

**MANAJEMEN PT. AMANAH TRAVEL DALAM  
MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA  
CALON JAMAAH UMRAH KOTA  
PEKANBARU**



**SKRIPSI**

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

Oleh:

**SALSABILA DOMPAS**  
**NIM. 11840420586**

**PROGRAM STRATA 1 (S1)  
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
1446 H/2024 M**



Ha

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.

**Manajemen PT. Amanah Travel Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jamaah Umrah Kota Pekanbaru**

Di Susun Oleh :

**Salsabila Dompas**  
NIM. 11840420586

Telah Disetujui oleh Pembimbing pada tanggal:  
28 Mei 2024

Pekanbaru, 28 Mei 2024  
Pembimbing.

**Muhlasin S. Ag, M.Pd.I**  
NIP. 19680513 200501 1 009

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

**Khairuddin, M. Ag**  
NIP. 19720817 200910 1 002



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

Skripsi dengan judul **Manajemen PT. Amanah Travel dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jamaah Umrah Kota Pekanbaru** ditulis oleh:

Nama : Salsabila Dompas  
NIM : 11840420586  
Prodi : Manajemen Dakwah

telah dipertahankan dalam sidang munaqasyah/skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 11 Juli 2024

dan disetujui sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 24 Juli 2024

Ketua/Penguji 1

**Khatruddin, M.Ag**  
NIP. 19811118 200901 1 006

Sekretaris/Penguji 2

**Muhasin, S.Ag., M.Pd.I**  
NIP. 19680513 200501 1 009

Penguji 3

**Pipit Romadi, S.Kom.I, M.M**  
Nik. 130 421 002

Penguji 4

**Rafdeadi, S.Sos.I, M.A**  
NIP. 19821225 201101 1 011



**Prof. Dr. Imron Rosidi, S.Pd., M.A**  
NIP. 19811118 200901 1 006

Ha

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



UIN SUSKA RIAU

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

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No.155 Kel. Tuah Madani Kec. Tuah Madani – Pekanbaru 28298 PO Box.1004  
Telepon (0761) 562051; Faksimili (0761) 562052  
Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id>, E-mail: [fdk@uin-suska.ac.id](mailto:fdk@uin-suska.ac.id)

**PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL**

Kami yang bertandatangan dibawah ini adalah Dasen Penguji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berilm. It ini:

Nama : Salsabila Dompas  
NIM : 11840420586  
Judul : Manajemen PT. Amanah Travel Dalam Memberikan Pelayanan  
Calon Jarnaah Umrah Kata Pekanbaru

Telah Diseminarkan Pada :

Hari : Jwnat  
Tanggal : 8 April 2022

Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (SI) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 01 Maret 2023

**Penguji Seminar Proposal,**

Penguji I,

**Dr. Masduki, M.Ag**

NIP. 19710612 199803 1 003

Penguji II

**Mublisin, M.Pd.I**

NIP.19640513 2005011 009

UIN SUSKA RIAU

Ha

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.



Ha

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

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

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Salsabila Dompas  
 NIM : 11840420586  
 Tempat/ Tgl. Lahir : Dompas, 25 Juni 2000  
 Fakultas/Pascasarjana : Dakwah dan Komunikasi  
 Prodi : Manajemen Dakwah

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* :

**MANAJEMEN PT. AMANAH TRAVEL DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA CALON JAMAAH UMRAH KOTA PEKANBARU**

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, 25 Juli 2024  
 Yang membuat pernyataan



**Salsabila Dompas**  
**NIM. 11840420586**

*\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis*



Ha

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

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

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

*Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan Bimbingan Skripsi sebagaimana mestinya terhadap Saudara :

Nama : Salsabila Dompas  
NIM : 11840420586  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Judul Skripsi : Manajemen PT. Amanah Travel Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jamaah Umrah Kota Pekanbaru

Kami berpendapat bahwa mahasiswa tersebut dapat mengikuti Ujian 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, 28 Mei 2024  
Pembimbing,

**Mufhlasin, S.Ag, M.Pd.I**  
NIP. 19680513 200501 1 009

Mengetahui  
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

**Khairuddin, M.Ag**  
NIP. 19720817 200910 1 002


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## ABSTRAK

Nama : Salsabila Dompas  
 Prodi : Manajemen Dakwah  
 Judul : Manajemen PT. Amanah Travel Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jamaah Umrah Kota Pekanbaru

Manajemen pelayanan mencakup segala aktivitas yang berkaitan dengan penyediaan layanan kepada pelanggan seperti pengembangan strategi pelayanan, manajemen sumber daya manusia, pemantauan kualitas layanan, peningkatan efisiensi operasional, dan penanganan keluhan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen PT. Amanah dalam memberikan pelayanan prima kepada calon jamaah umrah Kota Pekanbaru. Metode penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan sumber data primer yang diperoleh berdasarkan observasi dan wawancara kepada pihak yang telah ditetapkan sebagai informan serta sumber data sekunder yang diperoleh melalui studi dokumentasi dan kepustakaan. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa manajemen yang dilakukan PT. Amanah Travel mencakup empat fungsi yaitu *planning* atau perencanaan, *organizing* atau pengorganisasian, *actuating* atau pelaksanaan, dan *controlling* atau pengawasan. Fungsi *planning* atau pelaksanaan ditandai dengan adanya tindakan memberikan pelayanan dalam bentuk persiapan segala keperluan dan kebutuhan jamaah. *Organizing* ditandai dengan adanya tanggung jawab dan tugas dari masing-masing karyawan. Fungsi *actuating* atau pelaksanaan ditandai dengan adanya tindakan memberikan arahan secara fleksibel, pemeriksaan berkas-berkas, dan memberangkatkan jamaah ke tanah suci dengan tujuan mengadakan umrah dengan rasa puas dan semua yang dipersiapkan berjalan dengan baik sebagaimana yang telah direncanakan sebelumnya. Fungsi *controlling* atau pengawasan ditandai dengan adanya pengawasan dalam segala proses yang dijalankan mulai dari pelaksanaan hingga pelaksanaan sesuai dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya dengan tujuan mencapai tujuan yang diinginkan.

**Kata Kunci:** manajemen, *planning*, *organizing*, *actuating*, *controlling*.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## ABSTRACT

*Name* : Salsabila Dompas  
*Department* : Da'wah Management  
*Title* : Management Of PT. Amanah Travel In Providing Service To Prospective Umrah Pilgrims In The City Of Pekanbaru

*Service management encompasses all activities related to providing services to customers such as developing service strategies, human resource management, monitoring service quality, improving operational efficiency, and handling customer complaints. This research aims to understand the management of PT. Amanah in providing excellent services to Umrah pilgrims in Pekanbaru City. This research method is a qualitative descriptive study using primary data sources obtained through observation and interviews with designated informants, as well as secondary data sources obtained through documentation studies and literature review. The results of this study reveal that the management carried out by PT. Amanah Travel includes four functions: planning, organizing, actuating, and controlling. The planning function is characterized by actions to provide services in the form of preparing all the needs and requirements of the pilgrims. Organizing is characterized by the responsibilities and tasks of each employee. The actuating function is characterized by actions providing flexible guidance, checking documents, and sending pilgrims to the holy land with the aim of conducting Umrah satisfactorily and ensuring that all preparations run smoothly as planned beforehand. The controlling function is characterized by supervision in all processes carried out from implementation to execution in accordance with what has been predetermined with the aim of achieving the desired goals.*

**Keywords:** management, planning, organizing, actuating, controlling



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Alhamdulillah Puji syukur senantiasa peneliti ucapkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, serta kesehatan jasmani dan rohani, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik yang berjudul **“MANAJEMEN PT. AMANAH TRAVEL DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA CALON JAMAAH UMRAH KOTA PEKANBARU”**.

Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Nabi Muhammad Shalallahu ‘alaihi Wasallam, yang telah membimbing umatnya dari alam kegelapan menuju alam yang terang benderang yang di ridhoi Allah Subhanawata’ala yaitu agama Islam.

Skripsi ini merupakan suatu kesempatan bagi Mahasiswa untuk dapat menerapkan ilmu-ilmu yang sudah didapat dalam perkuliahan dan juga sebagai sarana untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam hal ini banyak sekali pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kepada kedua orang tua, ayahanda Zupyujad Usman dan ibunda Aida Abdullah Mashabi yang telah berhasil mempersembahkan cinta, kasih dan sayangnya dalam setiap waktu dan mendoakan perjuanganku dalam proses mendapatkan ilmu ini.
2. Yang saya sayangi dan saya banggakan kakak tercinta Alqa Salma Dompas S.Sos, yang telah berperan menasehati begitu juga adik tercinta Jihad Muhammad Dompas yang selalu mendoakan dan mendukung.
3. Yang saya sayangi dan bersyukur kepada keluarga besar karena telah memberikan motivasi yang kuat dalam pencapaian gelar sarjana, Hj.Oklimazurhayati, H.Abdul Fattah, Rizki Rizqullah, H.Syafrein, Hj.Norain, Hj.Daniah, Fauzah Mashabi, Rizal Mashabi, Aziz Mashabi, Andi Mashabi dan Khalid Mashabi.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

4. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta Wakil Rektor I Ibuk Prof. Dr. Hj. Helmiati, M.Ag, Wakil Rektor II Bapak Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd, dan Wakil Rektor III Bapak Prof. Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D.
5. Bapak Prof. Dr. Imron Rosidi, S.Pd., M.A, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta Wakil Dekan I Bapak Prof. Dr. Masduki, M.Ag, Wakil Dekan II Bapak Dr. H. Arwan, M.Ag.
6. Bapak Khairuddin, M.Ag selaku Ketua Prodi Manajemen Dakwah dan Bapak Muhlasin, S.Ag, M.Pd.I selaku Sekretaris Prodi Manajemen Dakwah yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
7. Bapak Muhlasin, S.Ag, M.Pd.I sebagai Dosen Pembimbing saya yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam membimbing dan memberikan nasihat yang sangat bermanfaat dalam mengerjakan skripsi ini.
8. Bapak Prof. Dr. Imron Rosidi, S.Pd., M.A, selaku Penasehat Akademik (PA) yang telah memberikan bimbingan dan arahan bagi penulis selama masa perkuliahan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen Dakwah, Konsentrasi Manajemen Traveling Haji Umrah dan Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu yang berguna dan bermanfaat kepada penulis semasa kuliah.
10. Karyawan/ti Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan yang baik kemudahan dalam administrasi.
11. Kepada Direktur Wilayah Riau, Manager Operasional, Adminitrasi, Staf- staf PT. Amanah Travel Pekanbaru, serta Informan Calon Jamaah Umrah PT. Amanah Travel Pekanbaru yang telah memberikan informasi yang penulis perlukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Terima kasih buat diri sendiri yang telah berusaha menyakinkan supaya bisa menyelesaikan skripsi ini, mental yang kuat agar bisa tetap tangguh apapunintangannya selalu mencoba menyakinkan diri agar bisa terlepas dari masalah itu. Terima kasih sudah selalu setia mendengarkan keluh kesah selama menyelesaikan skripsi ini, terima kasih sudah menjadi penyemangat diri sendiri yang selalu setia menemani sampai dititik ini semoga selalu dalam lindungan Allah SWT.
13. Serta seluruh pihak yang telah banyak membantu penulis, yang tidak dapat dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga dengan membantu akan menjadi amal ibadah dan mendapatkan pahala yang berlipat ganda disisi Allah SWT.

**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.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati penulis berharap masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semua masukan tersebut akan penulis jadikan sebagai motivasi untuk berkarya lebih baik lagi dimasa yang akan datang.

Akhir kata penulis ucapkan terimakasih dan berdo'a semoga yang membantu akan mendapatkan balasan yang setimpal dari *Allah Subhanahu Wata'la Aamiin*. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca, *Aamiin Yaa Rabbal Alamin*.

Pekanbaru, 10 Mei 2024  
Penulis,

**SALSABILA DOMPAS**  
**NIM. 11840420586**

UIN SUSKA RIAU



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Penegasan Istilah .....	5
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Kegunaan Penelitian .....	6
F. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
A. Kajian Terdahulu .....	8
B. Landasan Teori .....	10
C. Pelayanan .....	19
D. Jamaah Umrah .....	21
E. Kerangka Pemikiran .....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	25
A. Jenis Penelitian .....	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	25
C. Sumber Data Penelitian .....	25
D. Informan Penelitian .....	26
E. Teknik Pengumpulan Data .....	26
F. Validitas Data .....	28
G. Teknik Analisis Data .....	28
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM</b> .....	31
A. Profil PT. Amanah Travel .....	31
B. Visi Misi PT. Amanah Travel .....	31

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

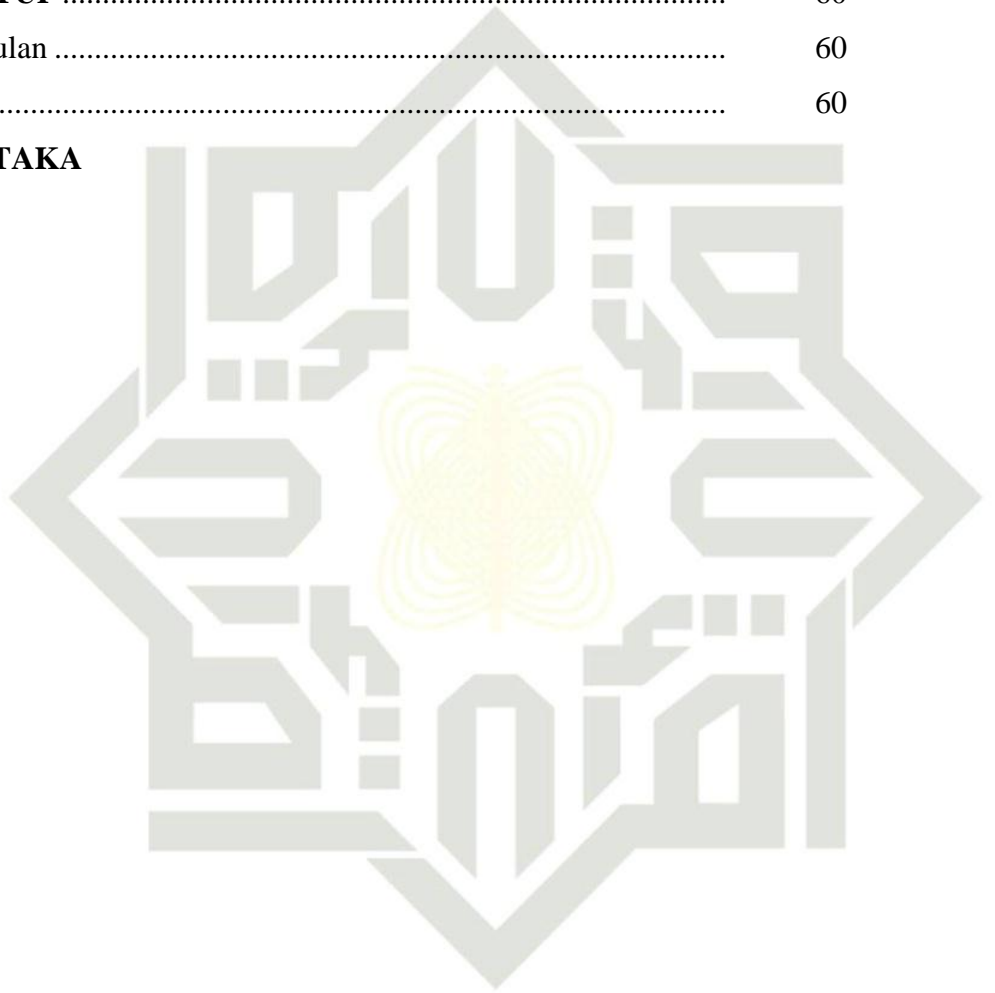


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

C. Alamat PT. Amanah Travel .....	32
D. Struktur Organisasi .....	33
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
A. Hasil Penelitian .....	34
B. Pembahasan Penelitian.....	52
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>60</b>
A. Kesimpulan .....	60
B. Saran.....	60

