



UIN SUSKA RIAU

No. 7164/MD-D/SD-S1/2025

**PELAYANAN IBADAH UMROH DALAM MEMBANGUN
CITRA POSITIF PADA PT. PAKEM TOURS
PEKANBARU**

© Hak cipta milik U

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



UIN SUSKA RIAU

SKRIPSI

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

OLEH :

ANDRI YAHYA
NIM:11840413790

**PROGRAM STRATA I (S1)
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
2024/1445**

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

**PELAYANAN IBADAH UMROH DALAM MEMBANGUN CITRAH
POSITIF PADA PT PAKEM TOURS PEKANBARU**

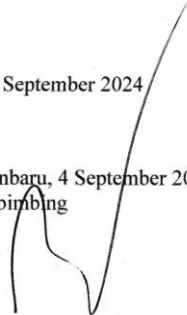
Disusun oleh :



Andri yahya
Nim 11840413790


Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal 4 September 2024

Pekanbaru, 4 September 2024
Pembimbing



Prof. Dr. Masduki, M.Ag
NIP 197106 12199803 1 003

Mengetahui
Ketua Prodi Studi Manajemen Dakwah



Khairuddin, M.Ag
NIP 197208 17 200910 1 002



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 "Pelayanan Ibadah Umroh Dalam Membangun Citra Positif pada PT. Pakem Tours Pekanbaru" ditulis oleh:

Nama : **Andri Yahya**
NIM : 11840413790
Prodi : Manajemen Dakwah

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

Hari : Jum'at
Tanggal : 24 Januari 2025

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, 30 Januari 2025

Ketua/Penguji 1

Khairuddin, M.Ag
NIP. 19720817 200910 1 002

Penguji 3

Nur Alhidayatillah, M.Kom.I
NIP. 19900313 202321 2 051

Sekretaris/Penguji 2

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

Penguji 4

Pidir Romadi, S.Kom.I, M.M
NIK. 130 421 002

Mengetahui
Dekan,



Prof. Dr. Imron Rosidi, S.Pd., MA
NIP. 19800118 200901 1 006

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



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

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

UIN SUSKA RIAU

PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Kami yang bertandatangan di bawah ini Dosen Penguji Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Andri Yahya
 Nim : 11840413790
 Program Studi : Manajemen Dakwah
 Judul : Pelayanan Ibadah Umroh dalam Membangun Citra Positif Pada PT. Pakem Tours Pekanbaru

Telah Diseminarkan Pada

Hari : Selasa
 Tanggal : 24 Mei 2022

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

Pekanbaru, 2022

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,

Dr. Drs. H. Syahril Ramli M. Ag
 NIP 19570611 198803 1 001

Penguji II,

Nur Alhidayahillah S.Kom.i M. Kom.i
 NIK 130 417 027

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



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

Lampiran Surat:

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Andri Yahya
 NIM : 11840413790
 Tempat/ Tgl. Lahir : Bandur Picak, 05 Mei 2000
 Fakultas/Pascasarjana : Dakwah dan Komunikasi
 Prodi : S1 Manajemen Dakwah
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* :

“Pelaksanaan Program Dakwah Ikatan Pemuda Masjid An-Nur (IPMA An-Nur Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani 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, 30 Januari 2025
 Yang membuat pernyataan



ANDRI YAHYA
NIM : 11840413790

**pilih salah satu sesuai jenis karya tulis*



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

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

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

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

Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan proposal skripsi sebagaimana mestinya terhadap Saudara :

Nama : Andri Yahya
 NIM : 11840413790
 Program Studi : Manajemen Dakwah
 Judul Skripsi : Pelayanan Ibadah Umroh Dalam Membangun Citra Positif Pada PT. Pakem Tours Pekanbaru

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam ujian munaqosah 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, 4 September 2024
 Pembimbing

Prof. Dr. Masduki, M.Ag
 NIP. 197106 12199803 1 003

Mengetahui
 Ketua Program Studi Manajemen Dakwah


Khairuddin, M. Ag
 NIP. 197208 17200910 1 002

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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

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

Nama : Andri Yahya
NIM : 11840413790

Pelayanan Ibadah Umroh dalam Membangun Citra Positif pada PT. Pakem Tours Pekanbaru

Penelitian ini dilatar belakangi oleh penyelenggara ibadah umroh di Indonesia yang dinilai kurang efektif dan professional dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan kepada jamaahnya, karena masih banyak beredar berita yang kurang baik seperti di televisi, koran, serta media masa lainnya, seperti masih ada penipuan terhadap jamaah, penundaan keberangkatan tanpa alasan yang jelas dan adanya jamaah yang terlantar di bandara. Tentu hal ini akan berdampak buruk terhadap citra penyelenggara ibadah umroh yang lainnya, sehingga membuat masyarakat yang ingin melaksanakan ibadah umroh menjadi sedikit takut dan bingung untuk mencari penyelenggara ibadah umroh yang benar-benar aman dan professional dalam memberikan pelayanan ibadah umroh. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini : bagaimana pelayanan ibadah umroh yang diberikan terhadap jama'ah sehingga dapat membangun citra positif pada PT. Pakem Tours Pekanbaru. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja pelayanan yang diberikan PT. Pakem Tours Pekanbaru dalam membangun citra positif bagi perusahaannya. Penelitian ini berjenis deskriptif dan menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu pelayanan ibadah umroh dalam membangun citra positif pada PT. Pakem Tours Pekanbaru sebagai berikut : untuk pelayanan yang diberikan PT. Pakem Tours Pekanbaru sudah cukup bagus baik itu pelayanan administrasi, karyawan, sarana dan prasarana, bimbingan manasik umroh, transportasi, penginapan, konsumsi, perlindungan serta persepsi jamaah terhadap pelayanan yang diberikan PT. Pakem juga positif.

Kata Kunci : Pelayanan, Ibadah Umroh, Citra Positif

ABSTRACT

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

© Hak cipta ini dilindungi undang-undang. Dilarang mengutip, salin, atau menyebarluaskan secara terbuka tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama : **Andri Yahya**

NIM : **11840413790**

Judul : **Umrah Worship Service in Building a Positive Image at PT. Pakem Tours Pekanbaru**

This research is motivated by the fact that the organizers of the Umrah pilgrimage in Indonesia are still considered less effective and professional in carrying out their duties and responsibilities for the services provided to their congregations, because there are still many bad news circulating on television, newspapers, and other mass media, such as there is still fraud against the congregation, delays in departure without clear reasons and there are congregations stranded at the airport. Of course this will have a negative impact on the image of other Umrah pilgrimage organizers, so that people who want to perform the Umrah pilgrimage become a little afraid and confused to find an Umrah pilgrimage organizer who is truly safe and professional in providing Umrah pilgrimage services. The formulation of the problem in this study is how the Umrah pilgrimage service is provided to the congregation so that it can build a positive image of PT. Pakem Tours Pekanbaru. The purpose of this study is to find out what services are provided by PT. Pakem Tours Pekanbaru in building a positive image for its company. This research is descriptive and uses a qualitative approach. The results of this study are Umrah pilgrimage services in building a positive image of PT. Pakem Tours Pekanbaru as follows: for the services provided by PT. Pakem Tours Pekanbaru are quite good, both in terms of administrative services, employees, facilities and infrastructure, guidance for Umrah rituals, transportation, accommodation, consumption, protection and the perception of the congregation towards the services provided by PT. Pakem is also positive.

Keywords: Service, Umrah Worship, Positive Image



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

1. a. Dukung dan dukung
2. a. Dukung dan dukung
3. a. Dukung dan dukung
4. a. Dukung dan dukung

Assalamua'alaikum warahmatullahi wabarakatuh....

Bersyukur kepada Allah SWT dengan mengucapkan Alhamdulillah, berkat nikmat dan karuniaNYA kita masih diberi kesehatan dan umur panjang sehingga kita masih bisa untuk beraktifitas dan beribadah kepadaNYA. Dan shawat dan salam semoga bisa tercurah kepada jujungan kita yakni Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW dengan mengucapkan “Allahumma sholli’alaa Muhammad wa ‘alaa aali Muhammad” semoga kita mendapatkan syafaat dari beliau di akhirat nanti, Aamiin.

Karya ilmiah yang berjudul “ Pelayanan Ibadah Umroh dalam Membangun Citra Positif pada PT. Pakem Tours Pekanbaru” ini bisa penulis selesaikan tentu atas pertolongan Allah SWT. Kemudian tentu juga melibatkan berbagai pihak yang memiliki pengaruh dan jasa yang besar. Oleh karena itu, sebagai ungkapan terima kasih dan penghargaan atas waktu, masukan, saran, nasehat serta dukungan moral dan materil. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua ayahanda Zainal D dan ibunda Rosmawati, dan juga saudara kandung yang senantiasa selalu memberikan doa, masukan, serta dukungan materi dan spiritual.

2. Bapak Rektor Universitas Islam Negeri Sultan syarif Kasim Riau, Bapak Prof. Dr. Khairunnas. M.Ag

3. Bapak Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Bapak Dr. Imron Rosidi, Ph.D., dan Bapak Wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

4. Bapak Ketua Jurusan Manajemen Dakwah, Bapak Khairuddin, S.Ag., M.Ag, dan Bapak Seketariat Jurusan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Bapak Muhlasin, S.Ag., M.Pd.I



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 dan hak milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

5. Bapak Dosen Pembimbing, Bapak Prof. Dr. Masduki, M. Ag. Yang telah banyak meluangkan waktu dan pikirannya dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah banyak memberikan ilmu dan dorongan kepada Penulis dalam menyelesaikan studi ini.

Para Staf Pelayanan Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah memberikan bantuan dan kemudahan dalam setiap administasi.

PT. Pandi Kencana Murni Tours Pekanbaru yang telah memberikan kemudahan bagi Penulis dalam memperoleh data dan informasi dalam penulisan Skripsi ini.

Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua teman dan sahabat yang turut mendukung dan berkontribusi dalam pengembangan penelitian ini.

Pekanbaru, Januari 2025
 Penulis

ANDRI YAHYA
NIM:11840413790

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penulisan	5
F. Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN	7
A. Kajian Terdahulu	7
B. Landasan Teori	10
C. Kerangka Pikir	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	27
B. Tempat dan Waktu Penelitian	27
C. Sumber Data	27
D. Informan Penelitian	27
E. Teknik Pengumpulan Data	28
F. Validasi Data	29
G. Teknik Analisis Data	29
BAB IV GAMBARAN UMUM PT. PAKEM TOURS PEKANBARU	32
A. Sejarah PT. Pakem Tours Pekanbaru	32
B. Visi, Misi, Tujuan, dan Motto PT. Pakem Tours pekanbaru	33
C. Legalitas dan Perizinan PT. Pakem Tours Pekanbaru	33
D. Kantor Pusat Cabang PT. Pakem Tours Pekanbaru	33
E. Brosur Paket Umroh dan Website Resmi PT. Pakem Tours Pekanbaru	34
F. Penghargaan Prestasi PT. Pakem Tours Pekanbaru	34
G. Struktur Organisasi PT. Paem Tours Pekanbaru	34



UIN SUSKA RIAU

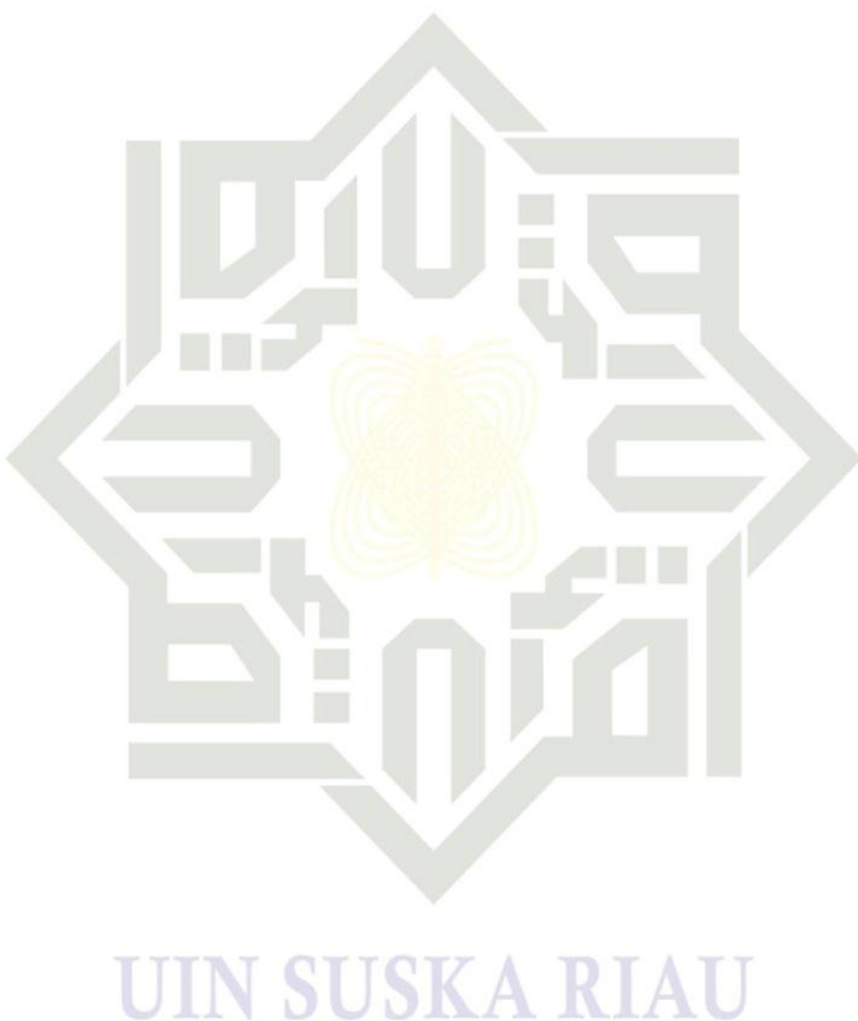
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Hasil Penelitian	37
B. Pembahasan	45
BAB VI PENUTUP	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	56

DAFTAR PUSTAKA
AMPIRAN

- 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.

