kegiatan manajemen.



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

- a. Menentukan segala apa yang harus dicapai atau diselesaikan (*the setting of objectives*)
- Memimpin segala aktivitas dan segala sesuatunya untuk menyelenggarakan pencapaiannya (*leading the activities towards accomplishments*), dan
- Membuat segala sesuatunya tercapai sesuai dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya (*securing results according to predetermined objectives standards*).

4. Staff IT/ticketing

- a. Tugas utama seorang system administrator adalah merawat software dan hardware yang ada disebuah sistem perusahaan, melakukan perbaikan jika ada yang rusak, seorang system administrator yang baik harus mampu menangani seluruh permasalahan software dan hardware yang ada di perusahaan.
- b. Staff IT juga bertugas melakukan perbaikan jika ada yang rusak, memastikan semua hardware dan komputer berfungsi optimal, mengevaluasi dan meningkatkan kinerja sistem IT, dan lain-lain. Seorang IT staff yang baik harus mampu menangani seluruh permasalahan yang berkaitan dengan bidang teknologi informasi di perusahaan.

5. Administrasi umum

Pekerjaan seorang pegawai administrasi perkantoran mencakup berbagai fungsi yang luas. Pegawai administrasi bertanggung jawab untuk operasionalisasi organisasi dan tugas yang terdiri atas semua fungsi dari penanganan sumberdaya manusia sampai menyeimbangkan asset keuangan, bergantung pada kebijakan dan kondisi pekerjaan dari organisasi tersebut. Pegawai administrasi perkantoran bertanggung jawab untuk melakukan berbagai kegiatan organisasi sejalan dengan misi dan visi organisasi.

Orang yang mengawasi fungsi staf sehari-harinya dan memastikan produktivitas dengan pemeriksaan kualitas kerja.



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

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

- b. Pegawai administrasi perkantoran harus melakukan wawancara kerja dan terkadang memilih kandidat dan kemudian melatihnya jika diperlukan untuk memastikan semua pekerjaan sesuai dengan standar, aturan dan peraturan lembaga.

Pegawai administrasi perkantoran membantu dan mendukung karyawan baru dengan mendidik dan melatih karyawan baru dan juga memberikannya sebuah ide mengenai tanggung jawab khususnya dan juga berkomunikasi dengan syarat dan kondisi kerja. Pada dasarnya membantu mereka sepenuhnya untuk mengenalkan karyawan baru pada institusi.

Pegawai administrasi perkantoran harus mengelola dan mengatur penggajian dan kemudia akan memastikan keakuratan, waktu dan efisiensi distribusi penggajian karyawan.

- c. Pegawai administrasi perkantoran harus melakukan penilaian dan evaluasi secara terus menerus mengenai kinerja kerja staf dan membantu dalam proses promosinya.
- f. Pegawai administrasi perkantoran juga terlibat dalam pekerjaan dasar institusi seperti perencanaan, pengorganisasian dan pengelolaan berbagai kegiatan.

Pegawai administrasi perkantoran akan menangani berbagai kegiatan dengan sangat cermat dan melalui pengamatannya bertanggung jawab untuk membuat rekomendasi-rekomendasi penting pada manajemen dan juga menangani kegiatan-kegiatan khusus dengan perusahaan.

Pegawai administrasi perkantoran harus mengeluarkan perkiraan pengeluaran tahunan dan menuliskan anggaran belanja perusahaan.

Tugas pegawai administrasi perkantoran adalah sebagai media antara karyawan dan perusahaan untuk membangun koordinasi dan komunikasi di antara keduanya. Tugasnya juga untuk berkomunikasi dengan karyawan dan hubungannya sampai pada tingkat tertinggi dari organisasi dan berkerja untuk mempertahankan kedekatan kolaborasi yang efektif dalam organisasi.



- 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.

j. Pegawai administrasi perkantoran melakukan serangkaian fungsi sekretaris untuk komite atau organisasi. Keahlian dan spesialisasi yang dibutuhkan oleh seorang administrasi perkantoran adalah kemampuan bekerja sendiri dan bekerja dalam sebuah tim. Orangnyanya harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik lisan maupun tulisan, harus mampu berfungsi sebagai penghubung antara karyawan dan perusahaan.