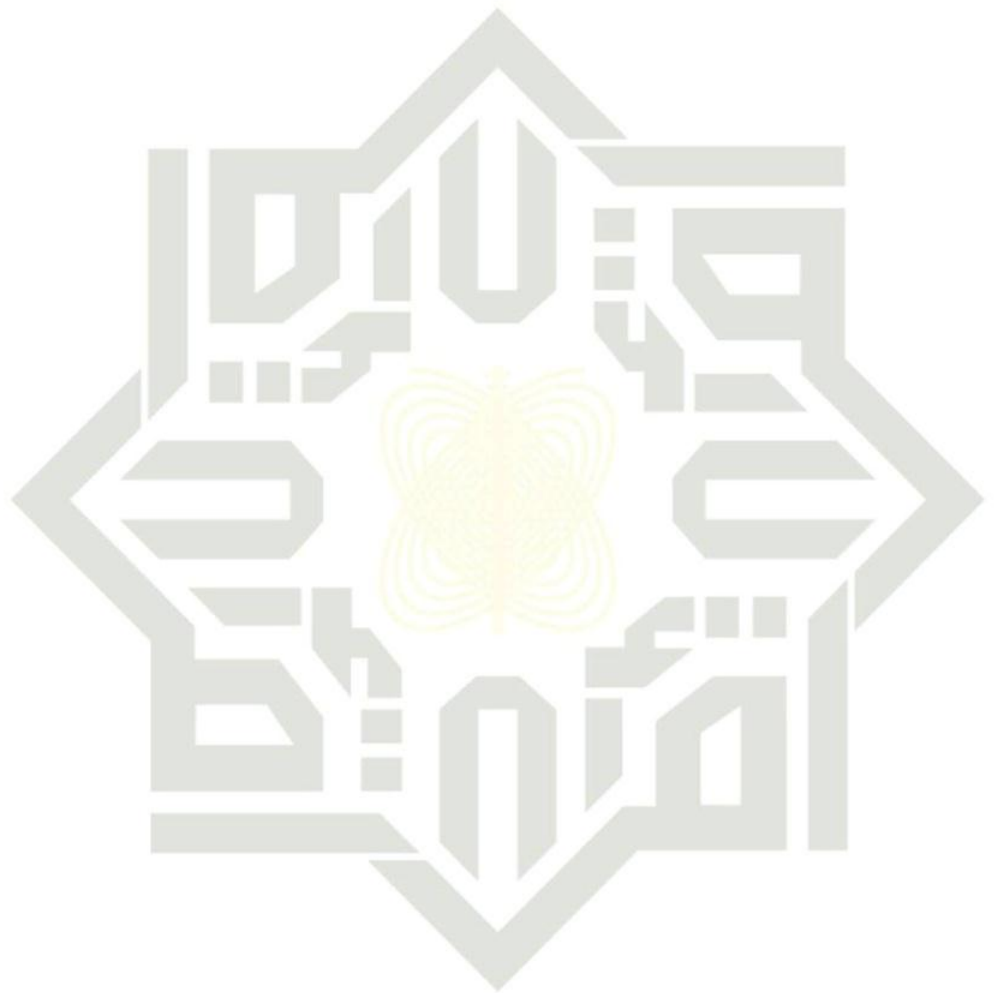
**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN**



UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Kuota Ibadah Umrah Indonesia Tahun Ke Tahun	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Amanah Travel Area Pekanbaru .....	33



UIN SUSKA RIAU

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Ibadah Umrah merupakan sebuah fenomena keagamaan yang sangat luar biasa indahnya dalam menjalankan ibadah umrah tersebut, peristiwa akbar yang ditunjukkan oleh Allah SWT kepada semua seluruh hamba-Nya. Dalam ibadah umrah tidak ada perbedaaan antara kasta, suku bangsa, tidak ada diskiriminasi jenis kelamin dan maupun pada perbedaan warna kulit. Karena dimata Allah SWT semua hamba-Nya itu sama, Allah tidak ada membeda-bedakan apalagi dalam menjalankan saat umat-Nya ibadah umrah.

Saat melaksanakan ibadah umrah itu dilakukan oleh pemerintahan yang dikoordinasikan oleh Kementerian Agama dan diatur dalam ketentuan dengan dikeluarkannya Peraturan oleh Presiden Republik Indonesia nomor 49 tahun 2014 yang mengatakan bahwa seluruh sektor harus mendukung penyelenggaraan ibadah umrah. Agar dipermudahakan keberangkatan ibadah umrah untuk masyarakat indonesia.<sup>1</sup>

Indonesia merupakan negara terbesar dengan penduduk mayoritas umat muslim di dunia. Data sensus penduduk 2017 menunjukan ada sekitar 87,18% atau 207 juta jiwa dari total 238 juta jiwa penduduk beragama islam. Dengan banyaknya umat muslim di Indonesia banyak permintaan masyarakat untuk melaksanakan ibadah umrah.<sup>2</sup>

Umrah merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu. Kewajiban ini merupakan rukun islam yang kelima, karena haji merupakan kewajiban, maka setiap orang yang mampu apabila tidak melakukannya maka ia berdosa, dan apabila dilakukan dia mendapatkan pahala.<sup>3</sup>

Umrah berbeda dengan ibadah haji dalam beberapa ketentuan, prosedur dan syarat-syarat pelaksanaannya, seperti tidak ada *mabit* di Mina, *wuquf* di Arafah dan melempar *jumrah* dalam ibadah umrah.<sup>4</sup> Menunaikan ibadah umrah berulang kali selama hidup tergantung dari tujuannya, baik untuk alasan trend wisata religi, pernikahan depan ka'bah atau di Tanah

<sup>1</sup> Sucitra Fahmira Putri, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah*, Skripsi Universitas Pendidikan Indonesia, 2018

<sup>2</sup> *Ibid*

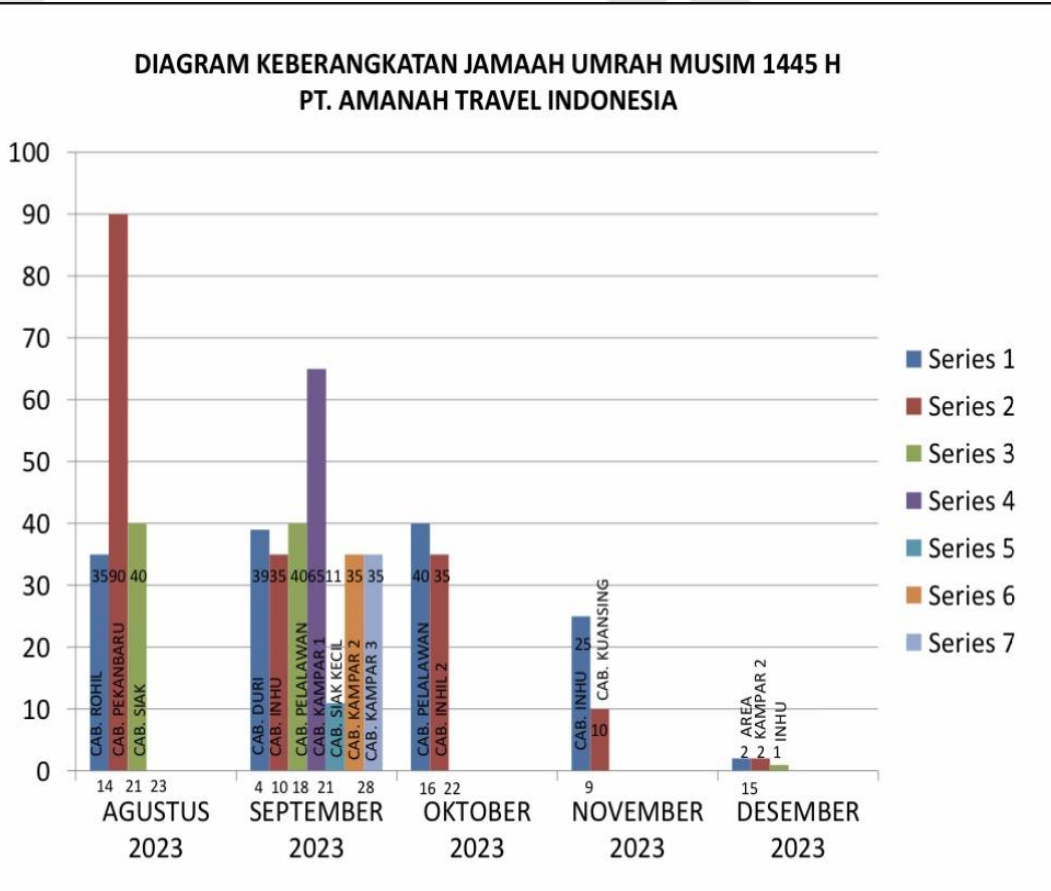
<sup>3</sup> *Ibid*

<sup>4</sup> M. N. Al-Albani, *Haji dan Umrah seperti Rasulullah* (Jakarta: Gema Insani Press, 1994)

Haram, tujuan ibadah atau alasan lainnya selama tujuannya selaras dengan tuntutan Islam.<sup>5</sup>

Warga Indonesia banyak sekali yang mendaftar untuk melakukan ibadah umrah. Berikut perkembangan ibadah umrah dari tahun ke tahun:

**Gambar 1.1**  
**Perkembangan Pemberangkatan Ibadah Umrah Tahun Ke Tahun**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

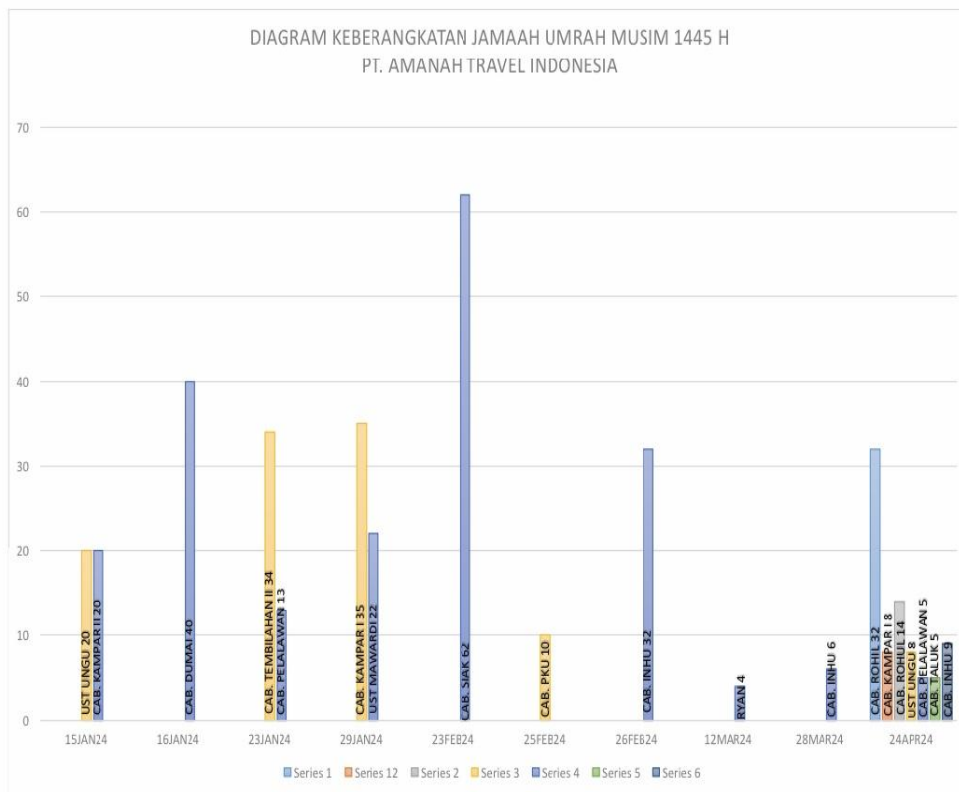
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

<sup>5</sup> Muchaddam Fahham, *Penyelenggaraan Ibadah Umrah, Akar Penanganannya*, Info Bidang Kesejahteraan Singkat terhadap Isu Aktual dan Strategis, Vol. X. No. 07/1/Pulsit/Apri/2018, Jakarta Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI, h. 13-14



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



### Sumber : PT. Amanah Travel

Umrah merupakan ibadah bagian salah satu yang mana terdapat kegiatan pada Agama Islam, dilakukan oleh Umat Islam di tanah suci Makkah, terkhususnya di Masjidil Haram. Hakikatnya pada ibadah umrah ini yaitu salah satu sarana dan media bagi Umat Islam untuk beribadah. Rasulullah SAW dalam sebuah hadist yang diriwayatkan oleh Abu Hurairah RA, Rasulullah SAW bersabda: “*Tamu Allah itu ada tiga, yaitu orang yang berperang, orang yang melaksanakan haji dan orang yang berumrah.*” (HR. An-Nasa’i dengan sanad yang baik).<sup>6</sup>

Umrah ialah ibadah multidimensional yang mana di dalamnya terdapat perjalanan rohani dan spiritualitas dimana kesiapan psikologis, fisik dan materi menjadi bagian terpenting dalam menjalankan ibadah umrah ini. Umrah juga menuntut keseimbangan antara spiritualitas dan materialisme, keseimbangan dunia dan akhirat dan juga keseimbangan individual dan sosial. Kegiatan ibadah umrah ini adalah ibadah fisik yang memerlukan

<sup>6</sup> Ahmad Thib Raya & Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk-Beluk Ibadah Dalam Islam*, (Jakarta: Prenada Media, 2003), Hal. 227

Kesehatan atau ketahanan stamina tubuh yang kuat maupun kekuatan mentalitas. Jadi pada menjalankan ibadah umrah nantinya calon jamaah umrah atau jamaah umrah yang akan berangkat menjalankan ibadah umrah terdapat fisik yang kuat, sampai setelah kepulangan kembali ke tanah air.