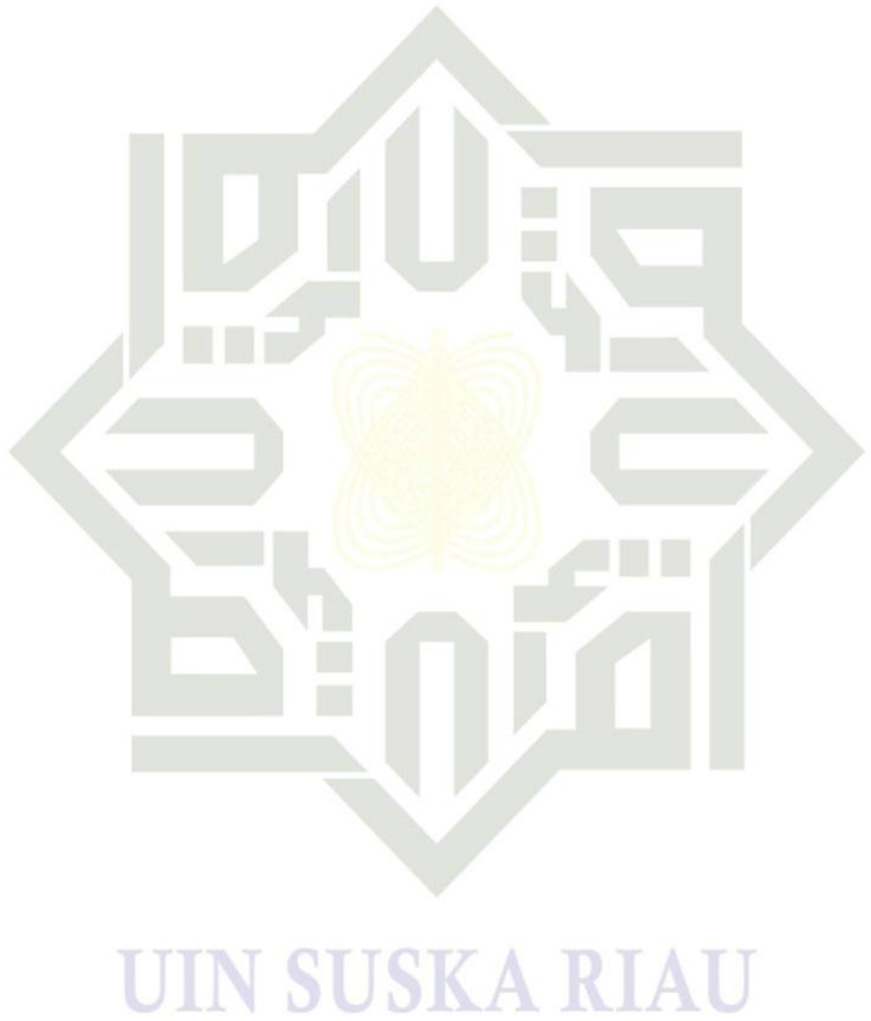
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Profil Informan	37
--------------------------------	----



© 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 GAMBAR

Gambar 1.1 Model Pembentukan Citra.....	23
Gambar 2.1 Skema Kerangka Fikir.....	26
Gambar 3.1 Brosur Harga dan Fasilitas Ibadah umroh.....	34
Gambar 4.1 Beberapa Piagam Prestasi	34
Gambar 5.1 Struktur Organisasi.....	35
Gambar 6.1 Sarana dan Prasarana.....	49
Gambar 7.1 Sarana dan Prasarana Transpotasi.....	49
Gambar 8.1 Hotel Penginapan Saat di Madinah dan Mekkah	49
Gambar 9.1 Bersama Karyawan PT. Pakem.....	50
Gambar 10.1 Kwitansi Trasaksi Pembayaran	52

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah umrah merupakan salah satu ibadah yang dilakukan oleh umat Islam, yaitu mengunjungi tempat-tempat suci seperti Mekkah, makam Nabi Muhammad SAW di Madinah di Masjid Nabawi, dan tempat-tempat bersejarah Islam lainnya. Secara bahasa, "umrah" berarti ziarah atau kunjungan. Umrah juga dapat dipahami sebagai tindakan yang disengaja, dan secara teknis, umrah berarti ibadah yang meliputi ritual tawaf, sai, mencukur atau merapikan rambut, dan ihram. Pelaksanaan ibadah umrah harus mematuhi standar pelayanan tertentu, baik di dalam negeri maupun di Mekkah. Standar pelayanan dalam negeri mencakup berbagai aspek utama, termasuk layanan seperti pembayaran deposito umrah di bank, pemrosesan dokumen haji, pemeriksaan kesehatan calon jemaah, penyediaan peralatan yang diperlukan, dan bimbingan keagamaan. Demikian pula, standar pelayanan bagi jemaah umrah harus dipatuhi secara konsisten selama perjalanan mereka..

Setiap penyelenggaraan haji dan umrah harus dilaksanakan secara ideal dan profesional agar tidak terjadi permasalahan, karena perencanaan yang kurang matang dapat mengakibatkan pelayanan yang kurang optimal bagi jemaah. Semakin kompleksnya tantangan penyelenggaraan haji dan umrah dari tahun ke tahun menuntut adanya strategi yang mampu mengubah layanan operasional menjadi pembelajaran berharga yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan bagi jemaah.

Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah bertujuan untuk menjamin keberhasilan dan mencapai tujuan yang diharapkan, sehingga diperlukan manajemen yang efektif. Salah satu aspek penting dari manajemen ini adalah administrasi, yang meliputi pengawasan terhadap kegiatan ibadah haji, akomodasi, konsumsi, dan layanan kesehatan. Hal ini memastikan kelancaran operasional dan kepuasan jemaah terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, banyak biro perjalanan haji dan umrah yang berlomba-lomba menawarkan layanan terbaik dengan keunggulan masing-masing.

Untuk memudahkan pelaksanaan ibadah haji dan umrah bagi seluruh umat Islam, pemerintah Indonesia telah menetapkan peraturan perundang-undangan, sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Undang-undang ini memungkinkan penyelenggaraan perorangan maupun kelompok melalui

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



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

penyelenggara haji dan umrah yang berwenang, dengan memanfaatkan fasilitas pemerintah atau biro perjalanan yang ditunjuk untuk tujuan tersebut.¹

Pelayanan prima dapat ditunjukkan melalui tersedianya staf yang terampil, sarana dan prasarana yang bermutu, akses terhadap produk yang diinginkan, akuntabilitas kepada masyarakat dari awal hingga akhir, kemampuan menyampaikan pelayanan yang tepat dan efektif, kemampuan berkomunikasi yang baik, basis pengetahuan yang luas, serta kemampuan membangun kepercayaan dengan masyarakat.² Akan tetapi, meskipun telah memiliki standar yang ideal tersebut, berbagai pemberitaan di televisi, surat kabar, dan media massa lainnya menunjukkan bahwa penyelenggara haji dan umrah di Indonesia masih dinilai belum profesional dan kurang efektif dalam memenuhi tanggung jawabnya kepada jamaah. Beberapa penyelenggara masih saja bertindak lalai dan melakukan tindakan yang tidak semestinya, seperti menipu jamaah, menunda keberangkatan tanpa alasan yang sah, serta membiarkan jamaah terlantar di bandara.

Salah satunya penipuan dan penggelapan oleh pemilik Travel Goldy Mixalmina Kudus (Zyuhail Laila Nove) terhadap 189 jamaah umroh dengan total kerugian mencapai 4,9 Miliar, tersangka diduga memakai dana jamaah untuk kepentingan pribadi dan memperkaya dirinya.³ Kemudian kejadian yang terjadi pada tanggal 29 Maret 2023 yaitu penipuan yang dilakukan oleh PT. Naila Syafaah Wisata Mandiri, yang mana aksi penipuan yang dilakukan PT. Naila Syafaah Wisata Mandiri ini menyebabkan kurang lebih 64 orang jamaah terlantar di bandara Arab Saudi selama 9 hari karena VISA jamaah yang bermasalah.⁴ Hal ini terjadi karena tidak ada tanggung jawab dan profesionalnya suatu penyelenggara, sehingga hal yang demikian tentu memiliki dampak negative terhadap perusahaan yang khususnya bergerak dibidang penyelenggaraan ibadah umroh. Hal demikian tentu juga akan membuat masyarakat yang ingin melaksanakan ibadah umroh menjadi sedikit takut dan bingung untuk mencari penyelenggara ibadah umroh yang benar-benar aman dan profesional dalam melaksanakan ibadah umroh.

¹ Ahmad Thib Raya, Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk Beluk Ibadah Dalam Islam*, (Jakarta :Pernada Media,2003), 227.

² Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2005), 9

³ Fachri Djaman, "Identitas Pemilik Travel Penipu Jamaah Umroh, Joget Gembira Usai Divonis" *Terkini* Id 30 Juli 2024 [https://terkini . id/read/td-6090/identitas-pemilik-travel-penipu-jamaah-umroh-joget-gembira-usai-divonis?page2](https://terkini.id/read/td-6090/identitas-pemilik-travel-penipu-jamaah-umroh-joget-gembira-usai-divonis?page2)

⁴ Tim Detik Com, "Penipuan Travel Umroh PT. NSWMM Duduki Perkara Hingga Modus Pelaku" *Detik News* 30 maret 2024 <https://news.detik.com/berita/d-6646982/penipuan-travel-umrah-pt-nswm-duduk-perkara-hingga-modus-pelaku>



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.

Manusia dianjurkan untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah dengan sempurna, sesuai dengan mushaf Allah SWT. Para biro perjalanan yang terlibat dalam perencanaan ibadah umrah pun memperhatikan peluang ini, karena mereka saling berlomba-lomba untuk menarik minat masyarakat agar mau melaksanakan ibadah umrah bersama perusahaan mereka. Tentu saja, salah satu cara mereka melakukannya adalah dengan menonjolkan keunggulan dan keistimewaan masing-masing layanan mereka.

PT. Pakem Tours Pekanbaru yang beralamat di Jl. Paus No. 104 C, Tangkerang Barat, Kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, merupakan lembaga yang bergerak di bidang penyelenggaraan ibadah umrah. Sebagai perusahaan swasta, PT. Pakem berfokus pada penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Tujuannya adalah untuk memperlancar ibadah umrah di Indonesia yang selama ini dinilai belum maksimal pelayanannya. Sebagai penyedia jasa perjalanan umrah, PT. Pakem Tours Pekanbaru berkomitmen untuk memberikan pendampingan dan pelayanan terpadu kepada calon jamaah umrah sebelum, selama, dan sesudah umrah, disertai dengan motivasi Islami dan pengembangan diri yang komprehensif. Untuk penyelenggaraan ibadah umrah, diperlukan biro perjalanan yang berkualitas dan berpengalaman.

Pelayanan merupakan salah satu unsur yang turut menentukan kepuasan jemaat. Seberapa baik pelayanan yang diberikan biro perjalanan wisata kepada jemaat Untuk memastikan kepuasan jemaah, biro perjalanan wisata atau travel memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan harapan. Oleh karena itu, untuk dapat memenuhi kebutuhan jemaah, maka harus ada pelayanan yang dapat diandalkan, konsisten, akurat, cepat, dan bermutu.

Pelayanan yang diberikan kepada jamaah umroh merupakan cerminan kesenangan antara tingkat pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan harapan para pelanggannya. Berdasarkan pengamatan tersebut, penulis tertarik untuk meneliti bagaimana sebuah biro atau perusahaan perjalanan umrah memberikan pelayanan ibadah umrah. Memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, serta memberikan pelayanan yang memenuhi atau melampaui harapan tersebut, merupakan hal yang penting untuk memastikan layanan yang bermutu tinggi. Lebih jauh lagi, pelayanan yang diberikan oleh biro perjalanan umrah dapat membentuk citra perusahaan secara positif di mata publik. Penulis memilih untuk melakukan penelitian ini di PT. Pakem Tours Pekanbaru, dengan memperhatikan bahwa pelayanan, fasilitas, dan harga yang diberikan oleh biro perjalanan yang bergerak di bidang perencanaan perjalanan haji dan umrah ini memiliki citra yang unik dan berbeda dengan biro perjalanan lainnya. Oleh karena itu, judul “Pelayanan Ibadah Umrah dalam Membangun Citra Positif di PT. Pakem Tours Pekanbaru” dirasa tepat untuk penelitian ini.

B. Penegasan Istilah

Istilah-istilah berikut perlu didefinisikan agar tulisan ini dapat terfokus dan terarah serta mencegah kesalahpahaman dalam pembahasannya:

1. Pelayanan

Pelayanan mengacu pada tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain, dan tingkat kepuasan hanya dialami oleh individu yang menerima layanan (seperti konsumen, pelanggan, tamu, penumpang, klien, pasien, pembeli, dll.).⁵

2. Ibadah Umrah

Ibadah umrah melibatkan ziarah ke Mekkah, makam Nabi Muhammad SAW di Madinah, khususnya Masjid Nabawi, dan situs bersejarah peradaban Islam lainnya. Dalam pengertian linguistik, *umrah* berarti ziarah atau kunjungan, dan itu juga bisa berarti niat. Itu mengacu pada bentuk ibadah yang meliputi ihram, tawaf, sai, dan mencukur atau memendekkan rambut.⁶

3. Citra Positif

Citra didefinisikan sebagai (a) representasi atau tampilan visual; (b) persepsi yang dimiliki orang tentang individu, bisnis, kelompok, atau objek; (c) kesan mental atau representasi yang diciptakan oleh kata-kata, frasa, atau kalimat. Citra positif, oleh karena itu, mengacu pada opini atau persepsi yang baik tentang seseorang, bisnis, organisasi, atau barang, yang sering kali didasarkan pada apa yang diketahui atau diyakini orang lain tentang mereka.

4. PT. Pakem Tours Pekanbaru

PT. Pakem Tours Pekanbaru, juga disebut sebagai PT. Pandi Kencana Murni Tours Pekanbaru, merupakan perusahaan yang berlokasi di Pekanbaru yang khusus menyelenggarakan pelayanan ibadah haji dan umroh.

⁵ Suharto Abdul Majid, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2009), 34.

⁶ Al-Kahlawi Muhammad Ablah, *Bukku Induk Haji Dan Umroh Untuk Wanita*, (Jakarta : Zaman, 2009), 10.