6. Kabag keuangan

Bekerja sama dengan manajer lainnya untuk merencanakan serta meramalkan beberapa aspek dalam perusahaan termasuk perencanaan umum keuangan perusahaan.

Menjalankan dan mengoperasikan roda kehidupan perusahaan se-efisien dan se-efektif mungkin dengan menjalin kerja sama dengan manajer lainnya.

- c. Mengambil keputusan penting dalam investasi dan berbagai pembiayaan serta semua hal yang terkait dengan keputusan tersebut.
- d. Menghubungkan perusahaan dengan pasar keuangan, dimana perusahaan dapat memperoleh dana dan surat berharga perusahaan dapat diperdagangkan.

7. Handling

Tugas Tim Handling Umroh

Segala bentuk pelayanan kepada jamaah selama di darat merupakan kewajiban tim handling umroh. Berikut beberapa tugas tim handling umroh. Menangani setiap bagasi jamaah umroh.

Menangani kargo pesawat.

Melakukan *unloading* serta *loading* pesawat (antar-jemput bagasi).

Membantu jamaah dalam proses *check-in*, *boarding*, hingga pemilihan seat.

Menawarkan pertolongan kepada jamaah yang membutuhkan bantuan khusus (seperti kursi roda)

Mengantarkan penumpang berkursi roda hingga ke dalam pesawat.



- 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.

59. Melakukan interaksi dengan jamaah selama di bandara agar tidak merasa bosan
 - Menjelaskan prosedur selama di bandara kepada para jamaah umroh.
- Kegiatan Tim Handling Umroh

Keamanan

Proses ini merupakan awal dari tibanya jamaah umroh di bandara kemudian memasuki *ring* awal *airport*. Namun, dari luar bandara tim handling umroh kami akan langsung mengumpulkan bagasi jamaah umroh agar jamaah lebih fokus dan tidak terlalu repot akan keperluan bagasi. Di sini juga, paspor jamaah akan dikumpulkan sehingga jamaah cukup menunggu agar tim handling mengurus segala administrasi penerbangan.

- b. *Check-in counter*

Proses *check-in* merupakan tahap dimana pengecekan segala administrasi jamaah umroh. Setiap tiket pesawat, paspor, dan visa akan dicek oleh pihak maskapai penerbangan yang diurus oleh tim handling umroh. Di tahap ini, seat pesawat akan diatur oleh tim handling umroh sehingga jamaah tidak perlu khawatir dalam urusan administrasi. Beberapa hal yang dilakukan selama di check-in counter adalah

1. Mempersiapkan dokumen, formulir, atau *item* lainnya yang terkait dengan jamaah dan bagasi jamaah seperti *connecting flight*, *special information*, *passenger manifest*, *excess baggage ticket*, dan lain sebagainya.
2. Mengecek dokumen perjalanan seperti tiket penumpang, paspor, dan seat number. Untuk seat number, tim kami akan mengecek apakah tiap jamaah/pihak travel sudah mem-*book* terlebih dahulu sebelum melakukan *check-in*, hingga memperhatikan jumlah rombongan jamaah.
3. Setelah semua hal tersebut dilakukan, maka pihak maskapai akan memberikan *boarding pass* yang akan diserahkan kepada pihak jamaah.



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

c. *Bording Gate*

Sebelum menuju boarding gate, jamaah akan dituntun oleh tim *handling* dalam melewati proses imigrasi. Setelah itu, barulah jamaah diarahkan ke tempat tunggu sebelum akhirnya *boarding* ke dalam pesawat.

Mengapa Harus ada Handling Umroh

1. Jamaah akan diberi *welcome snack* pada saat baik pergi ataupun sepulangnya dari tanah Air, atau biasanya di sediakan *lounge* dimana jamaah dapat beristirah sambil menyantap makanan.
2. Meringankan tanggung jawab jamaah selama di bandara karena setiap bagasi & dokumen perjalanan akan diurus oleh tim Handling.