Memberikan pelayanan yang maksimal merupakan tujuan perusahaan dalam meningkatkan pelayanan terhadap jamaah umrah, diupayakan melalui penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan umrah, penyempurnaan sistem dan manajemen tersebut dimaksudkan agar calon jamaah umrah lebih mudah dan teratur dalam menunaikan ibadah umrah, sehingga dapat terciptanya umrah yang mambrur. Untuk tercapainya maksud tersebut diperlukan suasana yang kondusif bagi jamaah yang akan melaksanakan ibadah umrah, suasana kondusif tersebut akan tercapai dan terwujud apabila penyelenggara ibadah umrah tersebut memberikan pelayanan dan perlindungan kepada jamaah umrah.<sup>7</sup>

Keberhasilan sebuah perusahaan travel umrah bukan semata-mata ditentukan oleh sumberdaya alam yang tersedia, akan tetapi banyak ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia (SDM) yang berperan merencanakan, melaksanakan, memberi pelayanan dan mengendalikan organisasi yang bersangkutan. Oleh karena itu, sumber daya manusia merupakan bagian terpenting dalam terlaksananya kegiatan pelayanan di perusahaan, khususnya di perusahaan biro perjalanan umrah.

Terdapat dua alasan dalam hal ini, pertama sumber daya manusia mempengaruhi efisiensi dan efektivitas organisasi, sumberdaya manusia merancang dan memproduksi barang dan jasa, mengawasi kualitas, memasarkan produk, mengalokasi sumberdaya finansial, serta menentukan seluruh tujuan dan pada tujuan organisasi. Kedua, sumberdaya manusia merupakan pengeluaran utama organisasi dalam menjalankan bisnis.

Dengan semakin banyaknya jamaah yang berminat untuk melaksanakan ibadah umrah menyebabkan semakin banyak pula jumlah travel umrah. Travel umrah berlomba-lomba dan melakukan segala cara untuk menarik perhatian konsumen (jamaah) agar memilih jasa travel tetapi travel tersebut tidak memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada jamaah. Dengan menjamurnya jumlah travel umrah di Indonesia maka persaingan utama dalam bisnis ini adalah kualitas pelayanan dari setiap travel umrah kepada jamaah umrah. Banyak travel umrah yang memberikan harga promo agar menarik perhatian masyarakat namun ternyata kualitas pelayanan yang diberikan oleh travel umrah tidak sesuai dengan yang dijanjikan,

<sup>7</sup> Departemen Agama RI, *Perundangan Tentang Penyelenggaraan Haji*, (Jakarta: Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggara Haji, 2002), hal. 19-20

#### 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.



faktanya ada beberapa travel umrah yang memberikan pelayanan secara tidak baik dan tidak memuaskan bahkan mengarah ke kecurangan dan penipuan.

Terdapat beberapa travel umrah yang telah mendapatkan surat izin resmi dari kementerian agama, salah satunya adalah PT. Amanah Travel Pekanbaru. PT. Amanah Travel Pekanbaru adalah salah satu bisnis Islam, melayani konsumen yang akan berangkat ibadah umrah. Perusahaan ini memberikan pelayanan atau jasa kepada calon jamaah umrah berupa fasilitas-fasilitas yang akan membantu calon jamaah umrah dari awal pemberangkatan hingga selesai sampai kembali ke Indonesia. PT. Amanah Travel Pekanbaru telah membuka kantor cabang di berbagai kota di Indonesia.

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan konsumen adalah perasaan konsumen, baik berupa kesenangan atau ketidakpuasan akibat membandingkan sebuah produk dengan harapan konsumen atas produk tersebut. Apabila penampilan produk yang diharapkan oleh konsumen tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, maka dapat dipastikan konsumen akan merasa tidak puas dan apabila produk sesuai atau lebih baik dari yang diharapkan konsumen, maka kepuasan atau kesenangan akan dirasakan konsumen.<sup>8</sup>

Pada PT. Amanah Travel yaitu sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang biro perjalanan umrah yang harus bisa menjaga kepuasan dan kepercayaan dari jamaah. Melalui pelayanan ini serta tetap menjaga kualitas pelayanan terhadap jamaah umrah sehingga jamaah tetap mempercayakan perjalanan ibadah umrahnya kepada PT. Amanah Travel. Karena kepercayaan sangatlah penting, tanpa kepercayaan mustahil perusahaan dapat hidup dan berkembang.

Dengan demikian, peneliti ingin mengkaji lebih jauh mengenai manajemen yang diberikan PT. Amanah Travel kepada jamaah umrah dalam upaya memberi pelayanan demi meningkatkan kepuasan kepada calon jamaah umrah.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Manajemen PT. Amanah Travel Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jamaah Umrah Kota Pekanbaru.**”

## B. Penegasan Istilah

### 1. Manajemen

Pengertian Manajemen adalah suatu rangkaian proses yg meliputi kegiatan perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), pengawasan (*controlling*), evaluasi dan

<sup>8</sup> Sucitra Fahmira Putri, *Op cit*

## 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.

pengendalian dalam rangka memberdayakan seluruh sumber daya organisasi/ perusahaan, baik sumberdaya manusia (*human resource capital*), modal (*financial capital*), material (*land, natural resources or raw materials*), maupun teknologi secara optimal untuk mencapai tujuan organisasi/ perusahaan.<sup>9</sup>

**b. Pelayanan**

Pelayanan (*pelanggan service*) merupakan setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.<sup>10</sup>

**c. Jamaah Umrah**

Umrah atau yang sering disebut sebagai haji kecil merupakan ibadah yang syarat syarat dan ketentuan pelaksanaan mirip dengan haji, kecuali pada beberapa bagian yang berbeda seperti Wuquf di Arafah, Mabit di Mina dan melempar Jumrah.<sup>11</sup>

**C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penulisan ini adalah bagaimana manajemen PT. Amanah dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah umrah Kota Pekanbaru?

**D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen PT. Amanah dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah umrah Kota Pekanbaru.

**E. Kegunaan Penelitian**

a. Kegunaan Akademis

- 1) Sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Jurusan Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- 2) Sebagai dedikasi pemikiran penulis, yang dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa Manajemen Dakwah.

b. Kegunaan Praktis

<sup>9</sup> Ismail Solihin, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta : Erlangga, 2012), hal 12

<sup>10</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), hal 22

<sup>11</sup> Supriyadi, *Aplikasi Panduan Melaksanakan Ibadah Umrah Berbasis Android* jurnal.darmajaya.ac.id, 25 Oktober 2017, hal2

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- 1) Sebagai bahan acuan, pertimbangan, dan masukan untuk penelitian yang akan datang dan serupa terkait manajemen PT. Amanah Travel dalam memberikan pelayanan prima kepada calon jamaah umrah.
- 2) Berguna dalam menambah wawasan tentang manajemen perusahaan dalam memberikan pelayanan prima kepada calon pelanggan.

**F. Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini terdapat sistematika penulisan sebagai berikut :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Bagian ini merupakan pondasi yang menjadi alasan penelitian dilakukan. Pada bab ini terdiri dari latar belakang, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini penulis mengemukakan kajian teori, kajian terdahulu yang relevan dengan penulisan dan kerangka pikir yang di gunakan dalam penulisan.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini berisikan desain penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validasi data, dan teknik analisis data.

**BAB IV : GAMBARAN UMUM**

Bab ini berisikan gambaran umum lokasi penelitian mengenai PT. Amanah Travel tentang sejarah, visi dan misi, tujuan, struktur organisasi.

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan hasil penelitian dan pembahasan.

**BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran.

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Terdahulu

Untuk memudahkan penyusunan hasil penelitian yang dilaksanakan, peneliti memerlukan kajian terdahulu atau *literature review* yang berperan sebagai bahan perbandingan penelitian yang dilaksanakan dengan kajian yang pernah dilaksanakan sebelumnya oleh peneliti lain. Oleh sebab itu, peneliti memaparkan beberapa perbandingan penelitian dengan penelitian terdahulu. Adapun beberapa penulisan yang hampir mirip dan sama dengan penulisan ini adalah penulisan yang berjudul :

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Siti Putri Zahirah pada tahun 2020 dengan judul penelitian “Eksistensi Agen Travel Umrah dalam Penjualan Produk dan Sistem Penetapan Komisinya di PT. Amanah Travel Kota Medan dalam Perspektif Akad Samsarah.” Tujuan penelitian yaitu mengetahui perjanjian keagenan, mengetahui cara penetapan komisi yang dilakukan pihak manajemen terhadap agen, dan mengetahui perspektif akad samsarah terhadap sistem komisi agen yang ditetapkan oleh PT. Amanah Travel. Hasil dari penelitian ini adalah pihak perusahaan dan agen membuat perjanjian kerja secara lisan yang diperpanjang setiap 2 (dua) tahun sekali, juga pihak perusahaan dalam menetapkan komisi terhadap agen atas pekerjaan yang dilakukan didasarkan pada 4 (empat) ketentuan: 1) Cara seorang agen mendapatkan komisi dari jumlah calon jama’ah yang telah terkumpul dapat dilihat dari kedudukan area kantor pusat/cabang dari PT. Amanah Travel. 2) Komisi yang ditetapkan berdasarkan jenis paket umrah yang dibeli oleh calon jama’ah. 3) Penetapan komisi agen PT. Amanah Travel ditetapkan langsung oleh pihak travel sendiri yaitu oleh komisaris dan direktur, dan 4) Jika jumlah jama’ah melebihi target sebanyak 20 orang, maka agen tersebut berhak menerima hadiah yang jumlah komisinya diganti dengan keberangkatan ibadah umrah reguler gratis dari pihak PT. Amanah Travel.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Diah Ramadhani pada tahun 2020 dengan judul penelitian “Strategi Pemasaran PT. Amanah Travel Umrah dalam Meningkatkan Jumlah Jamaah Umrah di Kota Pekanbaru.” Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pemasaran yang dilakukan oleh PT. Amanah Travel untuk meningkatkan jumlah jamaah umrah di Kota Pekanbaru. Berdasarkan analisis data yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa strategi pemasaran PT. Amanah Travel dalam meningkatkan jumlah jamaah umrah di Kota Pekanbaru terdapat tujuh (7) indikator: Pertama, strategi produk (*Product*), yaitu dengan menawarkan paket-paket yang bervariasi, memiliki pertimbangan dan tahapan dalam

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
 pembentukan paket ibadah umrah. Kedua, strategi harga (*Price*), yaitu memiliki harga yang sesuai dengan fasilitas yang didapatkan, memiliki pertimbangan dan tahapan dalam penetapan harga paket ibadah umrah. Ketiga, strategi tempat (*Place*), yaitu melakukan pendistribusian secara langsung untuk memudahkan calon jamaah dalam melakukan proses pendaftaran dan memiliki banyak kantor cabang diberbagai daerah. Keempat, strategi promosi (*Promotion*), yaitu dengan membentuk tim-tim dan jadwal kegiatan promosi yang dilakukan serta menggunakan media pendukung. Kelima, strategi orang (*people*), yaitu memiliki prosedur rekrutmen karyawan, melakukan pelatihan meningkatkan skill dan keterampilan karyawan, dan memberikan motivasi kepada karyawan. Keenam, strategi bukti fisik (*physical evidence*), yaitu memperlihatkan testimoni perjalanan umrah sebelumnya kepada calon jamaah, menyediakan sarana dan prasarana yang baik, mempunyai muthawwaif dan muthawwifah yang berpengalaman. Ketujuh, strategi proses (*process*), yaitu memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan keinginan jamaah dan mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Elsa Efinda pada tahun 2021 dengan judul penelitian “Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Jamaah Umrah Di PT. Bahagia Wisata Tour dan Travel Payakumbuh.” Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi pemasaran PT. Bahagia Wisata Tour dan Travel Payakumbuh dalam meningkatkan jumlah jamaah umrah di Kota Payakumbuh. Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa strategi pemasaran PT. Bahagia Wisata *Tour* dan Travel Payakumbuh dalam meningkatkan jumlah jamaah umrah di kota Payakumbuh yaitu : Pertama, strategi pembetulan produk, (paket ibadah Umrah). Kedua, strategi penetapan harga paket ibadah. Ketiga, strategi pendistribusia paket perjalanan ibadah umrah. Keempat, strategi penetapan kegiatan promosi dalam meningkatkan jamaah umrah. Kelima, SDM, strategi peningkatan kualitas karyawan (*people*). Keenam, strategi pemberian bukti fisik (*Physical evidence*) untuk meningkatkan jamaah umrah. Ketujuh, proses dalam jasa pelayanan memudahkan jamaah umrah dalam keberangkatan ke tanah suci.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Sri Irsanti Husen pada tahun 2022 dengan judul penelitian “Strategi Pemasaran dalam Menarik Minat Calon Jamaah Umrah Di PT. Saudi Amanah Wisata Makassar Tahun 2022.” Hasil penelitian yang diperoleh bahwa strategi pemasaran yang digunakan oleh PT. Saudi Amanah Wisata dalam menarik minat calon jamaah umrah sebagai berikut;(1) Pemasaran melalui produk,(2) Pemasaran melalui harga. (3) Pemasaran melalui tempat,(4) Pemasaran melalui Promosi. Sedangkan faktor penghambat yaitu, tingginya biaya paket yang ditawarkan, jamaah yang tidak terlalu paham dengan teknologi, kondisi keadaan yang kurang baik, dan calon

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Jamaah lebih mementingkan harga murah daripada pelayanan. Implikasi penelitian ini yaitu: 1) Bagi perusaha PT. Saudi Amanah Wisata Makassar yang telah berkembang dalam biro penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah (PPIU), maka tetap menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan sehingga calon jamaah terus membeli dan bergabung bersama PT. Saudi Amanah Wisata Makassar. 2) Bagi peneliti agar menjadikan peneliti ini sebagai bahan referensi atau tambahan informasi untuk pengembangan ilmu pengetahuan para mahasiswa khususnya di bidang Manajemen Haji dan Umrah, serta memperkaya teori-teori yang berkaitan dengan strategi pemasaran.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Erlangga Anugrah Pratama pada tahun 2021 dengan judul penelitian “Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 Di An-Nahl Tour And Travel Cabang Sidoarjo.” Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan bagaimana bentuk manajemen pelayanan An-Nahl Tour and Travel cabang Sidoarjo di masa pandemi COVID-19. Hasil penelitian yang didapatkan peneliti di lapangan menggambarkan, bahwa selama masa pandemi An-Nahl Tour and Travel tetap melayani jamaah dengan maksimal namun dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat. An-Nahl Tour and Travel juga mengalami banyak kendala saat melayani jamaah di masa pandemi seperti halnya persyaratan jamaah yang bertambah, tidak efektifnya kegiatan manasik, terbatasnya kapasitas transportasi, adanya tambahan biaya yang ditanggung jamaah, dan berupaya menyadarkan para jamaah akan pentingnya menjaga kesehatan.