C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka fokus penelitian ini adalah untuk mengkaji bagaimana cara memberikan pelayanan yang efektif kepada jamaah umrah agar dapat meningkatkan persepsi positif PT. Pakem Tours Pekanbaru di kalangan jamaah dan masyarakat.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui jenis-jenis pelayanan ibadah umrah yang disediakan oleh PT. Pakem Tours Pekanbaru dalam rangka meningkatkan citra positif perusahaan.

E. Manfaat Penulisan

1. Manfaat Secara Teoritik

- a. Untuk menambah wawasan ilmu manajemen, khususnya dalam hal penyelenggaraan ibadah umrah.
- b. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi ilmiah yang berguna bagi lembaga nirlaba.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti

Diharapkan penelitian ini akan membantu memajukan pengetahuan penelitian dan mempelajari tentang manajemen layanan bagi jamaah haji dan umrah. Anda dapat menambahkan referensi dan menggunakan penelitian sebagai masukan.

- b. Bagi travel atau perusahaan

Agar citra PT. Pakem Tours Pekanbaru menjadi bagus dan selalu bagus dimata masyarakat. Dan juga mejadi tolak ukur untuk terus bisa meningkatkan pelayan khususnya pelayanan ibadah umroh di PT. Pakem Tours Pekanbaru.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.



F. Sistematika Penulisan

Penulis harus membuat sistem penulisan yang mudah dipahami agar pembahasan dapat berjalan secara sistematis. Berikut ini adalah sistem penulisannya:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan latar belakang masalah, mendefinisikan istilah-istilah kunci, merumuskan masalah penelitian, menguraikan tujuan dan signifikansi penelitian, serta menyajikan struktur sistematis penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIRAN

Bab ini mengulas teori-teori yang relevan, menyajikan penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian, dan menjelaskan kerangka konseptual yang mendukung penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENULISAN

Bab ini merinci desain dan pendekatan penelitian, lokasi dan durasi penelitian, sumber data, informan penelitian, metode pengumpulan data, teknik validasi data, dan metode analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Bab ini memberikan gambaran umum tentang subjek dan konteks penelitian.

BAB V : HASIL PENULISAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan temuan penelitian dan menawarkan pembahasan hasil terkait dengan pertanyaan penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini menyajikan simpulan yang diperoleh dari penelitian dan menawarkan saran untuk penelitian atau aplikasi praktis di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

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

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A. Kajian Terdahulu

Dalam proses penulisan karya tulis ilmiah ini, penulis telah mengkaji beberapa karya tulis ilmiah sejenis, antara lain:

1. Umu Atiah, Fatari, Gatot Hartoko menulis jurnal dengan judul "Analisis Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh dalam Membangun Citra Positif pada PT. Riyadhuljannah Tour dan Travel Kabupaten Pandeglan Tahun 2022".

Berdasarkan hasil penelitian, pendekatan pelayanan yang dilakukan perusahaan terhadap jemaah haji dan umrah sangat penting dalam meningkatkan reputasinya di mata masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi dalam melayani jemaah haji dan umrah antara lain dengan menerapkan prinsip mutu pelayanan secara konsisten, mengembangkan promosi yang menarik, bekerja sama dengan industri lain, dan menata kembali lingkungan kerja. Selain itu, taktik untuk meningkatkan citra publik dilakukan dengan memasarkan produk secara tulus, membangun hubungan yang kuat dengan jemaah, dan membentuk ikatan alumni di lingkungan jemaah. Kesamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu sama-sama membahas pelayanan ibadah umroh untuk membangun citra positif pada suatu perusahaan, dan perbedaannya yaitu terletak pada objek dan hasil penelitian.⁷

2. Muchlis Essa menulis jurnal dengan judul "Analisis Pelayanan Ibadah Haji dan Umroh dalam Membangun Citra Positif (Studio Kasus pada Daqu Travel) Tahun 2022".

Berdasarkan hasil penelitian, Strategi kinerja layanan Daqu Travel Company difokuskan pada penyediaan layanan berkualitas tinggi yang tidak hanya meningkatkan reputasinya tetapi juga membina hubungan emosional yang mendalam dengan berbagai pemangku kepentingan, seperti karyawan, staf, alumni, dan calon jemaah. Sasaran dari strategi ini adalah untuk memastikan bahwa perusahaan memberikan layanan terbaik kepada jemaahnya, yang membantu meningkatkan kepuasan pelanggan dan menciptakan kepercayaan dan loyalitas yang langgeng.. Testimonial ini, yang menunjukkan kepuasan, membantu menjelaskan mengapa jumlah

Umu Atiah, Fatari, Gatot Hartoko, "Analisis Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh dalam Membangun Citra Positif pada PT. Riyadhuljannah Tour dan Travel Kabupaten Pandeglan", (Universitas Bina Bangsa : Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 4 No 1, 2024), 88

peserta terus meningkat dari tahun ke tahun. Penelitian penulis dan penelitian ini serupa karena keduanya berfokus pada peran layanan umrah dalam membangun citra perusahaan yang positif. Perbedaan utama terletak pada objek dan hasil penelitian.⁸

3. Skripsi oleh Widiawati Mafikasari, S1 Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta pada tahun 2022. Dengan judul "Kinerja Pelayanan Ibadah Haji dan Umroh dalam Membangun Citra Positif pada PT Al Amin Mulia Lestari".

Manfaat penelitian ini antara lain PT. Al Amin Mulia Lestari yang meliputi layanan haji dan umrah turut menciptakan citra positif, berdasarkan temuan kajian dan pengolahan data. dimana suatu jenis kinerja pelayanan dipusatkan pada pembentukan keunggulan pelayanan, peningkatan merek produk perusahaan, dan pengembangan komponen emosionalnya. sedemikian rupa sehingga outcome kinerja pelayanan, yaitu persepsi baik terhadap bisnis yang baik, anggapan atau kesaksian yang baik dari jemaah, dan peningkatan jumlah jemaah dari tahun 2018 ke tahun 2019 dan tahun 2020, dapat terwujud. Terdapat 879 jemaah pada tahun 2018, 988 pada tahun 2019, dan 961 pada tahun 2020. Kesamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu sama-sama membahas pelayanan ibadah umroh untuk membangun citra positif pada suatu perusahaan, dan perbedaannya yaitu terletak pada objek dan hasil penelitian.⁹

4. Skripsi oleh Siti Noor Aliya. S1 Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Lamongan pada tahun 2021. Dengan judul "Analisis Strategi Pelayanan Ibadah Haji dan Umroh dalam Membangun Citra Positif Pada PT Sutra Tour Hidayah Banjarwati Paciran Lamongan".

Mengetahui bagaimana pendekatan pelayanan PT Sutra Tour Hidayah Banjarwati Paciran Lamongan terhadap jemaah haji dan umrah dalam meningkatkan citra positif menjadi tujuan penelitian. PT Sutra Tour Hidayah Banjarwati Paciran Lamongan dapat meningkatkan citra positifnya melalui beberapa cara, seperti konsisten memberikan diskon pada seluruh produknya, menonjolkan manfaatnya, tampil baik, sopan, dan patuh pada kebijakan perusahaan, ramah, dapat dipercaya dan akuntabel, tidak

⁸ Muchlis Essa, "Analisis Pelayanan Ibadah Hajidan Umroh dalam Membangun Citra Positif (Studi Kasus pada Daqu Travel)",(Universitas Negeri Makasar :Jurnal Manajemen Haji dan Umroh Vol 2 NO 2, 2022), 180-192.

⁹ Widiawati Mafikasari, "Kinerja Pelayana Ibadah Haji dan Umroh dalam Membangun Citra Positif pada PT. Al Amin Mulia Lestari",(Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022).



- 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.

memihak dalam melayani jemaah, selalu mengutamakan kepuasan pelanggan, dan segera menangani keluhan jemaah. Sehingga banyak yang berminat dan bergabung di PT Sutra Tour Hidayah. Kesamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu sama-sama membahas pelayanan ibadah umroh untuk membangun citra positif pada suatu perusahaan, dan perbedaannya yaitu terletak pada objek dan hasil penelitian.¹⁰

Skripsi oleh Fatihatul Firda Muhimmah. S1 Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya pada tahun 2018. Dengan judul "Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Ibadah Haji dan Umroh dalam Membangun Citra Positif Pada PT Ebada Al Rahman Wisata Surabaya".

Berdasarkan hasil penelitian ini, cara yang paling efektif dalam melayani jamaah haji dan umrah serta memberikan kesan positif kepada masyarakat adalah dengan menerapkan praktik pelayanan prima., yang diawali dengan menyapa jamaah saat kedatangan, dilanjutkan dengan registrasi, dan diakhiri dengan salam. Karena tingkat kepedulian yang tinggi, calon jamaah haji yang tadinya hanya berencana menunaikan ibadah haji dan umrah akhirnya menyatakan minatnya untuk bekerja sama dengan organisasi perjalanan ini. Terlepas dari status sosialnya, semua jamaah mendapat perhatian yang sangat baik dari organisasi ini. Perusahaan ini hadir dengan slogan “pelayanan ibadah terbaik” agar diketahui semua orang karena pelayanan luar biasa yang mereka tawarkan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan ibadah umroh dalam membangun citra positif pada suatu perusahaan, dan perbedaannya yaitu terletak pada objek dan hasil penelitian.¹¹

Adapun perbedaan penelitian saya yang berjudul Pelayanan Ibadah Umroh dalam Membangun Citra Positif pada PT. Pakem Tours Pekanbaru dengan penelitian-penelitian terdahulu yaitu lebih kepada fokus pembahasan yang mana penelitian terdahulu fokusnya kepada pelayanan haji dan umroh dalam membangun citra positif sedangkan penelitian saya lebih berfokus kepada pelayanan ibadah umrohnya saja

¹⁰ Siti Noor Aliya, “Analisis Pelayanan Ibadah Haji dan Umroh dalam Membangun Citra Positif Pada PT. Sutra Tour Hidayah Banjarwati Paciran Lamongan”, (Skripsi Universitas Islam Lamongan, 2021).

¹¹ Fatihatul Firda Muhimmah, “Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Ibadah Haji dan Umroh dalam Membangun Citra Positif pada PT. Ebada Al Rahman Wisata Surabaya”, (Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2018).



B. Landasan Teori

1. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai bantuan dalam mempersiapkan, sedangkan melayani mengacu pada usaha memenuhi kebutuhan orang lain (mengurus kebutuhan seseorang). Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian tindakan yang membentuk suatu proses. Proses pelayanan tertentu, seperti pemenuhan kebutuhan melalui tindakan orang lain, bersifat teratur dan terus-menerus, meliputi seluruh keberadaan seseorang dalam masyarakat.¹²

Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi keinginan pihak lain, dengan tingkat kepuasan yang hanya dirasakan oleh mereka yang menerima pelayanan tersebut (seperti konsumen, pelanggan, tamu, pelancong, klien, pembeli, pasien, dan sebagainya).¹³ Menurut Soeratno, pelayanan diartikan sebagai suatu tindakan yang diberikan kepada klien atau pelanggan dengan maksud untuk membangun kepercayaan kepada mereka.¹⁴

Kegiatan ekonomi yang menciptakan permintaan dalam hal waktu, lokasi, bentuk, dan psikologi merupakan definisi lain dari pelayanan. pelayanan merupakan kegiatan yang terjadi melalui interaksi antara penyedia dan pelanggan, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.¹⁵ Melakukan sesuatu untuk orang lain adalah cara dasar untuk mendefinisikan frasa "pelayanan." Meskipun layanan secara umum merupakan tindakan apa pun yang dimaksudkan untuk memuaskan klien, adalah mungkin untuk memenuhi persyaratan dan keinginan klien dengan menyediakan layanan ini.

b. Dasar-Dasar Pelayanan

Berpakaian rapi dan bersih, menunjukkan rasa percaya diri, bersikap ramah dan tersenyum, menyapa orang lain dengan hangat dan menyebutkan namanya jika memungkinkan, menjaga ketenangan, kesopanan, dan rasa hormat, mendengarkan pembicaraan dengan penuh perhatian, berbicara dengan jelas dan benar, menghindari interupsi, mampu membujuk pelanggan dan memberikan kepuasan, serta mencari bantuan ketika tidak dapat menyelesaikan masalah merupakan aspek-

- 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*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), h.415
 Suharto Abdul Majid, *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009), .34.
 Bonar S.K, *Manajemen Jasa Pelayanan*, (Jakarta : Rineka Cipta. 1996), 111.
 Vincent Gaspersz, *Manajemen Bisnis Total*, (Jakarta : gramedia, 1998), 142.



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.

aspek mendasar dari layanan pelanggan yang harus dipahami dan dikuasai oleh seorang customer service representative.¹⁶

c. Bentuk-Bentuk Pelayanan

Tiga jenis pelayanan dapat dibedakan, yaitu:

1. Pelayanan dengan menggunakan lisan
 pelayanan lisan diberikan oleh petugas di bidang hubungan masyarakat, layanan informasi, dan departemen lain, yang bertanggung jawab untuk memberikan klarifikasi atau informasi kepada siapa pun yang memintanya..
2. Pelayanan tertulis
 pelayanan tertulis merupakan metode yang paling populer dalam melakukan suatu tugas. Fungsinya sama pentingnya dengan kuantitasnya.
3. Pelayanan berbasis perbuatan
 Layanan ini melibatkan sebagian besar anggota kelas menengah dan bawah. Akibatnya, hasil kerja atau tindakan petugas sangat dipengaruhi oleh pengetahuan dan kemampuan mereka.

d. Karakteristik Pelayanan

Sunyoto mengusulkan empat kategori karakteristik pelayanan: tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan, dan permintaan yang bervariasi.