Berikut adalah daftar agenda yang di berikan PT. Niat Suci Kebaitullah dalam melakukan perjalanan umrah selama 12 hari:

No.	Hari	Tujuan perjalanan
1	Hari ke 1	Pekanbaru-Kuala lumpur
2	Hari ke 2	Kuala lumpur - Jeddah – Mekah
3	Hari ke 3-5	Mekah
4	Hari ke 6-10	Madinah
5	Hari ke 11	Madinah-Jeddah-Kuala lumpur
6	Hari ke 12	Kuala lumpur-Pekanbaru

(Sumber: PT. NIAT SUCI KE-BAITULLAH Pekanbaru)

F. Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi

Menjadi biro perjalanan Umroh dan haji khusus pilihan yang mengantarkan jamaah beribadah dengan khushyuk dan benar, di atas kesadaran pemahaman yang benar sesuai sunnah Rasulullah.

2. Misi

Membangun kerjasama yang solid dengan seluruh elemen yang berkaitan dengan pemberangkatan umroh dan haji.

Menjalin kerjasama baru bersama para mitra yang ingin terlibat dengan usaha bisnis tour travel umroh sekaligus syiar mengenai ibadah umroh dan haji.



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

- c. Mengedepankan semangat dan rasa kekeluargaan dalam berkomunikasi dengan para jamaah sebagai konsumen sehingga terjalin hubungan yang dekat dan saling percaya.

Paket Umrah

Adapun paket paket perjalanan yang di tawarkan oleh PT Niat Suci Kebaitullah sentaiasa berorientasi terhadap pelayanan prima untuk memberikan kepuasan terhadap jamaah.berikut ini paket ibadah perjalana umrah yang ditawarkan oleh PT.Niat Suci Kebaitullah antara lain:

1. Paket umrah hemat

Paket umrah hemat ini dengan rute perjalanan Pekanbaru,Malaysia dan Arab Saudi,paket ini memakan waktu selama 12 hari dengan fasilitas 2TL dan 1 mutahawif dengan penginapan hilton di mekkah dan hotel salihyah di madinah,paket hemat ini mendapatkan fasilitas standar room dan indonesian food dan setiap jemaah yang memilih paket ini akan mendapatkan kurma sukari permium 1 kotak secara gratis.

Haraga paket juga termasuk :

- a) Tiket pesawat economi class
- b) Perlengkapan umrah seperti bahan seragam,ihram dan sabuk laki laki,mukena,syal,tas koper,tas passport,buku padoman umrah,buku ukhuwah
- Manasik umrah
- Akomodasi sesuai paket(bus dan hotel)
- Ziarah madinah dan mekkah
- Visa umrah
- Makan 3kali sehari Snack setiap ziarah
- Mutahawif dan mutawwifah (raudhah)
- Air zam zam 5 liter
- Kurma 5 kg sukari 3 kg
- Bagasi maksimal 20 kg perorang
- Piagam umrah
-) Asuransi saudi arabia



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

2. Paket umrah reguler

Paket umrah reguler ini dengan rute perjalanan Pekanbaru, Malaysia dan Arab Saudi, Paket ini memakan waktu selama 12 hari dengan fasilitas penGINapan hilton tower di makkah dan salihyah di madinah. Fasilitas yang di berikan untuk paket ini adalah eksekutif room dan international food. yang membedakan antara paket reguler dengan paket hemat adalah dari segi fasilitas ruangan hotel dan makanan.

Haraga paket juga termasuk :

- a) Tiket pesawat ekonomi class
- b) Perlengkapan umrah seperti bahan seragam, ihram dan sabuk laki laki, mukena, syal, tas koper, tas passport, buku padoman umrah, buku ukhuwah
- c) Manasik umrah
- d) Akomodasi sesuai paket (bus dan hotel)
- e) Ziarah madinah dan mekkah
- f) Visa umrah
- g) Makan 3kali sehari
- h) Snack setiap ziarah
- i) Mutahawif dan mutawwifah (raudhah)
- j) Air zam zam 5 liter
- k) Kurma 5 kg sukari 3 kg
- l) Bagasi maksimal 20 kg perorang
- m) Piagam umrah
- n) Asuransi saudi arabia