Berdasarkan paparan pada beberapa kajian terdahulu di atas terdapat perbedaan dan persamaan yang mendasar dengan penelitian yang akan dilaksanakan ini. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah terletak pada pemilihan topik seperti strategi pemasaran, eksistensi perusahaan dan lain sebagainya. Sedangkan dalam penelitian ini membahas mengenai pelayanan yang diberikan perusahaan. Adapun persamaan penelitian yang akan dilaksanakan dengan penelitian terdahulu adalah terkait subjek penelitian, yaitu pelaksanaan ibadah haji dan umrah atau perjalanan wisata religi.

## B. Landasan Teori

### 1. Pengertian Manajemen

Manajemen adalah suatu ilmu untuk mengelola suatu aktivitas, dalam rangka mencapai suatu tujuan, dengan bekerjasama secara efisien dan terencana dengan baik. Sebagai ilmu baru yang berkembang menjelang abad dua puluh, manajemen terus berkembang dengan pesat, sesuai dengan perkembangan zaman. Ilmu itu dewasa ini dapat digunakan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

untuk kegiatan apa saja, yang bersifat kerjasama untuk mencapai suatu tujuan secara efektif dan efisien, atau usaha dengan kegiatan sekecil mungkin dan memperoleh hasil yang maksimal.<sup>12</sup>

Manajemen adalah suatu ilmu juga seni untuk membuat orang lain mau dan bersedia berkerja 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 memikirkan cara yang tepat untuk melaksanakan kegiatan yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan.<sup>13</sup>

Pada hakekatnya kegiatan manusia pada umumnya adalah mengatur (*managing*) untuk mengatur disini diperlukan suatu seni, bagaimana orang lain memerlukan pekerjaan untuk mencapai tujuan bersama.

Pengertian Manajemen adalah suatu rangkaian proses yg meliputi kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi dan pengendalian dalam rangka memberdayakan seluruh sumber daya organisasia atau perusahaan, baik sumber daya manusia (*human resource capital*), modal (*financial capital*), material (*land, natural resources or raw materials*), maupun teknologi secara optimal untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.<sup>14</sup>

Manajemen selalu dipakai dan sangat penting untuk mengatur semua kegiatan dalam rumah tangga, sekolah, koperasi, yayasan-yayasan, pemerintahan, dan lain sebagainya.<sup>15</sup>

Manajemen sebagai suatu ilmu dan seni. Mengapa disebut demikian, sebab antara keduanya tidak bisa dipisahkan. Manajemen sebagai suatu ilmu pengetahuan, karena telah dipelajari sejak lama dan telah diorganisasikan menjadi suatu teori. Hal ini dikarenakan didalamnya menjelaskan tentang gejala-gejala manajemen, gejala-gejala ini lalu diteliti dengan menggunakan metode ilmiah yang dirumuskan dalam bentuk prinsip-prinsip yang diwujudkan dalam bentuk suatu teori. Sedangkan manajemen sebagai suatu seni, disini memandang bahwa di dalam mencapai suatu tujuan diperlukan kerja sama dengan orang lain, nah bagaimana cara memerintahkan kepada orang lain agar orang lain agar mau bekerja sama. Pada hakekatnya kegiatan manusia pada umumnya adalah mengatur (*managing*) untuk mengatur disini diperlukan suatu seni,

<sup>12</sup> Aziz Muslim, *Manajemen Pengelolaan Mesjid*, Jurnal Jurusan Fakultas Dakwah Uin sunan kalijaga, Vol.V, No.2 Desember Tahun 2004

<sup>13</sup> Winda sari, *Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Pengelolaan Pepustakaan*, Jurnal Ilmu Informasi Kepustakaan dan Kearsipan”, Volume 1 Nomor 1, edisi September 2012, hal 41

<sup>14</sup> Ismail Solihin, *Op.cit*, hal 12

<sup>15</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2005) hal 4

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

bagaimana orang lain memerlukan pekerjaan untuk mencapai tujuan bersama.<sup>16</sup>

Secara etimologis diantaranya istilah manajemen berasal dari bahasa latin “*manus*” yang berarti ”tangan”, dalam bahasa italia “*maneggiare*” berarti “mengendalikan,” dalam bahasa inggris istilah manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur.<sup>17</sup>

Secara terminologis para pakar mendefinisikan manajemen secara beragam, diantaranya :

- a. Schein memberi definisi manajemen sebagai profesi. Menurutnya manajemen merupakan suatu profesi yang dituntut untuk bekerja secara profesional, karakteristiknya adalah para profesional membuat keputusan berdasarkan prinsip-prinsip umum, para profesional mendapatkan status mereka karena mereka mencapai standar prestasi kerja tertentu dan para profesional harus ditentukan suatu kode etik yang kuat.<sup>18</sup>
- b. G.R. Terry memberi pengertian manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Hal tersebut meliputi pengetahuan tentang apa yang harus dilakukan, menetapkan cara bagaimana melakukannya, memahami bagaimana mereka harus melakukannya dan mengukur efektivitas dari usaha-usaha yang telah dilakukan.<sup>19</sup>
- c. Luther Gulick mendefinisikan manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (science) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersamasama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan.<sup>20</sup>
- d. Handoko menyatakan bahwa manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.<sup>21</sup>

<sup>16</sup> *Ibid*, 10

<sup>17</sup> Usman Effendi, *Asas Manajemen*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2014), hal 1

<sup>18</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Op.cit*, hal 13

<sup>19</sup> George R Terry, *Asas-Asas Manajemen*, Cetakan ke 5, (PT Alumni : Bandung, 2006),

<sup>20</sup> T. Hani Handoko, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta : BPFE, 2003), hal 11

<sup>21</sup> *Ibid*, 15

- e. Hasibuan mengartikan manajemen sebagai suatu ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien.<sup>22</sup>

Dari beberapa definisi diatas dapat diartikan manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

### **Manajemen Pelayanan PT. Amanah Travel Kota Pekanbaru**

Pada Manajemen Pelayanan ini dapat dibagi menjadi bagian pelayanan, pelayanan pemberkasan data diri, pendaftaran calon jamaah umrah, passport, visa, tiket pesawat, hotel dan yang terakhir perlengkapan yang akan diterima calon jamaah umrah untuk dibawa ke tanah suci.

#### **1. Pelayanan Pemberkasan Data Diri Calon Jamaah Umrah**

Pada PT. Amanah Travel ini akan memberikan pelayanan pada calon jamaah yang ingin berangkat ke tanah suci, akan diberikan pelayanan dengan semaksimal mungkin, agar calon jamaah merasa puas atas pelayanan yang diberikan PT. Amanah Travel. Bagi calon jamaah umrah yang ingin berangkat ke tanah suci melalui PT. Amanah Travel ini dengan langkah pertama pastinya PT. Amanah Travel akan mendata atau calon jamaah umrah melakukan melengkapi Pemberkasan Data Diri Calon Jamaah Umrah. Ini sangat diperlukan pada tahap awal, karena karyawan PT. Amanah Travel yang bekerja memeriksa dan mensikronkan Data Diri Calon Jamaah Umrah dengan seksama.

Jika ada calon jamaah umrah yang dimana data dirinya tidak sama, ada pada KK itu berbeda tahun lahirnya dengan yang ada di KTP, jadi karyawan PT. Amanah Travel yang sudah diberikan amanah untuk membantu pengurusan untuk perbaikan yaitu di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, calon jamaah umrah akan dikawal oleh karyawan PT. Amanah Travel dikantor itu akan menjelaskan sedetail mungkin tentang kendala atau masalah yang akan diselesaikan secepat mungkin oleh petugas terkait. Supaya calon jamaah umrah tidak kebingungan apalagi panik saat mengetahui adanya yang tidaksamaan pada KK dengan KTP.

#### **2. Pelayanan Pendaftaran Calon Jamaah Umrah**

Apabila bagi calon jamaah umrah yang sudah melengkapi pemberkasan data dirinya, bisa melanjutkan Pendaftaran Umrah. Pada

<sup>22</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Op.cit*, hal 15

pendaftaran umrah ini adapun persyaratan yang harus dilengkapi oleh calon jamaah umrah yaitu dengan persyaratan :

- Fotocopy KTP
- Fotocopy KK
- *Passport* Asli (Bagi yang sudah punya)
- Bukti Vaksin Meningitis
- Pas Foto 4X6 yaitu 3 Lembar
- Bukti Vaksin Covid-19

Bagi calon jamaah umrah wajib melengkapi persyaratan tersebut dan diserahkan kepada PT. Amanah Travel. Jika calon jamaah umrah sudah melengkapi persyaratan pendaftaran tersebut, calon jamaah umrah akan melakukan mengisi formulir pendaftaran dengan lengkap yaitu :

- *No. Registrasi*
- Nama Lengkap
- No. KTP / *Passport*
- Nama Ayah Kandung
- Nama Ibu Kandung
- Tempat & Tanggal Lahir
- Jenis Kelamin
- Kewarganegaraan
- Alamat Rumah
- Kelurahan / Desa
- Kecamatan, Kota / Kabupaten
- Provinsi
- Kode Pos
- Telepon Rumah
- Pekerjaan
- Status Perkawinan
- Tipe Kamar yang diinginkan (*Double, Triple dan Quad*)

Setelah calon jamaah umrah sudah mengisi Formulir Pendaftaran dan selanjutnya calon jamaah umrah pastinya sudah menentukan kapan, bulan, dan tahun keberangkatan yang diinginkan calon jamaah umrah tersebut. Dan selanjutnya calon jamaah umrah akan diberikan Kwitansi / Tanda Terima untuk melakukan pembayaran DP / Uang Muka, baik itu Uang Tunai ataupun Cek /

#### 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.

Giro dengan jumlah yang telah disepakati antara calon jamaah umrah dengan Bagian Administrasi di PT. Amanah Travel Kota Pekanbaru.

Jika calon jamaah umrah ada hambatan / kendala yang tidak memungkinkan untuk berangkat perjalanan ke tanah suci. Di PT. Amanah Travel ini ada Syarat dan Ketentuan Pembatalan yaitu :

- 1 Minggu sebelum keberangkatan 100% (Hangus)
- 2 Minggu sebelum keberangkatan 80%
- 3 Minggu sebelum keberangkatan 50%
- 4 Minggu sebelum keberangkatan 25%

Kenapa demikian adanya hal ketentuan yang telah dibuat demikian, karena pada PT. Amanah Travel ini ada regulasinya seperti itu dan ada pemotongan Administrasi. Karena semakin dekat dengan hari keberangkatan otomatis semua akomodasinya sudah dipersiapkan oleh PT. Amanah Travel ini, apalagi dalam minggu itu tidak bisa lagi dirubah semua jadwal berangkatnya. Karena tiket pesawat sudah dibeli kemudian visa sudah keluar dan hotel sudah dibooking, makanya jika calon jamaah umrah dalam 1 minggu sebelum keberangkatan melakukan pembatalan, uang tidak akan dikembalikan lagi.

Tetapi jika dalam hal teknis atau calon jamaah umrah tidak bisa berangkat karena sakit atau meninggal dunia, ini harus dilihat juga waktu atau jadwal keberangkatan calon jamaah umrah tersebut, jika bisa dipindahkan ke keluarganya, itu tidak ada masalah sebelum diterbitkan visa. Tetapi jika tiket pesawat itu ada dari harga tiket pesawatnya ada dibebankan atau dicias sedikit ke calon jamaah umrah pengganti karena perubahan nama pada tiket pesawat. Namun PT. Amanah Travel ini tetap mengutamakan secara musyawarah atau secara kekeluargaan seperti apa baiknya. Makanya untuk hal-hal yang tidak kita inginkan seperti sakit atau meninggal dunia, jadi kita lihat waktu keberangkatan agar bisa dimusyawarahkan secara kekeluargaan. Dan untuk informasi ini sangat penting agar dicatat jadi untuk pelunasan minimal 45 hari sebelum keberangkatan calon jamaah umrah.

### 3. Pelayanan Pembuatan *Passport* Untuk Calon Jamaah Umrah

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Pada pembuatan *Passport* untuk calon jamaah umrah ini akan dibantu oleh PT. Amanah Travel dalam pengurusan melengkapi berkas secara rapi dan tertata, supaya tidak ada yang tidak lengkap apalagi kesalahan pada salah satu identitas calon jamaah umrah. Di kantor imigrasi untuk pembuatan paspor dan setelah proses pembuatan dan pengurusan paspor dapat sudah siap dan diambil setelah 4 hari kerja. Untuk syarat pengajuan paspor bagi calon jamaah umrah yaitu :

- Kartu Tanda Pendudukan (KTP) elektronik atau e-KTP
- Kartu Keluarga (KK)
- Akta kelahiran, akta perkawinan, buku nikah, atau ijazah
- Surat rekomendasi dari Kementerian Agama (Kemenag) kabupaten atau kota
- Paspor lama bagi yang sudah memiliki paspor
- Paspor berlaku selama 10 tahun
- Biaya pembuatan paspor umrah ini yaitu sama dengan pengurusan paspor biasanya :
  1. Rp. 350.000 untuk paspor biasa 48 halaman
  2. Rp. 650.000 untuk paspor 48 halaman elektronik atau e-paspor
- Layanan percepatan (selesai pada hari yang sama) dapat dikenakan biaya tambahan Rp. 1.000.000 diluar biaya penerbitan paspor tersebut.