- 1). Tidak berwujud
 Jasa atau layanan tidak berwujud yaitu tidak dapat dilihat, disentuh, didengar, atau dicium sebelum transaksi pembelian.. untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan. Menawarkan layanan dan meningkatkan representasi visual adalah dua aspek yang harus diperhatikan oleh layanan. tidak hanya menguraikan fitur layanan tetapi juga menekankan manfaatnya; pengaturan fisik harus menghasilkan layanan yang cepat dan efisien; dokumen harus diselesaikan dengan rapi; dan efisiensi dan keamanan harus dijamin.
- 2). Tidak dapat dipisahkan
 Sumber layanan terkait erat dengannya; apakah sumbernya manusia atau mesin, ada atau tidak, hasil fisik aktualnya sama.
- 3). Heterogenitas
 Perusahaan layanan atau vendor individu menghadapi tantangan untuk menstandarisasi output setiap unit karena setiap unit layanan berbeda.
- 4). Cepat hilang dan fluktuasi
 Layanan ini mudah rusak dan tidak dapat disimpan, dan daya tariknya berubah tergantung pada waktu, jam, dan musim. Layanan ini

¹⁶Kasmir *Etika Customer Service*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2006), 73.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

perlu dikelola dengan baik karena mudah rusak dan permintaannya berfluktuasi.¹⁷

e. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Kemampuan suatu bisnis untuk memberikan pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditentukan dan memuaskan klien dikenal sebagai pelayanan yang baik.¹⁸

Berikut ini adalah ciri-ciri pelayanan yang baik:

1. Prasarana dan Sarana yang Baik

Pelanggan ingin diperlakukan dengan baik, oleh karena itu salah satu faktor terpenting yang perlu diperhatikan saat melayani pelanggan adalah kemudahan akses prasarana dan sarana.

2. Karyawan yang Baik dan Tenaga Kerja yang Bermutu

Petugas yang melayani pelanggan juga bertanggung jawab untuk memastikan kenyamanan pelanggan. Mereka harus ramah, sopan, dan berpenampilan menarik. Selain itu, karyawan harus mampu merespons dengan cepat, berkomunikasi secara efektif, dan menunjukkan keramahan, kecerdasan, serta keahlian di bidangnya masing-masing.

3. Bertanggung Jawab kepada Pelanggan

Setiap karyawan harus mampu memberikan pelayanan dari awal hingga akhir untuk memenuhi tanggung jawabnya terkait dengan layanan yang diberikan. Ketika seorang karyawan bertanggung jawab atas layanan yang diberikan, pelanggan akan merasa puas dan senang.

4. Mampu Memberikan Pelayanan yang Tepat dan Cepat

Petugas diharapkan dapat mengikuti protokol saat melayani pelanggan, memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal kerja tertentu, dan menghindari kesalahan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan klien.

5. Mampu Berkomunikasi dan Berinteraksi

Karyawan perlu berkomunikasi secara efisien dan cepat untuk memahami dan memenuhi kebutuhan klien mereka. Oleh karena itu, sangat penting bagi karyawan untuk menggunakan bahasa yang jelas dan lugas dalam komunikasi mereka.

6. Jaminan Kerahasiaan untuk Setiap Transaksi

Melindungi kerahasiaan klien sama pentingnya dengan menjaga kerahasiaan bisnis. Oleh karena itu, karyawan harus memastikan

¹⁷Nurhadi, *Pengaruh Pelayanan Dan Produk Jasa Terhadap Komitmen Penerimaan Nasabah pada Bank BRI Tigaraksa*, (jurnal moneter, vol. IV, no. 1, april 2017), 86.

¹⁸Kasmir, *Etika Customer Servis*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada,2006), Cet. Ke-2,49.



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

bahwa informasi klien tetap aman dan pribadi. Kepercayaan pelanggan terhadap suatu bisnis sering diukur dari seberapa baik perusahaan menjaga kerahasiaan informasi sensitifnya.

7. Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan yang Baik

Setiap karyawan harus memiliki pengetahuan dan keterampilan khusus. Mengingat interaksi rutin mereka dengan klien, staf menerima pelatihan khusus tentang cara berinteraksi dengan klien secara efektif dan beroperasi secara efisien.

8. Memahami Kebutuhan Klien

Karyawan harus penuh perhatian dan tanggap terhadap keinginan klien. Karyawan yang lambat atau tidak tanggap dapat membuat klien menjauh, jadi penting untuk mendengarkan, mempelajari, dan memahami kebutuhan dan harapan mereka secara aktif.

9. Mampu Memberikan Kepercayaan kepada Klien

Agar calon klien mau menjadi klien bisnis yang dimaksud, perusahaan harus mendapatkan kepercayaan mereka. Begitu pula, menjaga kepercayaan klien lama diperlukan untuk mencegah mereka pergi. Semua ini dapat terwujud berkat usaha seluruh karyawan perusahaan, khususnya staf layanan pelanggan.¹⁹

Selain itu, sikap yang tidak menyenangkan dan arogan, ketidaktahuan terhadap produk, makan atau mengobrol dengan teman sambil melayani, bersikap murung, dan diskriminatif terhadap klien merupakan contoh pelayanan yang buruk.

f. Sasaran Pelayanan

Tujuan utama layanan adalah untuk memastikan kepuasan penerima layanan. Kepuasan melibatkan dua komponen: layanan itu sendiri dan hasil dari kegiatan layanan. Keduanya harus memenuhi kriteria atau ketentuan tertentu agar dapat memuaskan penerima layanan secara efektif.²⁰

Tujuan dari penerapan layanan prima bagi pelanggan, karyawan, dan perusahaan adalah untuk memastikan kepuasan pelanggan, meningkatkan basis pelanggan, dan meningkatkan penjualan produk dan layanan. Memberikan layanan yang baik akan berujung pada kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya akan menumbuhkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan atau biro perjalanan. Ketika layanan dipersiapkan dengan baik dan memenuhi harapan, hal itu berdampak positif pada kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Sebaliknya, jika layanan

¹⁹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: KencanaPerdana Media, 2004), Cet_1, 210-211.

²⁰ Moenir, *anajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tidak memenuhi harapan, hal itu akan berdampak negatif pada kualitas yang dipersepsikan dalam industri, terutama yang bergerak di sektor jasa, persaingan antar perusahaan muncul, yang membuat pelanggan tidak yakin tentang lembaga mana yang unggul dalam memberikan layanan. Ketidak pastian ini menantang perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan dan memberikan hasil yang memuaskan.

g. **Kualitas Pelayanan**

Untuk menilai kualitas layanan yang diberikan kepada klien, Zeithaml, Parasuraman, dan Berry mengidentifikasi lima dimensi kualitas layanan klien, yaitu sebagai berikut: (Keandalan) adalah kemampuan untuk menyediakan layanan yang akurat dan dapat diandalkan secara konsisten. (Ketanggapan) adalah kemampuan staf untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan yang tepat waktu dan penuh perhatian untuk memenuhi kebutuhan mereka. (Keyakinan) adalah kepercayaan diri dan keahlian karyawan, termasuk kompetensi dan perilaku sopan mereka. (Perhatian) adalah sikap penuh perhatian dan perhatian karyawan terhadap pelanggan, menunjukkan pengertian dan kepedulian. (Bukti fisik) adalah kualitas layanan, seperti fasilitas kantor yang terawat baik, sistem komputerisasi, ruang tunggu, dan ruang informasi. Dimensi kualitas pelayanan sebaik berikut :

(1). Keandalan

Hal ini mengacu pada kemampuan bisnis untuk melaksanakan kontrak sesuai dengan yang telah disepakati secara tepat waktu. Aspek krusial dari hal ini adalah bahwa pelanggan tidak akan menerima layanan yang diberikan sesuai dengan yang diminta. Komponen atau unsur dari ketanggapan ini adalah kemampuan bisnis untuk membuat pengaturan penjualan dan pembayaran yang akurat.

(2). Ketanggapan (responsif)

Ini adalah kemampuan bisnis yang dilakukan secara diam-diam oleh karyawan untuk memberikan layanan yang tepat waktu dan akurat. Ketanggapan dapat memberikan persepsi positif terhadap kualitas layanan yang diberikan. Misalnya, jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam pengiriman produk, perusahaan yang menyediakan produk akan berusaha meminimalkan atau meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cepat. Dimensi ini mencerminkan perhatian dan kecepatan karyawan yang tersedia untuk menjawab pertanyaan, masalah, dan kebutuhan pelanggan. Ketanggapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan

karyawan dalam melayani pelanggan, dan menangani keluhan pelanggan merupakan komponen atau unsur dari dimensi ini.

(3). Jaminan

Hal ini mengacu pada keterampilan dan upaya karyawan dalam membangun kepercayaan dan keyakinan dengan konsumen saat menggunakan produk yang ditawarkan. Dimensi ini penting karena mencerminkan persepsi konsumen terhadap risiko tinggi yang terkait dengan kemampuan penyedia layanan. Bisnis membangun loyalitas dan kepercayaan pelanggan melalui karyawan yang selalu siap membantu pelanggan. Salah satu aspek dari dimensi ini adalah potensi karyawan, yang mencakup keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk memberikan layanan, serta kredibilitas perusahaan, yang melibatkan faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan konsumen terhadap bisnis, seperti reputasi perusahaan, prestasi, dan elemen terkait lainnya.

(4). Perhatian

Hal ini mengacu pada kemampuan bisnis, yang sering kali dilakukan secara implisit oleh karyawan, untuk memberikan perhatian yang dipersonalisasi kepada setiap pelanggan, dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan spesifik mereka. Salah satu komponen utama dari dimensi ini adalah aksesibilitas layanan, yang mengacu pada seberapa mudah pelanggan dapat mengakses dan memanfaatkan layanan yang disediakan oleh bisnis.

(5). Bukti Fisik

Bukti fisik mengacu pada aspek nyata dari suatu layanan yang dapat dilihat, disentuh, atau digunakan. Bukti fisik menggambarkan bagaimana suatu perusahaan menunjukkan keberadaannya kepada pihak eksternal. Contoh bukti fisik meliputi fasilitas, infrastruktur, karyawan, dan alat komunikasi perusahaan. Kondisi dan tampilan elemen-elemen ini, beserta lingkungan sekitarnya, berkontribusi pada keseluruhan pengalaman layanan. Bukti fisik berkualitas tinggi memengaruhi persepsi pelanggan secara positif. Meskipun layanan itu sendiri harus lugas dan menyenangkan, mengabaikan kualitas bukti fisik dapat menyebabkan pengalaman negatif, karena layanan sering kali sensitif terhadap faktor lingkungan dan kontekstual. Oleh karena itu, sistem layanan harus didukung oleh fasilitas yang sangat baik, praktik yang etis, dan tata krama yang baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



2. Ibadah Umroh

a. Pengertian Ibadah Umroh

Menurut para ulama Tauhid, ibadah diartikan sebagai "mengesakan Allah dan menyanjung-Nya melalui ketaatan dan kerendahan hati yang sempurna kepada-Nya." Menurut para ulama Akhlak, ibadah adalah pengamalan seluruh ketaatan kepada Allah secara fisik, dengan berpegang teguh pada syariat-Nya." Para ulama Tasawuf mengartikan ibadah sebagai "perbuatan mukalaf yang bertentangan dengan hawa nafsunya, yang bertujuan untuk mengagungkan Tuhannya." Sementara itu, menurut para ulama Fiqih, ibadah adalah "semua perbuatan ketaatan yang dilakukan untuk mencari keridhaan Allah, dengan harapan memperoleh pahala-Nya di akhirat." Menurut mayoritas ulama, ibadah adalah "istilah yang mencakup segala sesuatu yang dicintai dan diridhai Allah, baik dalam perkataan maupun perbuatan, baik yang dilakukan secara terang-terangan maupun secara sembunyi-sembunyi."²¹

Kata "umrah" berasal dari akar kata bahasa Arab "amara," yang berarti tinggal di suatu tempat. Dalam istilah linguistik, "umrah" mengacu pada ziarah atau kunjungan. Dalam konteks terminologi Islam dan Syariah, umrah adalah kunjungan ke Ka'bah (Baitullah) untuk melakukan ritual tertentu seperti Tawaf (mengelilingi Ka'bah) dan Sa'i (berjalan di antara bukit Safa dan Marwah), tanpa persyaratan melakukan wukuf Arafah seperti dalam haji, dan dapat dilakukan kapan saja sepanjang tahun. Umrah juga disebut sebagai "Haji al-Ashghar" atau "ziarah kecil."²²

Ibadah umrah merupakan ibadah yang dilakukan oleh umat Islam dengan mengunjungi tempat-tempat suci seperti Mekkah, dan tempat-tempat lain seperti makam Nabi Muhammad SAW di Madinah, khususnya Masjid Nabawi, beserta tempat-tempat bersejarah peninggalan Islam lainnya. Secara bahasa, umrah berarti ziarah atau kunjungan. Umrah juga dapat dipahami sebagai ibadah yang dilakukan dengan sengaja, sedangkan secara agama, umrah merujuk pada bentuk ibadah yang meliputi ritual seperti Tawaf (mengelilingi Ka'bah), Sa'i (berjalan di antara bukit Safa dan Marwah), mencukur atau merapikan rambut, dan mengenakan pakaian Ihram.²³

²¹ H.E Hasan Saleh, *Kajian Fiqih Nabawi Dan Fiqih Kontemporer*, (Jakarta : PT Rajagrafindo Persada, 2008), 3-5.

²² Yusuf Mansur, *Travel Guide Haji Dan Umroh*, (Bandung : Salamadani Pustaka Semesta, 2010), 138.

²³ Al-Kahlawi Muhammad Ablah, *Buku Induk Haji Dan Umroh Untuk Wanita* (Jakarta: Zaman, 2009), 10.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Dasar Hukum Umroh

Mengenai hukum umrah, para ahli berbeda pendapat. Menurut Imam Asy-Syafi'i, umrah hukumnya wajib. Berikut penjelasan Al-Qur'an:

وَاتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

Dan sempurnakan ibadah haji dan umroh karena Allah...(QS. Al-Baqarah [2] : 196).²⁴

Pendapat lain yang tegas adalah madzhab Hanafi dan Maliki yang menyatakan bahwa hukum umrah hukumnya sunnah, berdasarkan hadits Jabir ra:

إِنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ سُئِلَ عَنِ الْعُمْرَةِ أَوْاجِبَةٌ هِيَ
 قَالَ: لَا، وَأَنْ تَعْتَمِرُوا هُوَ أَفْضَلُ (رواه احمد والترمذي)

Artinya: "Bahwa Nabi saw ditanya mengenai umroh, apakah ia wajib? Nabi menjawab, tidak. Hanya saja jika kamu berumroh, maka itu lebih utama." (HR. Ahmad, Tirmidzi).²⁵

c. Syarat Umroh

Sebagaimana disebutkan sebelumnya, syarat-syarat haji wajib dan umrah wajib adalah sama, yakni beragama Islam, berakal sehat, dan telah baligh.²⁶

d. Rukun Umroh

Rukun umrah adalah sejumlah tindakan yang, jika diabaikan, akan membatalkan umrah. Berikut ini adalah rukun umrah:

1. Ihram.

Ihram berarti "dilarang" atau "dicegah" dalam bahasa. Sebaliknya, ihram, yang diperuntukkan bagi pria, mengacu pada tujuan umat Islam yang ingin melakukan haji atau umrah di tanah suci Mekkah dengan mengenakan dua potong kain suci tanpa jahitan. Sementara itu, wanita berpakaian longgar, hanya menutupi wajah dan telapak tangan serta bagian pribadi mereka.