3. Adapun paket-paket umrah lainnya

© Hal

PAKET 11 HARI

UMROH

PROMO PREMIUM CLASS

 Makkah Millenium / Hilton
Madinah Fairuz Satta

 Pesawat
Malaysia Airlines / Setaraf

Scan Here For Your Registration
or click link above for chat us on whatsapp
bit.ly/RegUmroh2020

harga mulai
24,850
JUTA

Harga sudah termasuk biaya Visa Umroh

Harga paket dapat berubah mengikuti kurs dollar dan kebijakan pemerintah Saudi Arabia

PAKET 13 HARI

UMROH

+ TURKI DESTINATION

 Makkah Millenium / Hilton
Madinah Fairuz Satta

 Pesawat
Malaysia Airlines / Setaraf

Scan Here For Your Registration
or click link above for chat us on whatsapp
bit.ly/RegUmroh2020

harga mulai
33,500
JUTA

Harga sudah termasuk biaya Visa Umroh

Harga paket dapat berubah mengikuti kurs dollar dan kebijakan pemerintah Saudi Arabia

ultan 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.



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.

PAKET 14 HARI

UMROH

REGULER PREMIUM CLASS

 Makkah Millenium / Hilton
Madinah Fairuz Satta

 Pesawat
Malaysia Airlines / Setaraf

Scan Here For Your Registration
or click link above for chat us on whatsapp
bit.ly/RegUmroh2020

harga mulai
26,350
JUTA

Harga sudah termasuk biaya Visa Umroh

Harga paket dapat berubah mengikuti kurs dollar dan kebijakan pemerintah Saudi Arabia

PAKET 30 HARI

UMROH

FULL RAMADHAN

 Makkah Millenium / Hilton
Madinah Fairuz Satta

 Pesawat
Malaysia Airlines / Setaraf

Scan Here For Your Registration
or click link above for chat us on whatsapp
bit.ly/RegUmroh2020

harga mulai
45,900
JUTA

Harga sudah termasuk biaya Visa Umroh

Harga paket dapat berubah mengikuti kurs dollar dan kebijakan pemerintah Saudi Arabia

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

Pelaksanaan manajemen PT. Niat suci ke baitullah telah berjalan dengan baik melalui beberapa hal, yaitu:

1. Planning (perencanaan) pada tahap perencanaan sudah berjalan sesuai dengan fungsi manajemen itu sendiri hal ini bisa dilihat dari adanya strategi perencanaan program yang dibuat di PT. Niat suci Ke baitullah itu sendiri diantaranya perencanaan program pengembangan dalam bentuk pelayanan jangka pendek, menengah, dan panjang.
2. Organising (pengorganisasian) pada tahap ini pun sudah berjalan sesuai dengan manajemen PT. Niat suci ke baitullah itu sendiri hal ini bisa dilihat dari pilah pilih pelaksanaan program tersebut.
3. Actuating (pelaksanaan) pada tahap pelaksanaan program kegiatan PT. Niat suci ke baitullah dalam memberikan pelayanan terhadap calon jamaah haji dan umrah kurang berjalan dengan baik hal ini bisa dilihat dari adanya program-program yang tidak terealisasi.
4. Controlling (Pengawasan) pada tahap pengawasan ini pun sudah berjalan dengan baik, pengawasan program yang berjalan di PT. Niat suci ke baitullah namun ada beberapa hal yang perlu di perbaiki lagi.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka di akhir tulisan ini penulis ingin memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan dan masukan untuk pihak-pihak terkait.

1. Kepada pihak PT Niat Suci Ke baitullah untuk dapat meningkatkan pelayanan untuk lebih baik lagi.
2. PT. Niat Suci Ke baitullah Pekanbaru terus meningkatkan kualitas pelayanan dari semua segi dan bidang agar tercapainya ke puasan bagi

setiap pelanggan yang telah menggunakan jasa tour dan travel ini sehingga setiap ingin berangkat umrah konsumen memilih PT. Niat Suci Kebaitullah Pekanbaru.