#### 4. Pelayanan Pengurusan Visa Untuk Calon Jamaah Umrah

Visa umrah ini merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah Arab Saudi untuk umat Muslim memasuki negaranya. Umrah salah satu bentuk ibadah dalam Islam yang mirip dengan Haji. Namun waktu pelaksanaannya bisa dilakukan kapan saja sepanjang tahun. Tetapi kecuali pada tanggal 8, 9 dan 10 Dzulhijjah yang mana bertepatan dengan puncak ibadah haji. Jadi ibadah umrah ini dilaksanakan di Tanah Suci atau di kota Suci Mekkah, khususnya di Masjidil Haram. Karena itu sebelum melakukan perjalanan umrah bersama PT. Amanah Tarvel ini, calon jamaah umrah wajib memiliki Visa. Dan visa umrah ini memiliki masa berlaku yakni hingga 90 hari. Adapun dapat juga digunakan untuk mengunjungi seluruh wilayah Arab Saudi dengan pengawasan dari Mussasah atau Syarikah Arab Saudi yang mengeluarkan visa tersebut. Jadi dengan memiliki visa ini memungkinkan para jamaah bisa melakukan umrah sekaligus berlibur menikmati keindahan di kota-kota Arab Saudi.

#### 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.

Pada PT. Amanah Travel ini bagi calon jamaah umrah tidak perlu memikirkan bagaimana pengurusan visa, karena ini sudah menjadi tanggung jawab dan amanah untuk PT. Amanah Travel dalam pengurusan visa ini. Adapun persyaratan pengurusan Visa Umrah yang harus calon jamaah lengkapi yaitu :

- Paspor yang masih berlaku minimal 6 bulan sejak tanggal keberangkatan ke Arab Saudi
- Kartu Tanda Pendudukan (KTP)
- Kartu Keluarga (KK)
- Akta Lahir (bagi anak di bawah 17 tahun)
- Buku Nikah (bagi pasangan suami istri)
- Pas foto terbaru dengan latar belakang putih (ukuran 4x6)
- Formulir pendaftaran visa umrah yang telah diisi lengkap
- Bukti pembayaran biaya visa umrah
- Surat mahram (bagi jamaah perempuan yang berusia di bawah 45 tahun)
- Kartu kuning (bukti vaksinasi meningitis)
- Bukti pemesanan hotel di Arab Saudi
- Bukti pemesanan tiket pesawat pulang pergi
- Asuransi kesehatan

Adapun untuk biaya pembuatan Visa Umrah saat ini adalah sekitar 300 Riyal atau kisaran sekitar Rp. 1.100.000. Biaya ini lebih terjangkau dibandingkan biaya visa progresif dari yang sebelumnya mencapai 2000 Riyal.

Biasanya pada PT. Amanah Travel sudah menawarkan paket lengkap dengan mulai dari Rp. 28.900.000 hingga Rp. 36.000.000, dan ini sudah termasuk biaya pengurusan visa. Adapun cara mengurus Visa Umrah, melalui beberapa tahapan, biasanya tahapan ini akan dikelola oleh PPIU (layanan izin pendirian penyelenggara perjalanan ibadah umrah) yakni PT. Amanah Travel ini. Jadi, berikut ini adalah langkah-langkah pengurusan visa umrah :

- Pendaftaran ke Provider Visa Umrah  
Untuk PT. Amanah Travel yang telah terdaftar di Kemenag. Lalu akan menyerahkan semua dokumen lengkap yang diperlukan seperti, paspor, KTP, KK, surat mahram, foto berwarna, dan bukti vaksin meningitis

#### 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.

- Pengajuan MOFA (*Ministry Of Foreign Affairs*)  
Selanjutnya PT. Amanah Travel akan mengajukan pendaftaran calon jamaah umrah ke Muassah yang kemudian menerbitkan MOFA (*Ministry Of Foreign Affairs*). MOFA merupakan surat konfirmasi yang akan dikeluarkan oleh Kementerian Haji Arab Saudi yang berisi data diri calon jamaah umrah dan hanya berlaku selama 15 hari.
- Penerbitan Visa  
Jika MOFA yang sudah terbit, PT. Amanah Travel akan mengajukan penerbitan visa ke Kedutaan Besar Arab Saudi. Jadi dokumen calon jamaah umrah yang diperlukan adalah paspor asli dan tiket perjalanan asli milik calon jamaah umrah pada PT. Amanah Travel ini. Namun proses penerbitan visa ini cukup memakan waktu sekitar 1-2 hari kerja. Jadi menunggu dulu untuk proses penerbitan visa ini.
- Penyerahan Visa Umrah  
Apabila visa diterbitkan dan ditempel di paspor, PT. Amanah Travel akan menyerahkan visa tersebut kepada calon jamaah umrah yang akan berangkat. Penerbitan visa umrah tersebut akan disertai dengan dokumen pendukung lainnya seperti asuransi, kartu identitas, dan buku panduan umrah untuk bagi calon jamaah umrah yang akan berangkat ke tanah suci.

#### 5. Pelayanan Pengurusan Tiket Pesawat Untuk Calon Jamaah Umrah

PT. Amanah Travel ini telat menyediakan paket umrah, jadi untuk calon jamaah umrah yang ingin berangkat ke tanah suci, tidak memikirkan untuk pengurusan Tiket Pesawat karena sudah lengkap dipaket disediakan PT. Amanah Travel. Semua akan lebih mudah, karena PT. Amanah Travel telat memberikan pelayanan untuk pengurusan tiket pesawat ini jadi calon jamaah umrah dipermudah untuk keberangkatan beribadah ke tanah suci.

#### 6. Pelayanan Hotel Untuk Penginapan Calon Jamaah Umrah

Pada akomodasi Hotel ini sesuai dengan paket yang telah dipilih oleh calon jamaah umrah dari awal kesepakatan, calon jamaah umrah tidak perlu mengkhawatirkan untuk Hotel atau penginapan saat di Arab Saudi. Untuk hotel itu Quad atau Quint (sekamar ber-4/5), apabila pada akhir sesi penyusunan room-list ada yang tidak bisa

#### 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.

mendapatkan paket Quad, maka itu akan disesuaikan dengan komposisi yang ada, bisa *Triple* atau *Double* dengan tambahan biaya *upgrade Room*.

#### 7. Pelayanan Perlengkapan yang akan Diterima Calon Jamaah Umrah Untuk Dibawa Ke Tanah Suci

Pada PT. Amanah Travel ini yang bergerak pada bidang travel umrah, salah satu poin terpenting yang perlu diperhatikan yaitu bagaimana memberikan pelayanan keberangkatan ibadah umrah terbaik agar calon jamaah umrah mendapatkan kepuasan dan memberikan *feedback* yang baik untuk PT. Amanah Travel.

Adapun perlengkapan Umrah yang akan diterima oleh calon jamaah umrah yaitu :

- Kain Ihram
- Travel Bag 3 Jenis
- Ikat Pinggang
- Buku Manasik
- Bahan Batik
- Syal
- Buku Do'a
- Buku Panduan Perjalanan
- ID Card resmi Kemenag

### C. Pelayanan

#### 1. Pengertian Pelayanan

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

Menurut Munir pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainya sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan,

<sup>23</sup> Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2005), Cet. Ke4, Hal 152

mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.<sup>24</sup>

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, baik bisnis yang bergerak di bidang jasa atau bidang non jasa. Bisnis yang bergerak dibidang jasa sebuah memiliki berbagai strategi yang sudah dirancang bertujuan untuk mengembangkan suatu perusahaannya dalam berbagai hal. Menurut Kasmir pelayanan adalah suatu perbuatan atau tindakan seseorang yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen.<sup>25</sup>

Pelayanan (*pelanggan service*) merupakan setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.<sup>26</sup>

Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang).<sup>27</sup> Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu upaya yang dilakukan atau diperuntukkan untuk memberikan rasa nyaman dan rasa puas kepada pelanggan atau *pelanggan*.

### Strategi Pelayanan

Menurut Tjiptono, kepuasan konsumen memiliki tiga unsur. Tiga unsur tersebut terdiri dari kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Ketiga unsur tersebut berperan penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan.<sup>28</sup> Oleh karena itu, perusahaan harus memberikan hasil yang lebih dari apa yang dikorbankan pelanggan. hal ini dikarenakan, kepuasan akan mendorong konsumen untuk membeli lagi produk atau jasa yang sama.

Strategi pelayanan merupakan cara untuk mencapai suatu tujuan yang dilakukan melalui jasa berupa sikap, kecepatan, hubungan ataupun

<sup>24</sup> Munir. *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hal 275

<sup>25</sup> Kasmir, *Etika Pelanggan Service*, ( Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hal 15

<sup>26</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), hal 22

<sup>27</sup> Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990), hal 415

<sup>28</sup> Fandy Tjiptono. *Pemasaran Jasa*. (Malang: Bayu Media Publishing, 2005) . Hal 101

#### 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.

hal lain guna memperoleh kepuasan konsumen. Dalam praktiknya pemberian pelayanan yang baik kepada konsumen bukan merupakan suatu hal yang mudah mengingat banyak kendala yang akan dihadapi baik dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan. Upaya memberikan pelayanan yang optimal kepada konsumen harus dilakukan sungguh-sungguh dengan memperhatikan faktor-faktor utama dan faktor-faktor pendukungnya. pelayanan adalah sumber utama yang digunakan dalam meningkatkan suatu bisnis tersebut. Digunakan dalam hal melayani dan memenuhi suatu kebutuhan seseorang.

Strategi pelayanan adalah cara bagaimana menyikapi suatu keadaan dan kenyataan dengan memberikan solusi untuk mampu keluar dari keadaan tersebut. Solusi ataupun cara diambil berdasarkan kondisi kebutuhan dan mampu memberikan jalan terbaik dari keadaan yang terjadi. Strategi kadang identik dengan siasat untuk mengatasi masalah yang hadir, bukan sebaliknya.

Faktor utama yang berpengaruh adalah sumber daya manusianya. Artinya, peranan manusia (karyawan) yang melayani konsumen merupakan faktor utama karena hanya dengan manusia lah konsumen dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Kemudian sarana dan prasarana yang digunakan juga harus dapat menunjang apa yang sudah dilakukan manusia. Demikian pula dengan kualitas produk yang ditawarkan harus memiliki kelebihan dibandingkan produk pesaing.<sup>29</sup>

#### D. Jamaah Umrah

Umrah atau yang sering disebut sebagai haji kecil merupakan ibadah yang syarat syarat dan ketentuan pelaksanaan mirip dengan haji, kecuali pada beberapa bagian yang berbeda seperti wuquf di Arafah, mabit di Mina dan melempar Jumrah. Selain rukun nya yang berbeda, waktu pelaksanaan haji dengan umrah pun berbeda. Haji hanya dilakukan pada waktu tertentu sedangkan umrah dapat dilakukan kapan saja. Kondisi ini menyebabkan umrah lebih fleksibel dan berpotensi untuk dilakukan berulang kali dalam satu tahun. Secara syar'i dan terminologi fiqih pengertian umrah adalah mengunjungi kota Makkah untuk melakukan ibadah (seperti niat umrah, thawaf dan sa'i) dengan tata cara tertentu.<sup>30</sup>

Secara etimologi, jamaah berasal dari bahasa arab yang memiliki arti berkumpul. Misalnya jamaah pasar berarti perkumpulan orang yang ada di pasar. Jamaah menurut istilah dapat diartikan sebagai pelaksanaan ibadah

<sup>29</sup> Kasmir, *Op.cit*, hal. 3

<sup>30</sup> Supriyadi, *Op.cit*, hal. 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

secara bersama-sama yang dipimpin oleh seorang imam. Misalnya jamaah shalat, jamaah umrah. Sedangkan pengertian umrah ialah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan thawaf, sa'i, dan tahallul demi mengharap Ridha Allah swt. Jadi pengertian jamaah umrah adalah warga negara Indonesia yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk melaksanakan umrah sesuai dengan persyaratan dan ketentuan yang telah ditetapkan. Adapun hukum mengerjakan ibadah umrah menurut pendapat terkuat juga wajib hukumnya sekali seumur hidup bagi yang mampu.<sup>31</sup>

Banyak jamaah yang lebih dari satu kali melaksanakan ibadah umrah dalam satu tahun. Bagi sebagian masyarakat Indonesia, umrah adalah pilihan ibadah sambil menunggu waktu keberangkatan haji tiba. Hal ini disebabkan masa tunggu haji di Indonesia sangat panjang, berkisar 7 sampai dengan 25 tahun. Begitu pula sebaliknya, orang yang sudah pernah berhaji pun memilih umrah untuk mengobati kerinduan kepada tanah suci. Antusiasme jamaah untuk segera beribadah umrah juga dikarenakan tergiur penawaran biaya paket umrah yang murah. Mereka hanya berpikir yang penting bisa berangkat umrah, tanpa memikirkan apakah segala fasilitas sarana dan prasarana pendukung ibadah akan memberikan kemudahan dan kelancaran beribadah. Padahal kemudahan, kelancaran, kenyamanan fasilitas yang disiapkan oleh biro perjalanan haji dan umrah dapat mendukung kualitas beribadah yang mabrur.

Rasulullah Shallallahu'alaihi Wasallam bersabda:

تَأْبَعُوا بَيْنَ الْحَجِّ وَالْعُمْرَةِ ، فَإِنَّهُمَا يَنْفِيَانِ الْفَقْرَ وَالذَّنْبَ ، كَمَا يَنْفِي الْكَبِيرُ حَبْثَ الْحَدِيدِ وَالذَّهَبِ وَالْفِضَّةِ ، وَلَيْسَ لِلْحَجَّةِ الْمَبْرُورَةِ ثَوَابٌ إِلَّا الْجَنَّةُ

*"Tringilah ibadah haji dengan (memperbanyak) ibadah umrah (berikutnya), karena sesungguhnya keduanya dapat menghilangkan kefakiran dan dosa-dosa sebagaimana alat peniup besi panas menghilangkan karat pada besi, emas dan perak. Dan tidak ada (balasan) bagi (pelaku) haji yang mabrur melainkan surga."* (HR Imam at-Tirmidzi).<sup>32</sup>

Pada hakikatnya tujuan pokok dari perjalanan haji dan umrah ada tiga, yaitu :

1. Mengerjakan haji, hukumnya wajib (bagi yang mampu) dan hanya sekali seumur hidup. Adapun selebihnya itu sunnah, haji hanya dapat dikerjakan pada musim haji. Berbeda dengan umrah yang biasa dikerjakan pada setiap waktu.