²⁴ Kementerian Agama RI, *Al-Quran Dan Terjemah*, (Garut :CV Penerbit J-ART, 2017),

³⁰ Ahmad Abd, Madjid, *Seluk Beluk Ibadah Dan Umroh*, (Surabaya : Mutiara Ilmu, 1993), 99

²⁵ Ahmad Abdul Majid, *Seluk beluk Ibadah Haji dan Umroh*, (Surabaya : Mutiara Ilmu, 2003), 23



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

2. Tawaf

Tawaf adalah bentuk ibadah di mana para peserta melakukan tujuh putaran mengelilingi Kakbah, dimulai dan berakhir di arah Batu Hitam. Kakbah, yang juga dikenal sebagai Baitullah (rumah Allah), adalah titik fokus operasi tawaf.

3. Sa'i

Sa'i melibatkan berlari, atau berjalan cepat, tujuh kali antara Bukit Shafa dan Bukit Marwah, yang berpuncak di Bukit Marwah.

4. Tahalul

Memotong atau memendekkan rambut dikenal sebagai tahalul, dan ini menandakan selesainya ibadah haji atau umrah. Setiap orang menyadari bahwa rambut seseorang dapat disebut sebagai mahkotanya. Selain itu, mahkota harus dipersembahkan dengan tulus sebagai kurban hanya untuk Allah selama prosedur tahalul. Pria mendapat manfaat dari tahalul dengan mencukur rambut kepala mereka daripada hanya memotongnya lebih pendek. Sementara itu, wanita hanya perlu memangkas rambut mereka hingga sekitar tiga ruas jari.

5. Tertib

berarti melakukan rukun umrah dalam urutan yang benar dari awal hingga akhir.²⁷

e. Wajib Umroh

Umrah yang wajib ada dua, yaitu ihram dan miqat serta menjauhi segala larangan ihram. Pada dasarnya sama dengan haji wajib menurut setiap madzhab kecuali wukuf, mabit, dan melempar jumrah karena hal-hal tersebut hanya ada pada haji.

Menurut ulama Hanifah, umrah yang wajib ada dua, yaitu sa'i dan mencukur rambut. Bagi laki-laki dan talbiyah, menurut Malikiyah, wajib menutup kepala dan mengenakan umrah tanpa dijahit. Hanafiyah, wajib ada dua: ihram dari miqat dan mencukur serta menggunting rambut..²⁸

3. Pelayanan Ibadah Umroh

a. Pengertian Pelayanan Ibadah Umroh

Pelayanan ibadah umroh merupakan kegiatan atau layanan yang diberikan oleh badan usaha atau organisasi untuk membantu jamaah haji yang melakukan perjalanan ke Baitullah (Ka'bah) di Mekkah guna beribadah kepada Allah SWT dengan melaksanakan ritual Tawaf

²⁷Moh. Nafi' Ch, *Haji Dan Umroh Sebuah Cerminan Hidup*, (Erlangga, 2015), 104-109.
²⁸Suparman Usman, *Manasik haji dalam pandangan madzhab*, (Serang : MUI Provinsi banten, 2008), 24-26



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

(mengelilingi Ka'bah), Sa'i (berjalan di antara bukit Safa dan Marwah), dan Tahallul (mencukur atau merapikan rambut). Adapun hukum Islam yang berkaitan dengan ibadah yang dijelaskan oleh Al-Bukhari adalah:

فَإِذَا ضُبِّعَتِ الْأَمَانَةُ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ قَالَ كَيْفَ إِضَاعَتُهَا قَالَ إِذَا وُصِدَ الْأَمْرُ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ

Artinya : Apabila amanat disia-siakan, maka tunggulah kehancuran, berkata seseorang "Bagaimana seseorang menyia-nyikan Amanah, wahai Rasulullah?" Nabi Muhammad (SAW) menjawab, "Jika Anda menyerahkan pekerjaan kepada seseorang yang bukan ahlinya, maka bersiaplah untuk kehancurannya."

b. Ruang Lingkup Manajemen Pelayanan Ibadah Umroh

Ruang lingkup Pengelolaan ibadah umrah sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan Republik Indonesia meliputi berbagai aspek, antara lain pelayanan, pembinaan, dan perlindungan. Berikut ini adalah uraian komponen-komponen utama yang terlibat:

1. Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan melalui interaksi langsung antara individu atau mesin, yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada jamaah. Penyelenggaraan ibadah umrah meliputi beberapa unsur penting:

a. Administrasi

Proses administrasi harus dilakukan secara cermat untuk memastikan keakuratan pendataan. Hal ini meliputi tugas-tugas seperti pendaftaran, pemrosesan pembayaran, dan penyimpanan data calon jamaah umrah.

b. Pembinaan Manasik

Manasik merupakan tata cara dan ritual keagamaan umrah. Jamaah harus mengikuti sesi Manasik, idealnya minimal dua kali sebelum keberangkatan, dengan sesi manasik biasanya diadakan setiap hari Sabtu untuk memastikan persiapan yang matang untuk melaksanakan ibadah umrah.

c. Transportasi

transportasi yang aman, nyaman, dan lancar merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan ibadah umrah. Transportasi yang efektif memegang peranan penting dalam keseluruhan pengalaman para jamaah.



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

d. Akomodasi

Akomodasi merupakan bagian penting dari ibadah umrah. Akomodasi meliputi penyediaan layanan penginapan dengan fasilitas yang memadai, seperti layanan makanan dan minuman, untuk memastikan kenyamanan para jamaah selama berada di sana.

e. Konsumsi

Menyediakan makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan hal yang penting. Kualitas makanan dan keseluruhan pengalaman bersantap berkontribusi terhadap kenyamanan dan kepuasan para jamaah, memastikan bahwa biaya yang mereka keluarkan sepadan dengan layanan yang mereka terima.

f. Kesehatan

Layanan kesehatan meliputi pemeriksaan medis, perawatan, dan pemeliharaan untuk memastikan kesejahteraan para jamaah. Pemeriksaan kesehatan dilakukan sebelum keberangkatan, saat tiba di tanah suci, dan saat mereka kembali ke rumah, untuk memastikan bahwa para jamaah tetap dalam keadaan sehat selama perjalanan mereka.

2). Pembinaan

Pembinaan mengacu pada tindakan, proses, hasil, atau pernyataan yang ditujukan untuk perbaikan. Dalam konteks ini, pembinaan melibatkan upaya untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan yang terkait dengan ibadah umrah. Ini merupakan proses kemajuan, pertumbuhan, dan pengembangan yang berkelanjutan untuk memastikan bahwa pengalaman umrah lebih nyaman, aman, dan damai. Dengan demikian, pembinaan umrah adalah tentang membimbing dan memberdayakan jamaah melalui koordinasi dan pengembangan keterampilan, memastikan bahwa mereka siap dan mampu melakukan ritual umrah dengan percaya diri dan pemahaman. Tujuannya adalah untuk membantu jamaah mencapai pengalaman yang bermakna dan memuaskan secara spiritual.

3). Perlindungan

Perlindungan merupakan aspek penting dari umrah, yang memastikan keselamatan dan kesejahteraan jamaah selama perjalanan mereka. Jamaah berhak atas perlindungan selama umrah mereka, khususnya dalam hal kesehatan dan keselamatan mereka. Perlindungan ini difasilitasi oleh asuransi perjalanan selama



- 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.

penerbangan dan pengaturan perjalanan lainnya. Namun, setelah jamaah tiba di tanah suci, tanggung jawab atas keselamatan mereka beralih ke masing-masing perusahaan perjalanan atau lembaga yang menyelenggarakan umrah. Lembaga-lembaga ini bertanggung jawab untuk memastikan keselamatan dan keamanan fisik jamaah selama berada di Mekkah, Madinah, dan tempat-tempat ziarah lainnya. Ini termasuk menangani potensi masalah kesehatan, keadaan darurat, dan risiko lain yang mungkin timbul selama ziarah.

4. Citra positif

a. Pengertian Citra Positif

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian citra adalah sebagai berikut: (1) Kata benda yang berarti rupa, gambaran, atau representasi. (2) Citra yang dimiliki orang terhadap orang, perusahaan, organisasi, atau produk, yang mengacu pada persepsi atau reputasi yang dimiliki suatu entitas di benak orang lain. (3) Kesan mental atau citra visual yang diciptakan oleh kata, frasa, atau kalimat, yang juga dianggap sebagai unsur mendasar yang ditemukan dalam prosa dan puisi.²⁹

Citra adalah gambaran mental atau ide yang diciptakan oleh imajinasi, yang mencerminkan kepribadian atau karakteristik yang disajikan kepada publik oleh seorang individu, organisasi, atau entitas lainnya. Citra adalah kumpulan pengetahuan, pengalaman, emosi, dan penilaian yang disusun dalam sistem kognitif manusia atau pengetahuan pribadi, yang diyakini kebenarannya secara kuat.³⁰

Menurut Frank Jefkins, citra adalah kesan, gambaran, atau persepsi yang selaras dengan realitas (keadaan sebenarnya) mengenai suatu kebijakan, personel, produk, atau jasa-jasa suatu organisasi atau perusahaan.³¹

"Positif" mengacu pada kondisi pikiran yang secara sadar dipertahankan oleh seseorang, terutama saat menghadapi tantangan, untuk menghindari pikiran atau emosi negatif menguasai dirinya. Kondisi ini melibatkan pengarahannya ke perspektif yang konstruktif dan penuh harapan. Berdasarkan pemahaman ini, penulis menyimpulkan bahwa citra positif adalah persepsi positif atau kesan baik yang dimiliki seseorang tentang seseorang, perusahaan, organisasi, atau produk. Persepsi ini biasanya dibentuk oleh apa yang mereka ketahui, rasakan, atau pikirkan tentang subjek yang dimaksud. Dengan kata lain,

²⁹ Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Ketiga (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), 216.

³⁰ Elvinaro Ardianto, *Metodologi Penelitian untuk Public Relations*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2010), 98.

³¹ Frank Jefkins, *Public Relations*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2003), 412.



- 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.

citra positif dibangun atas keyakinan dan pengalaman positif yang dimiliki orang terhadap entitas atau hal tertentu.

Citra positif bagi suatu instansi sangatlah penting karena dengan terbentuknya citra tersebut, masyarakat akan lebih mudah menerima pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut. Obyek citra dapat berupa individu maupun instansi yang merupakan sekumpulan orang. Citra dapat terbentuk melalui pengolahan informasi, dengan kemungkinan citra obyek tersebut dapat berubah sewaktu-waktu berdasarkan informasi yang diterima. Tingkat kepercayaan yang diberikan obyek terhadap sumber informasi dapat datang langsung dari instansi tersebut maupun tidak langsung dari pihak lain. Citra instansi mencerminkan kesan yang terbentuk oleh obyek tersebut melalui pengolahan informasi dari berbagai sumber yang terpercaya.³²

b. Karakteristik Citra

Citra itu sendiri bersifat abstrak (tak berwujud) dan tidak dapat diukur secara sistematis, tetapi pengaruhnya dapat dilihat melalui hasil penelitian positif atau negatif. Termasuk penerimaan dan tanggapan positif atau negatif dari masyarakat luas.³³ Riset tentang citra hanya dapat dilakukan melalui citra itu sendiri. Misalnya, riset dapat dilakukan dengan mempelajari respons publik terhadap produk suatu perusahaan, persepsi publik terhadap arsitektur perusahaan, atau reaksi publik terhadap aktivitas komunikasi yang dilakukan oleh karyawan perusahaan.

Citra mempengaruhi opini publik dan menyampaikan makna yang informatif, karena semakin baik kesan publik, semakin baik pula citra lembaga tersebut. Pembentukan citra ini terjadi melalui proses penerimaan fisik (melalui kelima indra), yang melewati filter perhatian. Proses ini menghasilkan pesan yang dapat dipahami atau dirasakan, yang kemudian berubah menjadi persepsi dan akhirnya membentuk citra.³⁴

Namun, untuk menilai citra keseluruhan suatu perusahaan secara komprehensif baik positif maupun negatif di mata publik diperlukan penelitian menyeluruh dan pengamatan yang cermat. Jika publik sangat menghargai perusahaan dan percaya pada profesionalismenya, Maka, dapat disimpulkan bahwa perusahaan tersebut memiliki citra positif. Sebaliknya, jika proses penerimaan dan persepsi publik terhadap perusahaan bersifat negatif, citra perusahaan tersebut akan terpengaruh secara negatif.

³² Frank Jefkins, *Public Relations*, Edisi Kelima, (Jakarta: PT. Erlangga, 2002), 27.