3. Lebih membangun komunikasi antar elemen tenaga kerja untuk membangun rasa kekeluargaan,



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU



DAFTAR PUSTAKA

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- © Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Aziz, Abdul dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007.
2. Saaruddin HS, *Pembinaan Mental Bimbingan Al-Qur'an*, Jakarta: Bima Aksara, 1984.
3. Sugeng, Bugan, *Metologi Penelitian Sosial: Format 2 Kualitatif dan Kuantitatif*, Surabaya: Airlangga University Press, 2005.
4. Depag RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh, *Pola Pembinaan Jama'ah Haji*, Jakarta, 2007.
5. Departemen Agama RI, Al-'Aliyy, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Bandung: Diponegoro, 2005.
6. Pri, Barlian. 2015. *Metodologi Penulisan Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
7. Fadil HS Ahmad. *Organisasi dan Administrasi*, Cet. 3, Jakarta: Manhalun Nasyiin Press, 2003.
8. Hirdaus, Fakhry Zamzam, *Aplikasi Metodologi Penelitian*, Sleman: Deepublish, 2018.
9. George, r Terry. *asas-asas manajemen* bandung: penerbit alumni, 2006.
10. Hermawan, Iwan, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Surabaya: Hidayatul Quran Kuningan, 2019.
11. Handopko, T hani. *manajemen* Yogyakarta: BPFY Yogyakarta, 2003.
12. Masibuan Malayu S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005.
13. Kasmir. *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005
14. Majdi, Ahmad Abd. *Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umrah*, Surabaya: Mutiara Ilmu, 2000.
15. Nurahmi Hayani. *pengantar manajemen*, pekanbaru: benteng media, 2014.
16. Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
17. Raya, Ahmad Thib dan Siti Musdah Mulia, *Menyelami selut-beluk Ibadah dalam Islam*, Jakarta : Prenada Media, 2003.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menyalin 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.

Rianto, M.Nur. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2010.

Chim, Abdurachman. *Segala Hal Tentang Haji Dan Umroh*, Jakarta: PT. Celora Aksara Pratama, 2010.

Soyad Shaleh, A. Mu'arif. *Manajemen Dakwah Islam*, Yogyakarta: Suara Muhammadiyah, 2010.

Abadiq, Sayyid, *Fiqih Sunnah Tiga*, Jakarta : Cakrawala Publising, 2008.

Winda. "Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Pengelolaan Perpustakaan" *Jurnal Ilmu Informasi Kepustakaan dan Kearsipan*", Volume 1 Nomor 1, edisi september 2012.

Harwoto. *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1991.

Wiswanto. 2010. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.

Duherman, Eman. 2012. *Manajemen Masjid*. Bandung: Alfa Beta.

Yaukani, Imam, *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan keagamaan, 2009.

Jiptono, Fandy, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi, 2001.

BIOGRAFI PENULIS



Dicky Kurniawan, lahir di Rantau Sakti, pada tanggal 15 Juni 2000. Merupakan anak pertama dari 3 bersaudara dari pasangan ayahanda **Indra** dan Ibunda **Parni**. Pendidikan formal yang ditempuh peneliti adalah SDN 019 Rantau sakti Tambusai Utara lulus pada tahun 2012. Kemudian melanjutkan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Al-Mukhlisin lulus pada tahun 2015.

Peneliti melanjutkan kembali pendidikan di SMA Negeri Rantau Kasai, Tambusai Utara dan lulus pada tahun 2018. Di tahun yang sama peneliti melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi Negeri yakni Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Program Studi Pendidikan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Setelah menjalani proses perkuliahan, pada tanggal 12 Juli sampai 23 Agustus 2021 peneliti melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Rohul (Desa Mahato), kemudian pada tanggal 04 Oktober sampai 23 Desember 2021 peneliti melaksanakan Magang di Dinas Pariwisata Bangkinang. Sebagai tugas akhir perkuliahan, peneliti melaksanakan penelitian pada bulan Februari 2022 di PT. Niat Suci Kebaitullah dengan judul : **Manajemen Biro Perjalanan Haji Dan Umrah PT. Niat Suci Ke Baitullah Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Calon Jamaah**. Alhamdulillah, pada tanggal 15 September 2022, peneliti berhasil memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Sos) pada Sidang Sarjana Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan IPK 3,43 Predikat Memuaskan.