<sup>31</sup> Ibid

<sup>32</sup> Abu Asma Andre, *Hadits Shahih Seputar Haji Dan Umrah*, Ciangsana, 2016

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

2. Mengerjakan umrah, hukumnya sama dengan haji, hanya saja antara haji dan umrah terdapat persamaan dan perbedaan dalam waktu dan perlaksanaannya.
3. Mengadakan ziarah, hukumnya Sunnah, ziarah yang dimaksudkan adalah berziarah ketempat-tempat bersejarah yang berada di Jeddah, Makkah, dan Madinah.<sup>33</sup>

Di dalam Al-Quran disebutkan tentang Ibadah Umrah dalam Surah Al-Baqarah Ayat 196:

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ فَإِنْ أُحْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ وَلَا تَحْلِقُوا رُءُوسَكُمْ حَتَّىٰ يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحَلَّهُ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَرِيضًا أَوْ بِهِ أَذًى مِنْ رَأْسِهِ فَفِدْيَةٌ مِنْ صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ فَإِذَا أَمِنْتُمْ فَمَنْ تَمَتَّعَ بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجِّ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ فَمَنْ لَمْ يَجِدْ فَصِيَامًا ثَلَاثَةَ أَيَّامٍ فِي الْحَجِّ وَسَبْعَةً إِذَا رَجَعْتُمْ تِلْكَ عَشْرَةٌ كَامِلَةٌ ذَلِكَ لِمَنْ لَمْ يَكُنْ أَهْلَهُ حَاضِرِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

*"Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah. Jika kamu terkepung (terhalang oleh musuh atau karena sakit), maka (sembelihlah) korban yang mudah didapat, dan jangan kamu mencukur kepalamu, sebelum korban sampai di tempat penyembelihannya. Jika ada di antaramu yang sakit atau ada gangguan di kepalanya (lalu ia bercukur), maka wajiblah atasnya berfidyah, yaitu berpuasa atau bersedekah atau berkorban. Apabila kamu telah (merasa) aman, maka bagi siapa yang ingin mengerjakan 'umrah sebelum haji (di dalam bulan haji), (wajiblah ia menyembelih) korban yang mudah didapat. Tetapi jika ia tidak menemukan (binatang korban atau tidak mampu), maka wajib berpuasa tiga hari dalam masa haji dan tujuh hari (lagi) apabila kamu telah pulang kembali. Itulah sepuluh (hari) yang sempurna. Demikian itu (kewajiban membayar fidyah) bagi orang-orang yang keluarganya tidak berada (di sekitar) Masjidil Haram (orang-orang yang bukan penduduk kota Mekah). Dan bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah sangat keras siksaan-Nya."<sup>34</sup>*

**E. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pikir merupakan suatu gambaran yang sistematis mengenai alur penelitian. Kegunaan kerangka pikir ini untuk menentukan arah penelitian dan menghindarkan dari perluasan pengertian yang menjadikan penelitian tidak fokus. Kerangka pemikiran atau kerangka teoritik merupakan landasan dari keseluruhan penulisan. Kerangka pemikiran mengembangkan teori yang

<sup>33</sup> Ahmad Abdul Majid, *Seluk Beluk Ibadah Umrah*, (Surabaya: Mutiara Ilmu. 1993), hal. 23

<sup>34</sup> Quran Surah Al-Baqarah Ayat 196

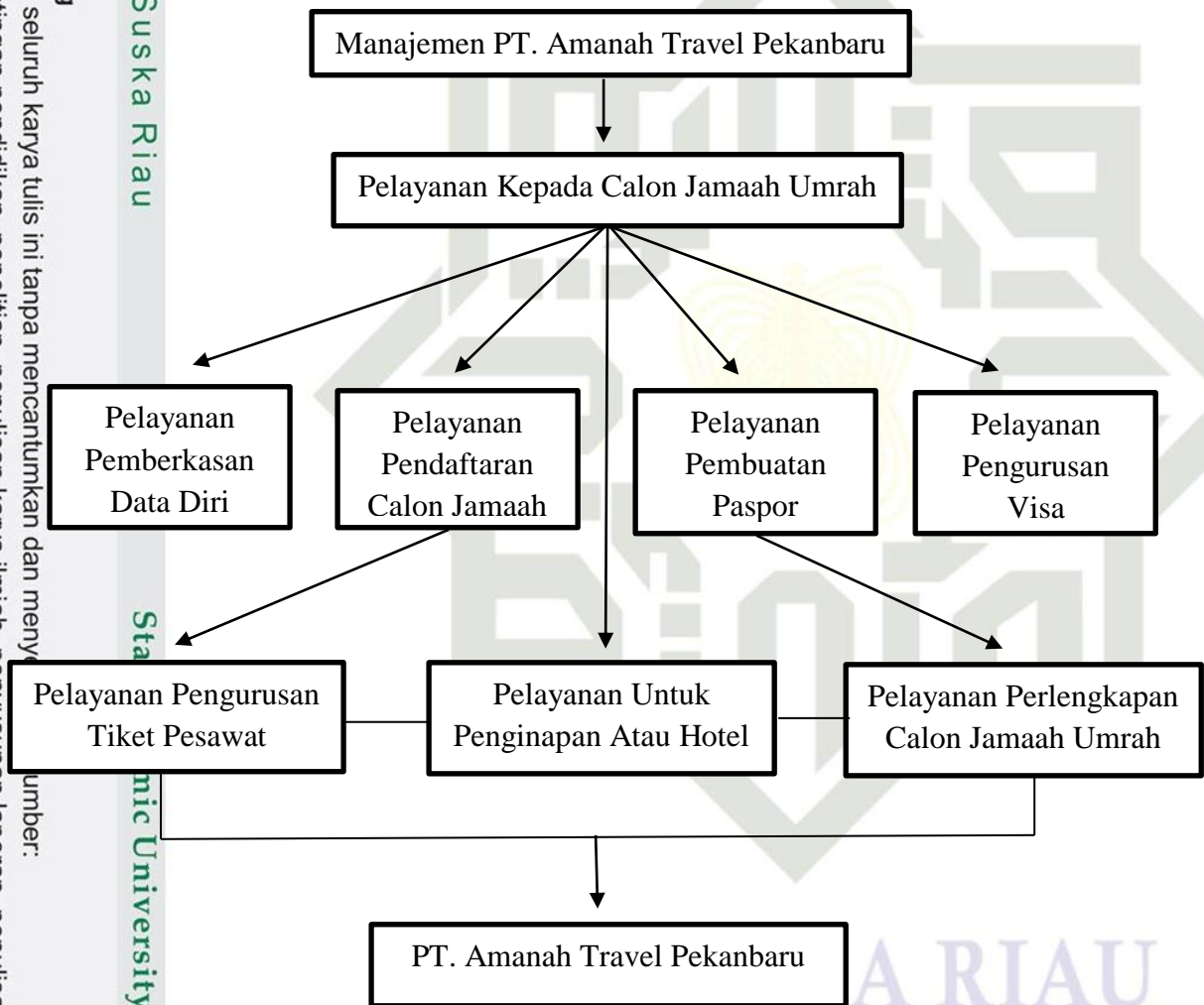
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

telah di susun dan menguraikan serta menjelaskan hubungan-hubungan yang terjadi antara variable yang di perlukan untuk menjawab masalah penulisan.

Kerangka pemikiran yang baik akan menjelaskan secara teoritis antar variabel yang akan di teliti. Kerangka teorotik atau kerangka pemikiran merupakan kerangka pemikir yang di susun oleh penulis. Adapun kerangka pikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Gambar 2.1  
Kerangka Pemikiran**



**Sumber : Analisis Peneliti Di PT. Amanah Travel Kota Pekanbaru Pada Tahun 2023-2024**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang mengacu pada penggambaran atau pemaparan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fenomena-fenomena yang diangkat dalam penulisan, kemudian data-data tersebut dianalisis untuk memperoleh kesimpulan. Jenis penelitian ini menggunakan metode pendekatan penulisan kualitatif. Penulisan kualitatif adalah penulisan yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penulisan misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain sebagainya. Dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.<sup>35</sup>

Dalam hal ini, penulis melakukan kajian dengan pendekatan penulisan studi penulisan studi kasus. Studi kasus bertujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan suatu unit sosial, baik itu individu, kelompok maupun masyarakat. Sehingga objek peristiwanya hanya satu unit kasus, dapat berupa kesatuan sosial tertentu, seseorang atau keluarga suatu kelompok atau organisasi dalam suatu masyarakat, suatu komunitas tertentu dan sebagainya.

### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam sebuah penulisan ilmiah, lokasi dan waktu penulisan menjadi modal utama sebagai sasaran bahan kajian. Sehingga, penulis dapat membuat batasan terhadap permasalahan yang akan diteliti serta untuk mengakuratan fakta yang dilapangan. Lokasi penulisan ini dilakukan di PT. Amanah Travel Pekanbaru tepatnya di Jalan paus Nomor 127 D. Penelitian ini dilakukan setelah proposal diseminarnya, yakni pada 12 April 2023 hingga pada 12 Mei 2024.

### C. Sumber Data Penelitian

Dalam sebuah kajian penulisan perlu sumber data yang akurat dan faktual. Hal tersebut barulah dapat dikatakan bahwa penulisan itu benar-benar dilakukan. Oleh sebab itu, sumber data merupakan salah satu hal utama dan hal terpenting dalam sebuah penulisan. Oleh sebab itu, diperlukan sumber

<sup>35</sup> Kuntjojo, *Metode Penulisan*, (Kediri: Universitas Nusantara PGRI, 2009), hal 15

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

data-data dalam penulisan. Sehingga, penulis perlu melakukan sasaran subjek sebagai sumber data. Dengan demikian, penelitian dapat dilaksanakan.

Terdapat dua macam sumber data yang penulis ambil sebagaimana dalam penulisan-penulisan kualitatif yaitu data primer dan data sekunder. Adapun sumber data tersebut sebagai berikut:<sup>36</sup>

**Data Primer**

Data primer yaitu sumber data yang langsung dikumpulkan oleh penulis dari sumber pertamanya. Terkait dengan penulisan ini, data primer didapatkan dengan wawancara langsung kepada para informan penulisan.

**2. Data Sekunder**

Data sekunder yaitu sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data mengenai informasi dari instansi terkait, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen, berupa buku-buku, buletin, laporan- laporan, foto dan lain-lain yang terkait dengan permasalahan penulisan.

**D. Informan Penelitian**

Informan adalah orang yang merespon atau menjawab pertanyaan pertanyaan penulis, baik pertanyaan tertulis maupun lisan. Informan penulisan merupakan subjek yang memahami informasi objek penulisan sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penulisan.<sup>37</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan informan penelitian berjumlah 5 orang yaitu :

1. Ustad H. Nusaparuddin Rambe SPd. I (Direktur Wilayah Riau)
2. Ryan Hidayat., ST (Manager Operasional)
3. Sariani Fitri., SDs (Administrasi)
4. Ibu Teti (Calon Jamaah Umrah)
5. Ibu Rani (Calon Jamaah Umrah)

**E. Teknik Pengumpulan Data**

Data adalah bahan informasi untuk proses berpikir gamblang (*eksplisit*) kemungkinan-kemungkinan pemecahan, persoalan, atau keterangan sementara yang sudah disusun harus diuji melalui pengumpulan data yang sudah relevan atau ada kaitannya. Ada beberapa macam teknik dalam

<sup>36</sup> Sumardi Suryabrata, *Metodologi Penulisan*, (Jakarta : Rajawali, 2014), hal 84

<sup>37</sup> Burhan Bungin, *Penulisan Kualitatif*, (Jakarta: Kencana, 2007), hal 76.

pengumpulan data dalam penulisan ini teknik pengumpulan data yang digunakan.<sup>38</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

#### 1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Pengumpulan data observasi mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Karena observasi tidak terbatas pada orang sebagai respondennya tapi bisa juga objek-objek alam yang lain. Melalui observasi penulis dapat mendokumentasikan dan merefleksi secara sistematis terhadap kegiatan dan interaksi subjek penulisan. Semua yang dilihat dan didengar dalam observasi dapat dicatat, direkam dengan teliti jika itu sesuai dengan tema dan masalah yang dikaji dalam penulisan.<sup>39</sup>

#### 2. Wawancara

Wawancara atau interview adalah suatu cara untuk mengumpulkan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara lisan kepada sumber data, dan sumber data juga memberikan jawaban secara lisan pula.

Wawancara dilaksanakan secara lisan dan tatap muka secara individual maupun kelompok. Tujuannya untuk menghimpun data dan mendapatkan informasi secara langsung dari responden. Data yang diperoleh dari wawancara sebagai data penguat dari pengamatan yang dilakukan dan sebagai pendukung penjelasan dari permasalahan yang diteliti.<sup>40</sup>

Pelaksanaan wawancara bisa secara individual atau kelompok. Dalam interview secara individual maupun kelompok tersebut penulis sebagai interviewer bisa melakukan interview secara directive. Artinya, penulis selalu berusaha mengarahkan tapi pembicaraan sesuai dengan fokus permasalahan yang mau dipecahkan. Namun demikian, bisa juga penulis melakukan interview secara *nondirective*. Hal ini dilakukan apabila penulis bukannya ingin memfokuskan pembicaraan pada suatu masalah tetapi juga ingin mengeksplorasi suatu masalah untuk mendapatkan data dari informan tentang aktivitas dakwah hijrah *bikers community* Pekanbaru.

<sup>38</sup> Arry Pongtiku, Dkk, *Metode Penulisan Kualitatif Saja*, (Nulisbuku.com, 2016), hal 99

<sup>39</sup> Farida Nugraha, *Metode Penulisan Kualitatif dalam Penulisan Pendidikan Bahasa*, (Sole Cakra Books, 2014), hal 132

<sup>40</sup> Eri Barlian, *Metodologi Penulisan Kualitatif dan Kuantitatif*, (Padang : Sukabina Press, 2016), hal 53

#### 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.

Dalam hal ini penulis mengajukan pertanyaan kepada informan, terkait mengenai penulisan yang dilakukan. Sedangkan informan bertugas untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara. Meskipun demikian, informan berhak untuk tidak menjawab pertanyaan yang menurutnya privasi atau rahasia.