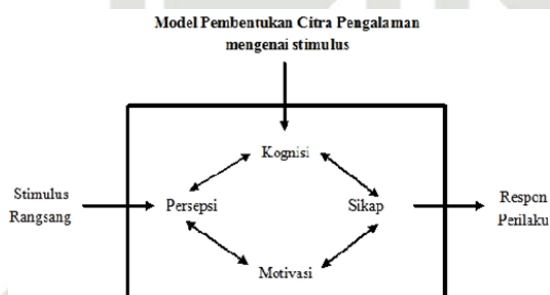
³³ Rosady Ruslan, *Praktik dan Solusi Public Relation dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra* (Jakarta : Ghalta, 1999), 50

³⁴ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi*. 5

c. Pembentukan Citra

Ada empat komponen kunci dalam pembentukan citra: persepsi, kognisi, motivasi, dan sikap. Persepsi dipahami sebagai hasil dari kesadaran seseorang terhadap faktor lingkungan, di mana kemampuan untuk mempersepsi membantu melanjutkan proses pembentukan citra dengan memberikan informasi kepada individu yang membentuk keyakinan mereka. Keyakinan ini, pada gilirannya, mengarah pada sikap pro atau kontra terhadap suatu produk, dan dari sikap ini, citra positif atau negatif tercipta. Proses pembentukan citra dapat dijelaskan sebagai berikut :³⁵

Gambar 1.1: Model Pembentukan Citra



- 1) (Stimulus) mengacu pada kesan eksternal yang diterima oleh individu yang berkontribusi pada pembentukan persepsi.
- 2) (Persepsi) adalah hasil dari pengamatan dan penafsiran terhadap elemen lingkungan. Intinya, individu menetapkan makna pada stimulus berdasarkan pengalaman masa lalu mereka, dan persepsi ini membantu membentuk gambaran keseluruhan.
- 3) (Kognisi) adalah keyakinan individu terhadap stimulus. Keyakinan ini terbentuk ketika orang tersebut menerima cukup informasi, yang dapat memengaruhi perkembangan proses kognitif mereka.
- 4) (Motivasi dan sikap) yang ada mendorong respons yang diinginkan dari pemberi stimulus. Motivasi adalah kondisi internal yang memaksa individu untuk terlibat dalam aktivitas tertentu untuk mencapai tujuan.
- 5) (Sikap) adalah kecenderungan untuk bertindak, memahami, berpikir, dan merasakan terhadap objek, ide, situasi, atau nilai. Sikap bukanlah perilaku langsung tetapi kecenderungan untuk berperilaku dengan cara tertentu, yang didorong oleh motivasi yang mendasarinya.

Elvinaro Ardianto, *Metodologi Penelitian untuk Public Relations*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2010), 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.

- 6) (Tindakan) mengacu pada respons atau hasil dari seorang individu sebagai organisme yang bereaksi terhadap rangsangan, baik dari dalam dirinya sendiri maupun dari lingkungan.
- 7) (Respon atau perilaku) adalah tindakan individu sebagai reaksi terhadap rangsangan atau stimulasi eksternal.

d. Manfaat Citra Perusahaan

Citra perusahaan yang baik dan kuat mempunyai manfaat sebagai berikut.³⁶

- 1). Daya saing jangka menengah dan panjang yang mantap. Dimana citra perusahaan yang baik akan menjadi identitas atau kepribadian perusahaan yang tidak mudah ditiru perusahaan lain sekaligus melindungi perusahaan dari pesaing.
- 2). Menjadi perisai selama masa krisis. Perusahaan yang memiliki citra yang baik dan kuat akan lebih mudah mendapatkan dukungan serta maaf dari masyarakat atas kesalahannya.
- 3). Menjadi daya tarik eksekutif handal. Sebuah perusahaan dengan citra yang baik dan kuat akan mampu menarik, memotivasi dan menahan eksekutif handal yang merupakan aset penting penggerak roda perusahaan.
- 4). Meningkatkan efektifitas strategi pemasaran. Dengan citra yang sudah terbentuk dengan baik, dalam menerjunkan produk baru di pasar maka kegiatan melakukan strategi pemasaran tidak akan sebesar saat belum adanya citra.
- 5). Penghemat biaya operasional. Sebuah perusahaan dengan citra yang baik dan kuat akan membutuhkan biaya untuk mempromosikan produk lebih sedikit atau lebih hemat dibandingkan yang dilakukan oleh perusahaan yang belum memiliki citra atau bahkan belum dikenal konsumen.

C. Kerangka Pikir

Kerangka teori bertindak sebagai fondasi bagi seluruh proses penulisan. Kerangka ini didasarkan pada teori-teori yang mapan, yang memberikan deskripsi dan penjelasan tentang hubungan antara variabel-variabel yang penting untuk mengatasi masalah penelitian.

Kerangka teori merupakan model konseptual yang menggambarkan bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang diidentifikasi sebagai isu utama dalam penelitian. Kerangka teori yang dibangun dengan baik

2004), 3. Siswanto Sutojo, *Membangun Citra Perusahaan*, (Jakarta: Damar Mulia Pustaka,



UIN SUSKA RIAU

menjelaskan variabel-variabel yang akan diteliti secara teoritis. Tinjauan pustaka berfungsi sebagai landasan untuk mengembangkan kerangka teori penulis, sedangkan kerangka teori itu sendiri menjadi dasar untuk merumuskan hipotesis. Kerangka teori menjelaskan hubungan antara variabel dan teori yang mendasari hubungan tersebut, termasuk karakteristik dan arah hubungan tersebut. Kerangka teori yang kuat mengidentifikasi dan menentukan variabel mana yang relevan dengan masalah penelitian.³⁷

Dalam penelitian ini, dasar penulisan adalah kerangka konseptual yang mengkaji bagaimana layanan umrah berkontribusi dalam membangun citra positif di PT. Pakem Tours Pekanbaru. Kerangka teori penelitian berikut ini didasarkan pada teori kualitas layanan Kasmir dan teori pembentukan citra Elviano Ardianto.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

³⁷ Eri Berlian, *Metodologi Penulisan Kualitatif dan Kuantitatif*, (Padang : Sukabina Press, 2016), 37.

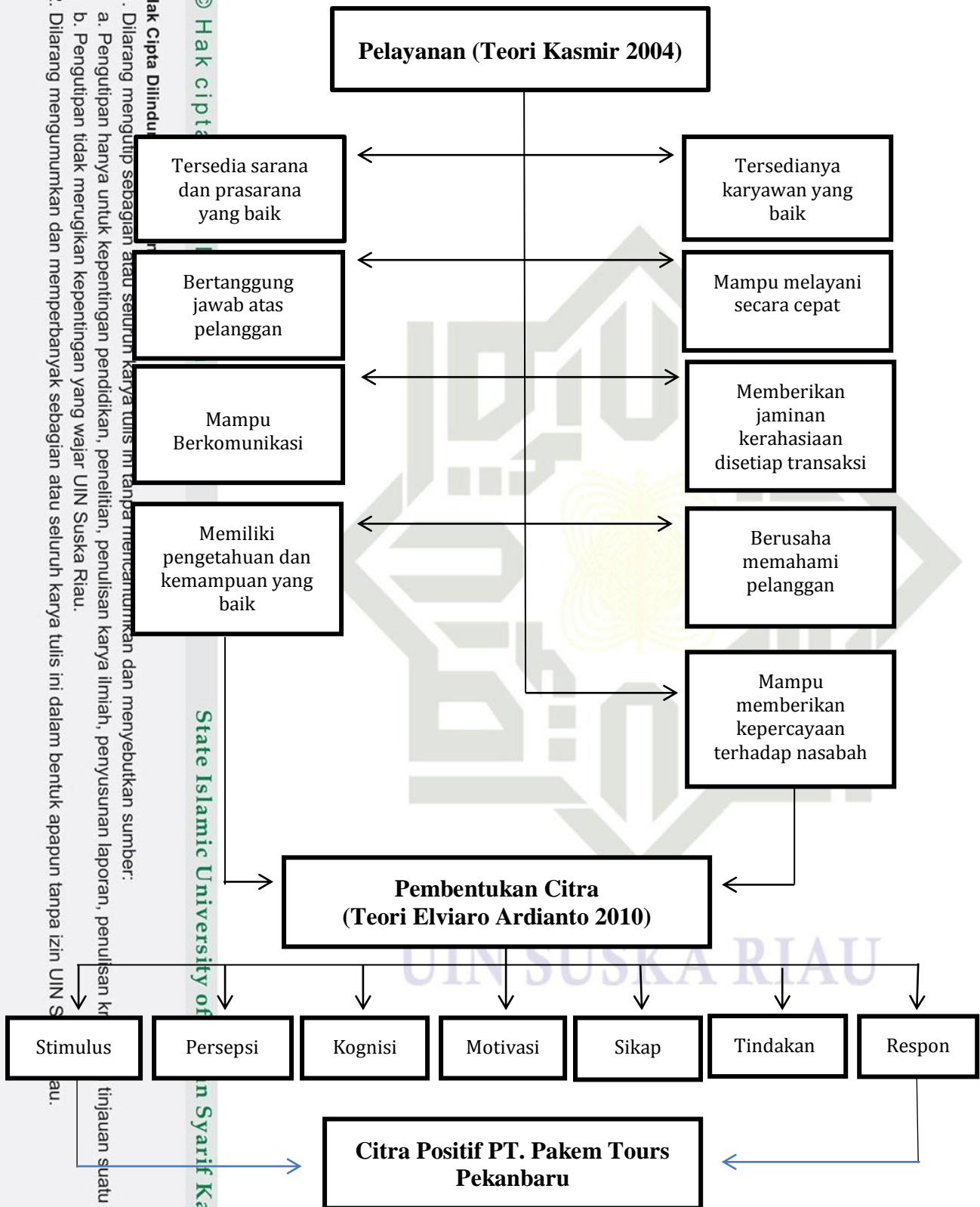


Hak Cipta Dilindungi
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan karya ilmiah, dan sebagainya.
 b. Pengutipan tidak merugikan 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

State Islamic University of
 in Syarif Kasim Riau

Gambar 2.1 Skema Kerangka Fikir



BAB III METODOLOGI PENELITIAN

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

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan merangkum berbagai kondisi, situasi, fenomena, atau realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi fokus penelitian. Penelitian ini juga berupaya untuk mengemukakan realitas tersebut dalam bentuk karakteristik, sifat, kualitas, model, tanda, atau deskripsi kondisi atau situasi tertentu yang terkait dengan fenomena yang diteliti.³⁸

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Dalam penulisan ilmiah, lokasi dan waktu penelitian merupakan unsur penting yang membantu menentukan fokus penelitian. Penelitian ini dilakukan di PT. Pakem Tours Pekanbaru.

2. Waktu Penulisan

Penelitian ditulis setelah proposal penelitian dipresentasikan dalam sebuah seminar.

C. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data:

1. Data Primer

Data primer mengacu pada data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber asli. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara, observasi, dan umpan balik dari responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder mengacu pada data yang diperoleh dari lokasi penelitian atau organisasi terkait, biasanya dalam bentuk dokumentasi seperti laporan, buku, dan bahan lain yang relevan dengan topik penelitian.³⁹

D. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah individu yang memiliki pengetahuan tentang subjek penelitian, baik sebagai partisipan langsung maupun sebagai individu yang mengenal objek penelitian. Dalam penelitian ini, informan terdiri dari lima orang, yaitu kepala cabang (H. Abdul Jamik), staf operasional (Retno Dwi

Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : Kencana, 2007), 68.

Child Narbuko, dkk, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : Bumi Askara, 2005), 83.



Murti), staf keuangan (Julita Tri Lestari), dan dua orang jamaah umrah PT. Pakem Tours Pekanbaru (Febrianto dan Rini Wahyuni).

Teknik Pengumpulan data

1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data dimana peneliti mengamati dan mencatat secara langsung kondisi atau perilaku objek sasaran.⁴⁰ Dalam penelitian ini, metode ini digunakan untuk mengumpulkan informasi mengenai bagaimana strategi pelayanan ibadah haji umrah memberikan kontribusi dalam membangun citra positif di PT. Pakem Tours Pekanbaru.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan langsung antara peneliti dan informan, yang dilakukan untuk mengumpulkan informasi atau wawasan tentang topik tertentu, yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi untuk keperluan penelitian melalui proses tanya jawab terkait topik yang diteliti.⁴¹ Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan informan untuk menggali permasalahan penelitian.

Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur, dimana peneliti menyiapkan terlebih dahulu serangkaian pertanyaan sebagai panduan dalam mewawancarai informan. Pendekatan ini membantu dalam pengumpulan informasi mengenai bagaimana strategi pelayanan ibadah haji umrah memberikan kontribusi dalam membangun citra positif di PT. Pakem Tours Pekanbaru.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dari sumber tertulis dalam penelitian kualitatif. Dokumen yang dimaksud meliputi berbagai bahan seperti catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, rekaman, notulen rapat, agenda, dan sumber relevan lainnya. Metode dokumentasi meliputi identifikasi, pencarian, dan pengambilan dokumen-dokumen tersebut untuk mengekstrak data yang terkait dengan variabel atau topik yang diteliti.⁴²

Abdurrahman Fatoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2011), 104.

W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : PT. Gramedia, 2004), 19.

Suyitno, *Metodologi Penulisan Kualitatif : Konsep, Prinsip, dan Operasionalnya*, (Tulungagung : Akademika, 2018), 113.



F. Validasi Data

⊙ Untuk memastikan keabsahan data dan hasil dalam penelitian kualitatif, pengujian keabsahan data dilakukan dengan menggunakan triangulasi metode. Triangulasi metode digunakan untuk memverifikasi apakah informasi yang diperoleh melalui berbagai metode pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi selaras satu sama lain. Proses ini memeriksa apakah hasil wawancara sesuai dengan observasi atau apakah data yang didokumentasikan konsisten dengan informasi yang diperoleh selama wawancara atau observasi.⁴³

Sugiyono mengidentifikasi empat jenis triangulasi: menggunakan sumber, metode, penyelidik, dan teori. “Triangulasi sumber” melibatkan perbandingan dan verifikasi keandalan informasi yang diperoleh dari waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Untuk membangun kepercayaan, langkah-langkah berikut dilakukan:

1. Membandingkan data dari observasi dengan data dari wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan individu dalam wawancara dengan pernyataan atau tindakan pribadi mereka.
3. Membandingkan apa yang dilakukan orang dalam lingkungan penelitian dengan apa yang mereka katakan secara konsisten.
4. Membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang relevan.

Setelah melakukan penelitian dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi, maka data yang terkumpul dari sumber-sumber tersebut diintegrasikan untuk saling melengkapi dan memperkuat validitas temuan.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data digunakan untuk meneliti data yang terkumpul selama penelitian. Setelah data dari lapangan terkumpul dan terorganisasi secara sistematis, langkah selanjutnya adalah menganalisis informasi yang diperoleh.⁴⁴ Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan teknik deskriptif kualitatif, yaitu mengorganisasikan dan menginterpretasikan data yang masih berupa kata-kata atau simbol sebagaimana data tersebut terkumpul di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, analisis data biasanya dilakukan dengan menggambarkan atau menjelaskan fenomena menggunakan kata-kata atau kalimat. Peneliti menganalisis data dengan menginterpretasikan makna di balik

⁴³ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, Ed I, Cet I (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2013), 218

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

fenomena tersebut, dan melalui proses ini, ditarik kesimpulan berdasarkan analisis data tersebut.

Langkah-langkah analisis data dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data mengacu pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data mentah yang muncul dari catatan lapangan ke dalam bentuk yang lebih mudah dikelola. Proses ini dimulai bahkan sebelum pengumpulan data dimulai, karena dipengaruhi oleh kerangka konseptual penelitian, pertanyaan penelitian, dan metode pengumpulan data yang dipilih. Reduksi data melibatkan beberapa aktivitas seperti: Meringkas data, Mengode data, Mengidentifikasi tema, Membuat kluster atau kategori.

Metode reduksi data melibatkan pemilihan data relevan yang ketat, meringkas atau mendeskripsikannya secara singkat, lalu mengklasifikasikannya ke dalam konsep, kategori, dan tema. Proses ini bersifat dinamis dan berulang, artinya pengumpulan data dan reduksi data berinteraksi sepanjang proses penelitian, tidak secara linier atau satu kali. Pengembangan kesimpulan dan penyajian data terus berkembang, dengan kompleksitas masalah penelitian bergantung pada kedalaman dan ketepatan analisis. Dengan kata lain, semakin tajam alat analisis (atau "pisau analisis"), semakin efektif peneliti dapat mengelola dan menafsirkan data.⁴⁵

2. Penyajian Data

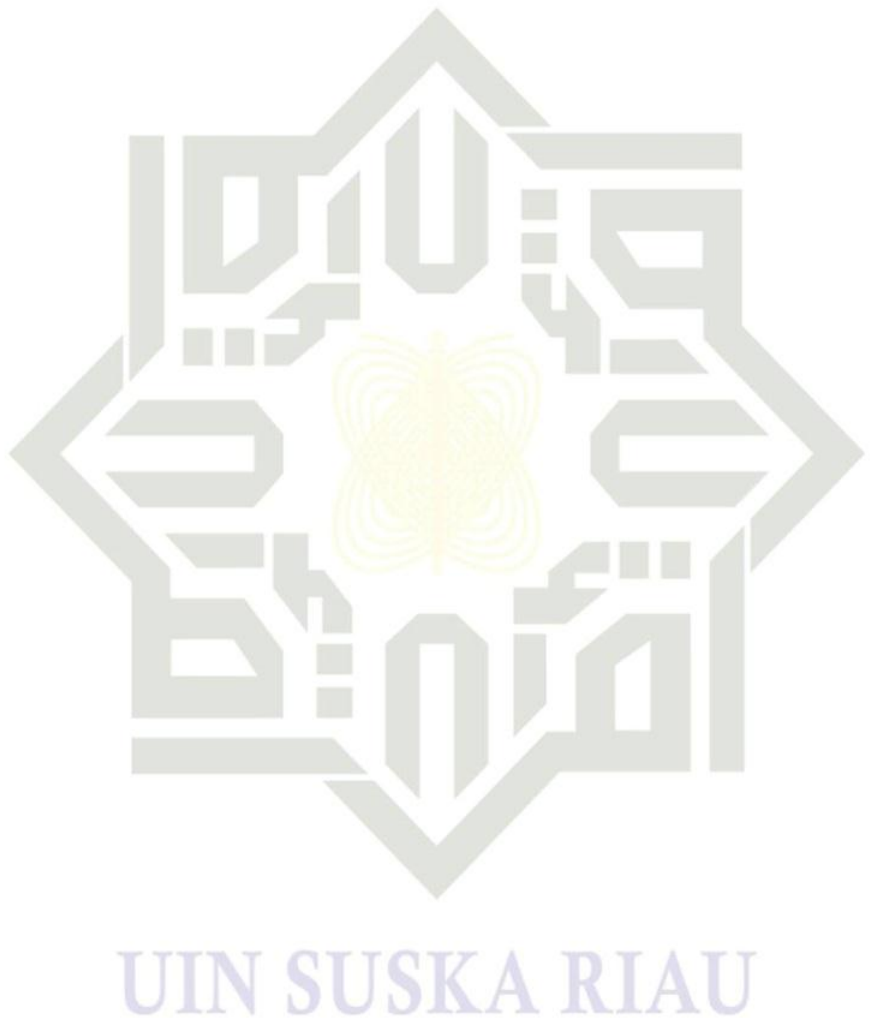
Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya melakukan analisis kembali.

3. Penarikan Kesimpulan

Upaya penarikan kesimpulan dilakukan peneliti secara terus-menerus selama berada dilapangan. Dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan pola-pola (dalam catatan teori), penjelasan-penjelasan, konfigurasi-konfigurasi, yang mungkin, alur sebab akibat, dan prosisi. Kesimpulan-kesimpulan ini ditangani secara longgar, tetap terbuka, dan skeptic, tetapi kesimpulan sudah disediakan. Mula-mula belum jelas, namun kemudian meningkat menjadi

Ahmad Rijali, *Analisis Data Kualitatif*, (Jurnal Alhadharah, Vol, 17, 2018), 91.

lebih rinci dan mengakar dengan kokoh. Kesimpulan-kesimpulan itu juga diverifikasi selama penelitian berlangsung, dengan cara memikir ulang selama penulisan, tinjauan ulang catatan lapangan, tinjauan kembali dan tukar pikiran antar teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan antar pribadi, upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain.

**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 PT. PAKEM TOURS PEKANBARU

A. Sejarah PT. Pakem Tours Pekanbaru

PT. Pakem Tours Pekanbaru berdiri pada tahun 1996 dan awalnya berkantor pusat di Surabaya. Pada tahun 2009, perusahaan mengalami perubahan yang signifikan ketika pemegang saham baru mengambil alih manajemen, struktur kepemimpinan yang masih berlaku hingga saat ini. Cabang Pekanbaru, yang dibuka pada tanggal 19 Juni 2010, merupakan salah satu cabang regional perusahaan di Indonesia, yang berlokasi di Jl. Paus No. 12, Kabupaten Tangerang Tengah. Sejak dibuka, PT. Pakem secara bertahap membangun reputasinya di masyarakat setempat, semakin dikenal dan memperluas kehadirannya tidak hanya di Pekanbaru dan Provinsi Riau tetapi juga di Sumatera Barat dan Sumatera Utara.

Pada awalnya, PT. Pakem Tours Pekanbaru beroperasi di gedung atau ruko sewaan dengan masa sewa satu tahun. Namun, seiring dengan pertumbuhan pendapatan perusahaan, perusahaan dapat berinvestasi di ruang kantornya sendiri—ruko tiga lantai yang terletak di Jl. Paus No. 104 C, Tangerang Barat, tidak jauh dari kantor awalnya. Perjalanan PT. Pakem Tours Pekanbaru telah diwarnai oleh berbagai tantangan, namun ketangguhan perusahaan telah membuatnya memperoleh kepercayaan dan antusiasme yang besar dari masyarakat. Fondasi yang kuat ini telah mengilhami para personel dan pimpinan perusahaan untuk bekerja sama dalam mencapai visi dan misi perusahaan.

PT. Pakem Tours Pekanbaru merupakan perusahaan yang didirikan berdasarkan hukum Republik Indonesia dan memiliki izin usaha dari Departemen Pariwisata, Seni, dan Budaya. Perusahaan ini berdiri secara resmi pada tahun 2004 melalui akta notaris H. Haryanto, SH, MBA, No. 15, tanggal 24 Mei 2004, dengan pengesahan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia melalui surat keputusan Ahu-69715.AH.01.02 tahun 2008.

Selain menjalankan bisnis utamanya sebagai penjual tiket pesawat, voucher hotel, dan paket wisata, PT. Pakem Tours Pekanbaru juga bergerak di bidang penyelenggaraan **wisata haji dan umrah**, yang memberikan layanan kepada mereka yang ingin melaksanakan perjalanan ibadah tersebut.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.

E. Brosur Paket Ibadah Umroh dan Alamat Website PT. Pakem

1. Brosur paket ibadah umroh PT. Pakem



Gambar 3.1 Brosur Harga dan Fasilitas Ibadah Umroh yang Ditawarkan PT. Pakem Tours Pekanbaru

2. Alamat resmi website PT. Pakem Tours Pekanbaru

<http://pakemtours.co.id/contact-us/>

F. Penghargaan Prestasi PT. Pakem

1. Beberapa penghargaan yang dicapai PT. Pakem Tours Pekanbaru

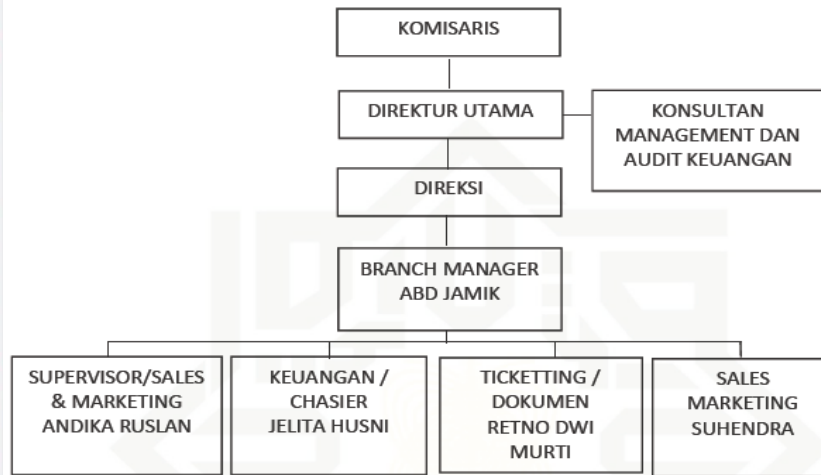


Gambar 4.1 Beberapa Piagam Prestasi Yang Diraih PT. Pakem Tours Pekanbaru.

G. Struktur Organisasi PT. Pakem

Struktur organisasi suatu perusahaan sangat menentukan sukses tidaknya suatu perusahaan, oleh karena itu pimpinan perusahaan harus dapat mengatur suau hubungan kerja yang baik dan harmonis melalui pelimpahan wewenang dan tanggung jawab yang jelas, berikut struktur organisasi PT. Pakem Tours Pekanbaru :

Gambar 5.1 Struktur Organisasi PT. Pakem Tours Pekanbaru



Struktur organisasi PT. Pakem Tours Pekanbaru mencerminkan berbagai peran dan tanggung jawab dalam perusahaan. Berikut ini adalah tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian dalam organisasi:

1. Branch Manager (ABD Jamik)

Branch Manager memegang otoritas tertinggi di cabang dan bertanggung jawab untuk hal-hal berikut:

1. Mengawasi dan mengoordinasikan kegiatan operasional.
2. Memimpin kegiatan pemasaran di kantor cabang.
3. Memantau semua kegiatan operasional cabang.
4. Membantu prosedur operasional untuk manajemen risiko.
5. Mengembangkan kegiatan operasional.
6. Mengamati kinerja karyawan.
7. Memberikan solusi untuk meningkatkan kinerja karyawan.
8. Mengevaluasi kinerja bawahan.

2. Sales and Marketing Supervisor (Andika Ruslan)

Sales and Marketing Supervisor bertanggung jawab untuk:

- a. Menetapkan strategi pemasaran dan meningkatkan penjualan.
- b. Menjual tiket, paket umrah, dan haji (semua produk).
- c. Mewakili pimpinan cabang dalam kegiatan di luar kantor.
- d. Mengelola SPPH (Surat Perintah Perjalanan Haji) di kantor wilayah Kementerian Agama.
- e. Menyerahkan dana haji ke bank.
- f. Menyetorkan uang ke bank.
- g. Menyelenggarakan manasik dan petugas penanganan.
- h. Membantu pengurusan paspor di Kantor Imigrasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



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

i. Membantu calon jamaah haji dalam pengurusan surat rekomendasi di Kementerian Agama.

Keuangan atau Kasir (Jelita Husni)

Bagian Keuangan atau Kasir bertugas untuk:

- a. Mengelola tugas kasir, pembukuan, dan pelaporan keuangan.
- b. Menjual tiket, paket umrah, dan haji.
- c. Menyediakan perlengkapan dan peralatan rumah tangga kantor.
- d. Menyiapkan atau menyusun surat perjalanan dinas.
- e. Mengelola inventaris kantor.
- f. Menangani pembayaran tagihan listrik dan internet.

Ticketing atau Dokumen (Retno Dwi Murti)

Bagian Ticketing atau Dokumen bertugas untuk:

- a. Menangani administrasi dan pelaporan kepada Branch Manager dan HRD (Human Resources Department).
- b. Menjual tiket, paket umrah, dan haji.
- c. Menyusun catatan kehadiran rapat karyawan atau kantor.
- d. Mengorganisasi dan mengelola surat menyurat.
- e. Menyusun dan melaporkan perlengkapan umrah dan haji.
- f. Menyusun risalah kegiatan manasik.

Sales Marketing (Suhendra)

Bagian Sales Marketing bertugas untuk:

- a. Meningkatkan penjualan, pemasaran produk, dan pelaporan kepada Sales and Marketing Supervisor.
- b. Menjual tiket, paket umrah, dan haji.
- c. Mengelola SPPH di Kanwil Kementerian Agama.
- d. Menyerahkan dokumen haji ke bank.
- e. Menyetorkan uang ke bank.
- f. Mengirimkan berkas atau dokumentasi.
- g. Menyelenggarakan kegiatan manasik dan penanganan petugas.
- h. Mengelola pengurusan paspor di Kantor Imigrasi.
- i. Membantu calon jamaah haji dalam mendapatkan vaksinasi meningitis.