#### Dokumentasi

Metode dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya.<sup>41</sup>

Dokumen juga digunakan sebagai sumber informasi dalam penulisan kualitatif. Banyak sekali dokumen yang dipakai oleh penulis kualitatif. Tugas utama adalah mengidentifikasi, menemukan lokasi dan cara untuk memperolehnya.

#### 4. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah mencari literatur-literatur yang mendukung dalam penelitian. Oleh sebab itu, penulis memakai studi kepustakaan dalam mengkaji literatur atau buku-buku yang berkaitan dengan masalah yang dibahas, untuk dapat menjadi bahan bacaan sebagai pendukung teori penulisan ini.

### F. Validitas Data

Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk mengungkap kebenaran objektif. Akibatnya, keandalan data sangat penting. Penelitian kualitatif dapat memperoleh kredibilitas (kepercayaan) dengan memastikan kebenaran data. Triangulasi digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui kebenaran data. Tujuan triangulasi adalah untuk menguji tanggapan subjek dengan mempelajari kebenaran menggunakan fakta empiris.

Metode triangulasi data apa yang digunakan dalam penelitian ini? Analisis jawaban dan bandingkan dengan bukti empiris untuk melihat apakah jawaban tersebut benar.

### G. Teknik Analisis Data

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

<sup>41</sup> Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penulisan*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hal 83

objek penulisan serta berkaitan dengan kejadian yang melingkupi sebuah objek penulisan. Setelah data yang diperlukan terkumpul dengan menggunakan teknik pengumpulan data atau instrument yang ditetapkan, maka kegiatan selanjutnya adalah melakukan analisis data.<sup>42</sup>

Adapun tujuan analisis data kualitatif adalah mencari makna dibalik data yang melalui pengakuan subjek pelakunya. Penulis dihadapkan kepada berbagai objek penulisan yang semuanya menghasilkan data yang membutuhkan analisis. Data yang didapat dari objek penulisan memiliki kaitan yang masih belum jelas. Oleh karenanya, analisis diperlukan untuk mengungkap kaitan tersebut secara jelas sehingga menjadi pemahaman umum.

Analisis data kualitatif dilakukan secara induktif, yaitu penulisan kualitatif tidak dimulai dari deduksi teori tetapi dimulai dari fakta empiris. Penulis terjun ke lapangan, mempelajari, menganalisis, menafsirkan dan menarik kesimpulan dari fenomena yang ada di lapangan. Penulis dihadapkan kepada data yang diperoleh dari lapangan. Dari data tersebut, penulis harus menganalisis sehingga menemukan makna yang kemudian makna itulah menjadi hasil penulisan. Dari beberapa definisi dan tujuan penulisan diatas dapat disimpulkan bahwa analisis data kualitatif adalah upaya untuk mengungkap makna dari data penulisan dengan cara mengumpulkan data sesuai dengan klasifikasi tertentu.<sup>43</sup>

Proses analisis data dilakukan melalui tahapan, antara lain: reduksi data, penyajian atau display data dan kesimpulan atau verifikasi. Untuk lebih jelasnya, penulis akan menjelaskan proses analisis, sebagai berikut:

#### 1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Proses reduksi data ini dilakukan oleh penulis secara terus menerus saat melakukan penulisan untuk menghasilkan catatan-catatan inti dari data yang diperoleh dari hasil penggalan data. Dengan demikian, tujuan dari reduksi data ini adalah untuk menyederhanakan data yang diperoleh selama penggalan data di lapangan.

#### 2. Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Langkah ini dilakukan dengan menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Hal ini dilakukan dengan

<sup>42</sup> Salim & Syahrums, *Metode Penulisan Kualitatif*, hal 14

<sup>43</sup> Sandu Siyoto, *Op.cit*, hal 121

alasan data data yang diperoleh selama proses penulisan kualitatif biasanya berbentuk Naratif, sehingga memerlukan penyederhanaan tanpa mengurangi isinya. Penyajian data di lakukan untuk dapat melihat gambaran keseluruhan atau bagian bagian tertentu dari gambaran keseluruhan.<sup>44</sup>

Kesimpulan atau Verifikasi

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

<sup>44</sup> *Ibid*, hal 123



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

### A. Profil PT. Amanah Travel

PT. Amanah Travel pertama kali didirikan pada tahun 2006 yang berlokasi di kota Medan dengan perusahaan yang bernama PT. Amanah Travel Medan, yang saat ini merupakan kantor pusatnya. Namun di Pekanbaru, PT. Amanah Travel membuka cabang dan pertama kali berdiri pada 2017 dengan berlokasi di Jalan Paus No.127D, Kel. Tengkerang Barat, Kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau 28125.

Pembukaan cabang baru di Pekanbaru ini mengakibatkan pergantian nama pada perusahaan, yakni PT. Amanah Travel Pekanbaru sebagaimana posisinya saat ini. Seiring berjalannya waktu, perusahaan semakin maju dan berkembang di berbagai wilayah di Indonesia. Mengingat hal tersebut, pada tahun 2020 PT. Amanah Travel berubah nama menjadi PT. Amanah Travel Indonesia begitupun dengan kantor pusatnya di kota Medan.

PT. Amanah Travel didikan oleh H. Deni Masri, S.E selaku owner perusahaan. PT. Amanah Travel menyediakan jasa perjalanan haji dan umrah. Sejak berdirinya hingga saat ini, PT. Amanah Travel masih menjadi pilihan terbaik bagi para calon pelanggan atau calon jamaah untuk perjalanan wisata religinya. Hal ini dapat disaksikan dengan bukti yakni banyaknya atau ramainya jamaah setiap pemberangkatan ke tanah suci.

Selain memberangkatkan jamaahnya ke tanah suci, PT. Amanah Travel juga memberikan layanan kepada pelanggan dengan tour ke berbagai kota, seperti Bali, Lombok, dan berbagai wilayah di Indonesia. Selain menyediakan fasilitas tour ke berbagai wilayah di Indonesia, PT. Amanah Travel juga menyediakan jasa keberangkatan ke luar negeri seperti Dubai, Turki, Thailand, serta berbagai Negara lainnya.

Saat ini, PT. Amanah Travel telah menjadi pilihan alternatif masyarakat dalam mewujudkan impian untuk bepergian ke berbagai wilayah di dalam dan luar negeri serta menjadi pilihan alternatif bagi calon jamaah dalam menjalankan ibadah.

### B. Visi Misi PT. Amanah Travel

**Visi:**

Menjadi Perusahaan Penyelenggara Umrah yang Profesional, Aman, Nyaman, dan Berkah

**Misi:**

1. Menciptakan perjalanan umrah yang amanah dan dipercaya oleh masyarakat luas,

Memudahkan perjalanan umrah untuk semua umat,  
Menjadikan salah satu perusahaan yang memberangkatkan para hafidz qur'an dan ulama beserta guru-guru terbaik.

### C. Alamat PT. Amanah Travel

#### a. Kantor Pusat

Gelora Plaza, Lantai 1 JL. Sisingamaraja, No 4 /18 Kel. Kotamatum Kec.  
Medan Kota Medan, Sumatera Utara 20212

Telepon : +6261 7326981

+62813 7503 1889

+62812 2121 7795

Email : [amanahumrah\\_medan@yahoo.com](mailto:amanahumrah_medan@yahoo.com)

#### b. Kantor Area Pekanbaru

Jl. Paus No.127D, Kel. Tengkerang Barat, Kec. Marpoyan Damai, Kota  
Pekanbaru, Riau 28125

Telepon : (0761) 8652630

Email : [amanahumrah.pekanbaru@gmail.com](mailto:amanahumrah.pekanbaru@gmail.com)

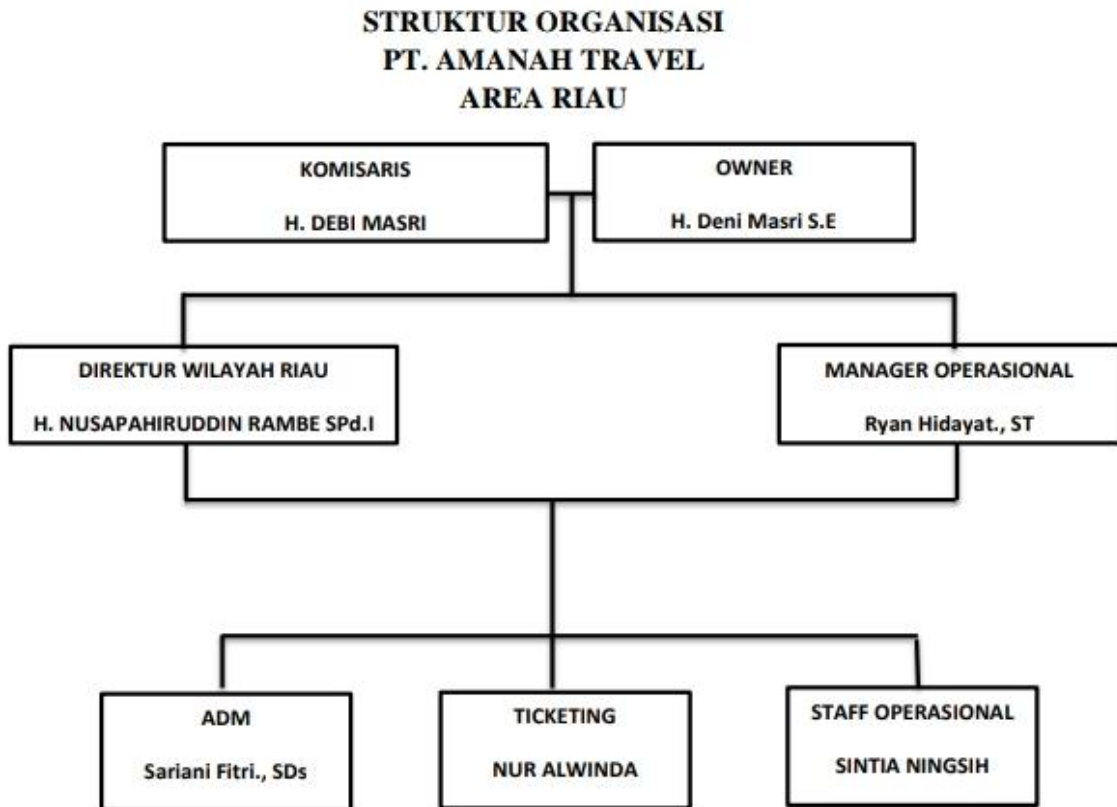
#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

**D. Struktur Organisasi**

**Gambar 4.1**

**Struktur Organisasi PT. Amanah Travel Area Pekanbaru**



Mengetahui  
  
 Deni Masri S.E  
 Owner

- Hak Cipta Dilindungi
1. Dilarang menyalin, menduplikasi, atau menyebarkan secara elektronik atau lainnya tanpa izin UIN Suska Riau.
  2. Dilarang menggunakan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BAB VI PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya penelitian dengan judul “Manajemen PT. Amanah Travel Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jamaah Umrah Kota Pekanbaru” dapat disimpulkan bahwa manajemen yang dilakukan PT. Amanah Travel mencakup empat fungsi yaitu *planning* atau perencanaan, *organizing* atau pengorganisasian, *actuating* atau pelaksanaan, dan *controlling* atau pengawasan.

Fungsi *planning* atau pelaksanaan ditandai dengan adanya tindakan memberikan pelayanan dalam bentuk persiapan segala keperluan dan kebutuhan jamaah yaitu mulai dari mempersiapkan berkas-berkas serta pengurusan pembuatan kartu identitas dan tanda pengenal, seperti paspor pada pihak imigrasi. Pemberian pelayanan seperti ini berperan membantu memudahkan jamaah sebelum keberangkatan.

Fungsi *organizing* atau pengorganisasian ditandai dengan adanya tanggung jawab dan tugas dari masing-masing anggota atau karyawan PT. Amanah Travel. Tidak dibentuk kelompok-kelompok tertentu sebab pemberian pelayanan kepada calon jamaah merupakan tugas bersama dan tanggung jawab semua karyawan.

Fungsi *actuating* atau pelaksanaan ditandai dengan adanya tindakan memberikan arahan secara fleksibel, pemeriksaan berkas-berkas, dan memberangkatkan jamaah ke tanah suci dengan tujuan mengadakan umrah dengan rasa puas dan semua yang dipersiapkan berjalan dengan baik sebagaimana yang telah direncanakan sebelumnya.

Fungsi *controlling* atau pengawasan ditandai dengan adanya pengawasan dalam segala proses yang dijalankan mulai dari pelaksanaan hingga pelaksanaan sesuai dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya dengan tujuan mencapai tujuan yang diinginkan.

### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang dikemukakan peneliti tentang “Manajemen PT. Amanah Travel Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jamaah Umrah Kota Pekanbaru” terdapat beberapa saran yang peneliti berikan kepada PT. Amanah Travel, diantaranya:

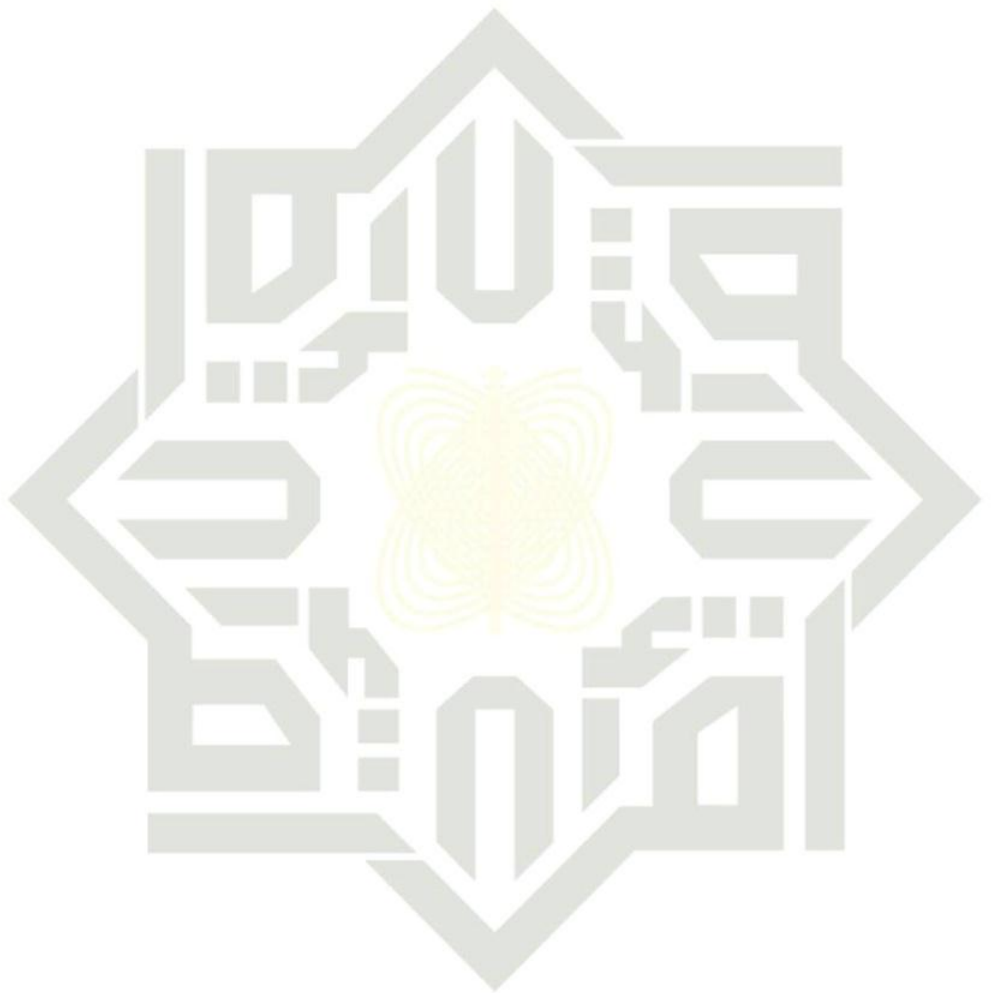
PT. Amanah Travel perlu meningkatkan pelayanan lebih lanjut dengan membentuk beberapa keanggotaan atau kelompok dalam memberikan

#### 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 agar pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah atau pelanggan lebih terarah dan teratur sehingga tujuan yang dicapai dapat diwujudkan dengan lebih maksimal.

Perusahaan perlu mengadakan promosi lebih lanjut atau menjalin kerjasama dengan pihak atau instansi lain dengan tujuan memperluas jangkauan pelanggan terhadap jasa perjalanan wisata.



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.



## DAFTAR PUSTAKA

- Andre, A. A. (2016). *Hadits Shahih Seputar Haji Dan Umrah*. Ciangsana.
- Barlian, E. (2016). *Metodologi Penulisan Kualitatif dan Kuantitatif*. Padang: Sukabina Press.
- Bungin, B. (2007). *Penulisan Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Departemen Agama RI. *Perundangan Tentang Penyelenggaraan Haji*. (2002). Jakarta: Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Dan Penyelenggara Haji.
- Effendi, U. (2014). *Asas Manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Efinda, E. (2021). *Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Jamaah Umrah di PT. Bahagia Wisata Tour dan Travel Payakumbuh*. Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Handoko, T. H. (2003). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: BPFPE.
- Harman, S. (2010). Fungsi Pengawasan Dalam Penyelenggaraan Manajemen Korporasi. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*.
- Hasibuan, M. (2005). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Husen, S. I. (2022). *Strategi Pemasaran dalam Menarik Minat Calon Jamaah Umrah di PT. Saudi Amanah Wisata Makassar Tahun 2020*. Skripsi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Kasmir. (2005). *Etika Pelanggan Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2010). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kuntjojo. (2009). *Metode Penulisan*. Kediri: Universitas Nusantara PGRI.
- Mahid, A. A. (1993). *Seluk Beluk Ibadah Umrah*. Surabaya: Mutiara Ilmu.
- Munir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.

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

- Muslim, A. (2004). Manajemen Pengelolaan Masjid. *Jurnal Jurusan Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga*.
- Nuraha, F. (2014). *Metode Penulisan Kualitatif Dalam Penulisan Pendidikan Bahasa*. Solo: Cakra Books.
- Pangtiku, A., & Dkk. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif Saja*. Nulisbuku.com.
- Pratama, E. A. (2022). *Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah pada Masa Pandemi Covid-19 di An-Nahl Tour and Travel Cabang Sidoarjo*. Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Primadha, R. (2008). Peranan Fungsi Manajemen Dalam Menciptakan Kondisi Perusahaan Yang Sehat. *Jurnal Manajemen Bisnis*.
- Purni, S. F. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah*. Skripsi Universitas Pendidikan Indonesia.
- Quran Surah Al-Baqarah Ayat 196*. (n.d.).
- Ramadhani, D. (2020). *Strategi Pemasaran PT. Amanah Travel Umrah dalam Meningkatkan Jumlah Jamaah Umrah di Kota Pekanbaru*. Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Raya, A. T., & Mulia, S. M. (2003). *Menyelami Seluk-Beluk Ibadah Dalam Islam*. Jakarta: Prenada Media.
- Sahin, & Syahrums. (n.d.). *Metode Penulisan Kualitatif*.
- Sari, W. (2012). Penerapan Fungsi Manajemen dalam Pengelolaan Perpustakaan. *Jurnal Ilmu Informasi Kepustakaan dan Kearsipan*.
- Siyoto, S. (2015). *Dasar Metodologi Penulisan*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Solihin, I. (2012). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Supriyadi. (2017). Aplikasi Panduan Melaksanakan Ibadah Umrah Berbasis Android. *jurnal.damajaya.ac.id*.
- Suryabrata, S. (2014). *Metodologi Penulisan*. Jakarta: Rajawali .
- Terry, G. R. (2006). *Asas-Asas Manajemen*. Bandung: PT. Alumni.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

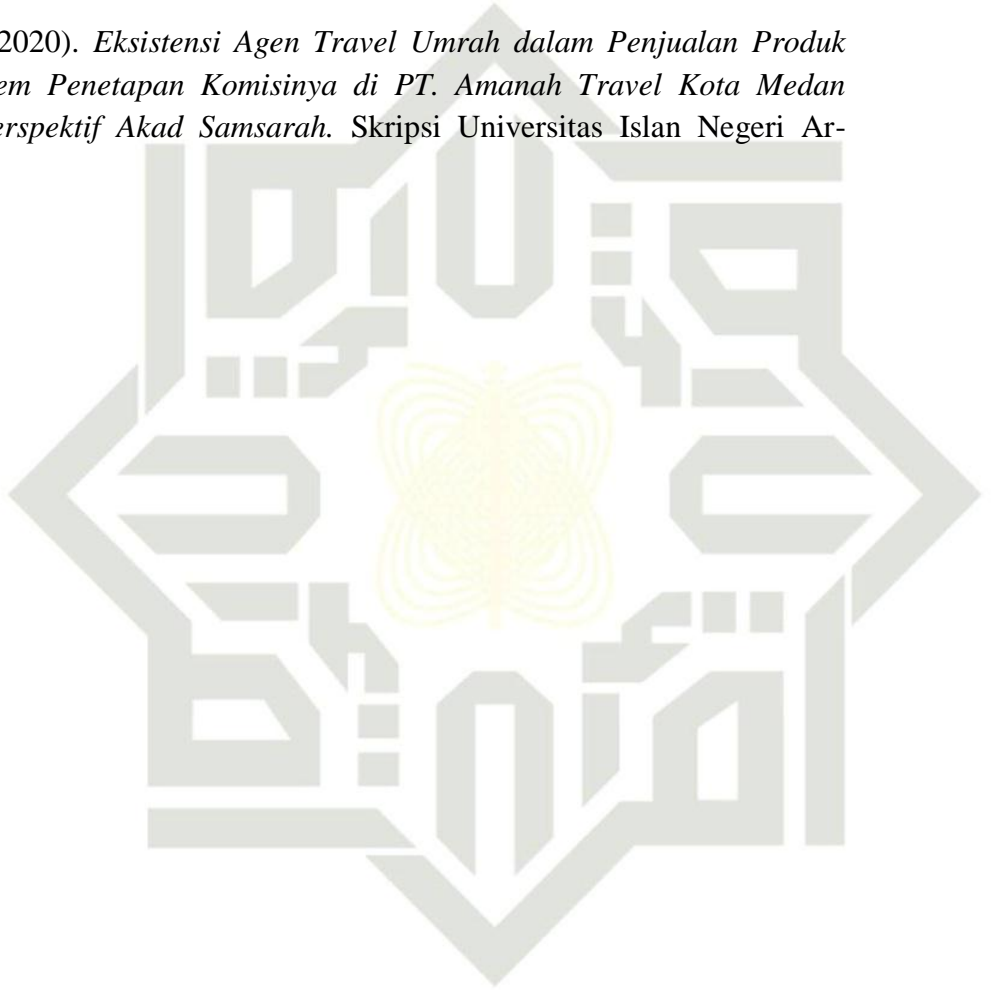
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

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

Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.

Muchaddam Fahham, *Penyelenggaraan Ibadah Umrah, Akar Penanganannya, Info Bidang Kesejahteraan Singkat terhadap Isu Aktual dan Strategis*, Vol. X. No. 07/I/Pulsit/Apri/2018, Jakarta Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI, h. 13-14

Zahrah, S. P. (2020). *Eksistensi Agen Travel Umrah dalam Penjualan Produk dan Sistem Penetapan Komisinya di PT. Amanah Travel Kota Medan daam Perspektif Akad Samsarah*. Skripsi Universitas Islan Negeri Ar-Raniry.



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.

## LAMPIRAN DOKUMENTASI PENELITIAN



**Kantor PT. Amanah Travel Kota Pekanbaru**



**Dokumentasi Bersama Staf-Staf PT. Amanah Travel Kota Pekanbaru**



**Meminta Data Lengkap Mengenai PT. Amanah Travel Kota Pekanbaru**



**Wawancara Bersama Ustad H. Nusaparuddin Rambe SPd.I (Direktur Wilayah Riau)**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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



**Wawancara Bersama Bapak Ryan Hidayat., ST (Manager Operasional)**



**Wawancara Bersama Ibu Sariani Fitri., SDs (Adminitrasi)**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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



**Wawancara Bersama Ibu Teti (Calon Jamaah Umrah)**



**Wawancara Bersama Ibu Rani (Calon Jamaah Umrah)**

© 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.



**Calon Jamaah Umrah Mengambil Perlengkapan Untuk Berangkat Ke Tanah Suci**



**Manasik Di Kantor PT. Amanah Travel Kota Pekanbaru**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



**Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru**



**Rapat Perencanaan, Manajemen Pelayanan PT. Amanah Travel, Yang Akan Memberikan Pelayanan Terbaik Untuk Calon Jamaah Umrah**



## MANAJEMEN PT. AMANAH TRAVEL DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA CALON JAMAAH UMRAH KOTA PEKANBARU

---

Nama : Salsabila Dompas  
 NIM : 11840420586  
 Program Studi : Manajemen Dakwah

### Pedoman Wawancara

Informan :

9. Ustad H. Nusaparuddin Rambe SPd. I (Direktur Wilayah Riau)
7. Ryan Hidayat., ST (Manager Operasional)
8. Sariani Fitri., SDs (Administrasi)
9. Ibu Teti (Calon Jamaah Umrah)
10. Ibu Rani (Calon Jamaah Umrah)

### Pertanyaan Wawancara:

1. Perencanaan seperti apa yang disajikan PT. Amanah Travel dalam memberi pelayanan kepada Calon Jamaah Umrah?
2. Bagaimana bentuk pelayanan dari PT. Amanah Travel lakukan untuk menarik perhatian masyarakat agar mendaftar Umrah dengan PT. Amanah Travel?
3. Kenapa perencanaan pelayanan perlu ditetapkan di PT. Amanah Travel?
4. Adakah program tertentu atau strategi khusus yang dilaksanakan PT. Amanah Travel dalam menarik perhatian masyarakat atau dalam memberikan pelayanan?
5. Peran seperti apa yang diberikan PT. Amanah Travel dalam memberi pelayanan kepada Ibu sebagai Calon Jamaah Umrah?
6. Bagaimana dengan pelayanan PT. Amanah Travel Pekanbaru dari awal ibu mendaftar hingga sampai saat ini?
7. Bagaimana awalnya Ibu bisa mengenal dengan PT. Amanah Travel ini?
8. Kenapa Ibu bisa tertarik mendaftar dan ingin melaksanakan Ibadah Umrah bersama PT. Amanah Travel? Hal apa yang membuat Ibu tertarik?
9. Siapa saja yang harus memberikan pelayanan kepada calon jamaah umrah dari PT. Amanah Travel kota Pekanbaru?
10. Apa saja tanggung jawab dan tugas PT. Amanah Travel Pekanbaru, dalam memberi pelayanan kepada calon jamaah umrah?

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



#### 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.

11. Bagaimana dengan peran di PT. Amanah Travel ini dalam memberikan pelayanan terhadap Ibu?
12. Bagaimana bentuk penyampaian pesan yang dilakukan PT. Amanah Travel Pekanbaru dalam memberikan pelayanan?
13. Bagaimana perkembangan usaha yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah umrah?
14. Dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal-hal apa saja yang perlu disampaikan kepada calon jamaah umrah?
15. Dampak apa yang dirasakan PT. Amanah Travel setelah memberikan pelayanan kepada calon jamaah umrah?
16. Apakah ada program tertentu, saat sebelum pemberangkatan Ibadah Umrah, bagi calon jamaah umrah?
17. Bagaimana bentuk penyampaian pesan pada saat Manasik yang dilakukan PT. Amanah Travel Pekanbaru?
18. Bagaimana pengawasan yang dilakukan PT. Amanah Travel dalam memberikan pelayanan kepada calon umrah?
19. Kendalaa atau hambatan apa yang pernah dialami dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah umrah?
20. Usaha apa yang dilakukan untuk mengawasi kendala atau hambatan dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah umrah?
21. Menurut Ibu Sariani Fitri., SDs, apakah PT. Amanah Travel Pekanbaru sudah dapat dikatakan berhasil dalam memberikan pelayanan yang bagus kepada calon jamaah umrah?
22. Pada saat pengurusan pada berkas hal lainnya untuk melengkapi yang diperlukan oleh PT. Amanah Travel Pekanbaru. Apakah Ibu pernah mengalami kendala atau hambatan?
23. Bagaimana penilaian menurut Ibu terhadap PT. Amanah Travel Pekanbaru bisa sampai berjalan saat ini?
24. Bagaimana pelayanan PT. Amanah Travel kepada Ibu, dan apa yang Ibu rasakan setelah diberikan pelayanan untuk berangkat ke Tanah Suci?