Masing-masing peran tersebut sangat penting dalam mendukung operasional PT. Pakem Tours Pekanbaru, memastikan kelancaran penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, serta layanan perusahaan lainnya yang terkait dengan pariwisata.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan yaitu “Pelayanan Ibadah Umroh Dalam Membangun Citra Positif Pada PT. Pakem Tours Pekanbaru”. Dapat disimpulkan PT. Pakem memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan perjalanan terbaik dan professional dalam melayani konsumennya. Berdasarkan uraian wawancara yang telah dilakukan mengenai pelayanan ibadah umroh dalam membangun citra positif pada PT. Pakem Tours Pekanbaru, maka penulis mengambil kesimpulan, bahwa pelayanan ibadah umroh dalam membangun citra positif pada PT. Pakem Tours Pekanbaru sebagai berikut : PT. Pakem Tours Pekanbaru memberikan bimbingan manasik ibadah umroh sebelum keberangkatan dan selama kegiatan ibadah umroh, sarana dan prasarana yang sangat memadai bagi jamaah, menyediakan SDM yang baik dan juga kompeten dibidangnya masing-masing, bertanggung jawab penuh terhadap semua jamaah selama kegiatan ibadah umroh, memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, menjalin komunikasi yang baik dengan semua jamaah, memberikan jaminan kerahasiaan untuk setiap transaksi yang dilakukan jamaah, menyediakan karyawan yang bermutu dan baik dalam melayani jamaah, berusaha memahami keinginan pelanggan, serta berusaha menarik kepercayaan setiap pelanggan. Dan persepsi jamaah terhadap pelayanan perjalanan umroh yang diberikan PT. Pakem Tours Pekanbaru juga positif.

B. Saran

Saran penulis semoga ini bisa menjadi acuan dan masukan untuk bisa meningkatkan lagi pelayanan-pelayanan yang diberikan terhadap jamaah, dan semoga bisa memberi dampak positif terhadap citra PT. Pakem Tours Pekanbaru di tengah masyarakat, sehingga bisa menjadi pilihan terbaik bagi masyarakat yang ingin melaksanakan ibadah umroh, berikut beberapa saran dari penulis :

1. Bagi PT. Pakem Tour Pekanbaru
 - a. Saat ada salah seorang karyawan yang keluar atau berhenti kerja hendak pihak Pakem cepat mencari pengganti supaya semua bisa berjalan lancar dan efisien.
 - b. kalau bisa untuk bangunan ruko serta pelakat lokasi pada PT. Pakem Tours Pekanbaru bisa dibuat lebih jelas, supaya bisa terlihat lebih jelas

dan mudah dicari, karena mengingat bangunan PT. Pakem yang letaknya juga berdampingan dengan bangunan usaha-usaha lain juga.

c. Bangunan cepat puas dan terus tingkatkan pelayanan terhadap jamaah, serta lebih cekatan dalam mencari calon jamaah mengingat saat ini semakin banyak lagi travel agent yang berdiri.

Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan dan masih jauh dari kata ideal. Peneliti di masa mendatang yang ingin melakukan studi perbandingan dapat mempertimbangkan untuk mengeksplorasi topik ini dengan subjek atau perspektif yang berbeda. Pendekatan ini akan membantu memperkaya pemahaman tentang bagaimana layanan ibadah umrah berkontribusi dalam membangun citra positif bagi biro perjalanan, memberikan pandangan yang lebih luas dan lebih komprehensif tentang subjek 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.



DAFTAR PUSTAKA

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 dimiliki UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Jamil Riau

Al-Kahlawi Muhammad, *Buku Induk Haji Dan Umroh Untuk Wanita*, Jakarta:Zaman,2009

Al Arif, M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank syariah*, Bandung: Alfabeta. 2012

Arifunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta:rineka cipta, 2006.

Bonar S.K, *Manajemen Jasa Pelayanan*, Jakarta : Rineka Cipta. 1996.

Bungin Burhan, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana, 2007

Da Sondang, Siagian, *Manajemen SDM*, Jakarta : Bumi Aksara, 2015, 208

Latoni Abdurrahman, *Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi*,Jakarta: Rineka Cipta, 2011.

Laspersz Vincent, *Menajemen Bisnis Total*, Jakarta : gramedia, 1998.

Munawar Imam, *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik*, Ed I, cet I Jakarta : PT Bumi akasara. 2013.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Departemen Pendidikan dan Kebudayaan*, Jakarta : Balai Pustaka, 1998.

Kasmir, *Etika Customer Servis*, Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2006.

..... *Manajemen Perbankan*, Jakarta : Rajawali Pers, 2012.

..... *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana Predana Media, 2004.

..... *Manajemen perbankan*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2010

Kementerian Agama RI, *Al-Quran Dan Terjemeah*, Garut :CV Penerbit J-ART, 2017.



Madjid, Ahmad Abd, *Seluk Beluk Ibadah Dan Umroh*, Surabaya : Mutiara Ilmu, 1993

Madjid Suharto Abdul, *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009

Mansur Yusuf, *Travel Guide Haji Dan Umroh*, Bandung : Salamadani Pustaka Semesta, 2010.

Menir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : bumi aksara, 2010.

Mufid Muhammad, *Komunikasi dan Regulasi Penyiaran*, Jakarta : Kencana, 2005.

Nafi Moh. ' Ch, *Haji Dan Umroh Sebuah Cerminan Hidup*, Erlangga, 2015

Narbuko Cholid, dkk, *Metodologi Penelitian*, Jakarta : Bumi askara, 2005.

Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2008

Robbins Stephen, *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi Edisi Kelima*, Jakarta : Erlangga, 2002

Rosady, *Praktik dan Solusi Public Relation dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra*, Jakarta : Ghalta, 1999

Rahudh, Rosibon Anwar, *Akidah Akhlak*, Bandung : CV Pustaa Setia, 2016

Saleh HE Hasan, *Kajian Fiqih Nabawi Dan Fiqih Kontemporer*, Jakarta : PT Rajagrafindo Persada, 2008.

Siti Musdah Mulia & Ahmad Thib Raya, *Menyelami Seluk Beluk Ibadah Dalam Islam*, Jakarta : Pernada Media, 2003.

Subagyo P. Joko, *Metodologi Penelitian*, Jakarta : Rinek cipta, 2011.

Suryabrata Sumadi, *Metodologi Penelitian*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 1995.



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

Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Ketiga, Jakarta : Balai Pustaka, 2005.

Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa,

Juana Fandy, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008.

Utami Hana, *Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Manusia*, Yogyakarta : Nuha Medika, 2010.

W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. Gramedia, 2004.

JURNAL :

Assa Muchlis, “*Analisis Pelayanan Ibadah Hajidan Umroh dalam Membangun Citra Positif (Studi Kasus pada Daqu Travel)*”, Universitas Negeri Makasar :Jurnal Manajemen Haji dan Umroh Vol 2 NO 2, 2022.

Atot Hartoko, Fatari, Ummu Atiah, “*Analisis Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh dalam Membangun Citra Positif pada PT. Riyadhuljannah Tour dan Travel Kabupaten Pandeglan*”, Universitas Bina Bangsa : Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 4 No 1, 2024

Benedit, Binur Pretty, “*Hubungan Penempatan Dan Pengembangan Pegawai Dengan Prestasi Kerja Pada Perdede Internasional Hotel Medan*” Jurnal Akomodasi Agung Vol IV No. 1 2019.

Kristiadi Agus, Nainggolan MH Bonifasius, Situmeang Amelia Paskah, “*Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Keperayaan Terhadap kepuasan Pelanggan Di Restoran Sushimas*”, Stie Pariwisata Internasional :Jurnal Eduturisma Vol V No1 2020.

MD. Rahadhini, “*Peran Public Relations Dalam Membangun Citra Perusahaan Melalui Program Corporate Social Responsibility*”, Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan, Vol. 10, No. 1, april 2010.



Moch. Fakhruroji, Ainurrohmah, Sitty Sumijati, “*Strategi PT. Noor Abika Tour dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Prima*”, UIN Sunan Gunung Jati Bandung : Jurnal Manajemen Dakwah Vol 1 No 4, 2016.

Muhammad, “*Pengaruh Pelayanan Dan Produk Jasa Terhadap Komitmen Penerimaan Nasabah Pada Bank BRI Tigaraksa*”, jurnal moneter, vol. IV, No. 1, april 2017.

Rahmah Andayani, Alfi Syahri Lubis “*Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo*” Politeknik Negeri Batam : Journal of Business Administration Vol 1, No 2, 2017

Rizkiyati Ahmad, “*Analisis Data Kualitatif*”, Jurnal Alhadharah, Vol. 17, 2018.

Septi Yuniarti, Zahrudin, “*Pemanfaatan Bukti-Bukti Transaksi Rumah Tangga*” Universitas PGRI Palembang : Jurnal Profit Vol 4, No 2, 2017.

Suliana Elva, “*Manajemen pelayanan Umroh Masa Pandemi Covid-19 di PT. Nur Rahmah Al-Jami & Travel Kendari*”, Al_Munazzam : Jurnal Pemikiran dan Penelitian Manajemen Dakwah Vol 1 No 2, 2021.

SKRIPSI :

Aliya Noor Siti, “*Analisis Pelayanan Ibadah Haji dan Umroh dalam Membangun Citra Positif Pada PT. Sutra Tour Hidayah Banjarwati Paciran Lamongan*”, Skripsi Universitas Islam Lamongan, 2021.

Mafikasari Widiawati, “*Kinerja Pelayana Ibadah Haji dan Umroh dalam Membangun Citra Positif pada PT. Al Amin Mulia Lestari*”, Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022.

Muhimmah Firda Fatihatul, “*Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Ibadah Haji dan Umroh dalam Membangun Citra Positif pada PT. Ebada Al Rahman Wisata Surabaya*”, Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2018.

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Andri Yahya
Nim : 11840413790
Jurusan/Konsentrasi: Manajemen Dakwah/Manajemen Travel Haji Dan Umroh
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Judul Penelitian : Pelayanan Ibadah Umroh Dalam Membangun Citra Positif pada PT. Pakem Tours Pekanbaru

(Daftar Pertanyaan Wawancara Bersama Bapak Kepala Cabang Dan Karyawan PT. Pakem Tours Pekanbaru)

- A. Sarana dan Prasarana yang Baik
1. Apa saja fasilitas yang disediakan pada kantor pelayanan PT. Pakem Tours Pekanbaru?
 2. Bagaimana pelayanan transportasi yang disediakan PT. Pakem Tours Pekanbaru?
 3. Bagaimana pelayanan akomodasi dan konsumsi (hotel dan makanan) yang diberikan PT. Pakem Pekanbaru?
- B. Tersedia Karyawan Yang Baik
1. Apakah setiap karyawan disini memiliki perilaku dan etika yang baik?
- C. Bertanggung Jawab Kepada Jamaah
1. Apa saja bentuk tanggung jawab yang diberikan PT. Pakem Tours Pekanbaru terhadap para jamaah?
- D. Mampu Melayani Dengan Cepat Dan Tepat
1. Bagaimana kecepatan pelayanan yang diberikan PT. Pakem terhadap Jamaah?
- E. Mampu Berkomunikasi
1. Apakah setiap karyawan mampu berkomunikasi dengan baik terhadap para jamaah?
- F. Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi
1. Apakah setiap transaksi yang dilakukan jamaah ada jaminan kerahasiaan yang diberikan? Jika ada seperti apa?
- G. Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan yang Baik
1. Apakah setiap karyawan memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik?
- H. Berusaha Memahami Kebutuhan Pelanggan
1. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk memahami kebutuhan jamaah?

I. Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Nasabah

1. **1. Apa saja cara yang dilakukan PT. Pakem untuk memberikan kepercayaan kepada jamaah?**
- Daftar Pertanyaan Wawancara Bersama Jamaah PT. Pakem Tours Pekanbaru)**
1. Bagaimana menurut bapak/ibu sarana dan prasarana yang telah diberikan PT. Pakem Tours Pekanbaru?
 2. Bagaimana menurut bapak/ibu pelayanan manasik yang diberikan PT. Pakem Tours Pekanbaru?
 3. Bagaimana menurut bapak/ibu sikap atau perilaku karyawan saat melayani jamaah?
 4. Apakah setiap transaksi yang bapak/ibu lakukan ada jaminan kerahasiaan yang diberikan PT. Pakem Tours pekanbaru?
 5. Bagaimana menurut bapak/ibu untuk kecepatan karyawan dalam melakukan pelayanan?
 6. Kenapa bapak/ibu lebih memilih PT. Pakem untuk melaksanakan ibadah umroh dari pada yang lainnya?
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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 dengan Julita Tri Lestari
(Staff Keuangan PT. Pakem Tours Pekanbaru)**



**Wawancara dengan Retno Dwi Murti
(Staff Operasional dan Pelayanan PT. Pakem Tours 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.



**Wawancara dengan Abd Jamik
(Branch Manajer PT. Pakem Tours Pekanbaru)**



**Wawancara dengan Febrianto
(Jamaah Umroh PT. Pakem Tours Pekabaru)**



**Wawancara dengan Rini Wahyuni
(Jamaah Umroh PT. Pakem Tours Pekanbaru)**

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU

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

Jln. 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

Nomor : B-3977/Un.04/F.IV/PP.00.9/09/2022
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) Exp
Hal : Mengadakan Penelitian.

Pekanbaru, 15 September 2022

Kepada Yth,
**Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau**
di
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

N a m a	: ANDRI YAHYA
N I M	: 11840413790
Semester	: IX (SEMBILAN)
Jurusan	: Manajemen Dakwah
Pekerjaan	: Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau

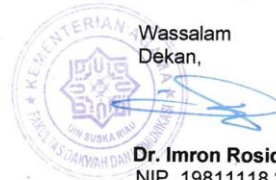
Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

"Pelayanan Ibadah Umroh dalam Membangun Citra Positif pada PT. Pakem Tours Pekanbaru".

Adapun sumber data penelitian adalah :
"PT. Pakem Tours Pekanbaru".

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

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



Wassalam
Dekan,

Dr. Imron Rosidi., S.Pd., MA
NIP. 19811118 200901 1 006

Tembusan:

1. Mahasiswa yang bersangkutan

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



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 P E K A N B A R U
 Email : dpmpstp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/52750
 TENTANG

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



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : B-3977/U.n.04/F.IV/PP.09/09/2022 Tanggal 27 Agustus 2023**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

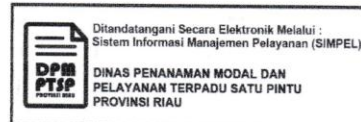
- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : ANDRI YAHYA |
| 2. NIM / KTP | : 11840413790 |
| 3. Program Studi | : MANAJEMEN DAKWAH |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : PELAYANAN IBADAH UMROH DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF PADA PT. PAKEM TOURS PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : PT. PAKEM TOURS PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

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

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 28 Agustus 2023



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Pimpinan PT. PAKEM TOURS PEKANBARU di Tempat
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan