

**IMPLEMENTASI PELAYANAN JAMA'AH UMROH PT.
SAMIRA ALI WISATA TOUR & TRAVEL
KOTA PEKANBARU**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas-Tugas dan Syarat-Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Oleh:

MUHAMMAD ILHAM HAZIQ

NIM. 12140410927

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
2025 M / 1447 H**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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



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 "Implementasi Pelayanan jamaah umroh PT. Samira Ali Wisata
Your&Travel Kota Pekanbaru" ditulis oleh:

Nama : M. Ilham Haziq
NIM : 12140410927
Prodi : Manajemen Dakwah

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

Hari : Selasa
Tanggal : 23 September 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 September 2025

Ketua/Penguji 1

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

Sekretaris/Penguji 2

Pipir Romadi, S.Kom.I, M.M
NIP. 19910403 202521 1 013

Penguji 3

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

Penguji 4

Zulkarnaini, S.Ag., M.Ag
NIP. 19710212 200312 1 002

Mengetahui
Dekan,



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

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.

© Hak cipta dilindungi Undang-Undang



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.

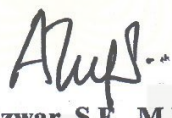
**IMPLEMENTASI PELAYANAN JAMAAH UMROH PT. SAMIRA ALI WISATA
TOUR & TRAVEL KOTA PEKANBARU**

Disusun Oleh :

Muhammad Ilham Haziq
NIM. 12140410927

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal: 9 Juli 2025.

Pekanbaru, 9 Juli 2025
Pembimbing,


Azwar, S.E., M.M
NIP. 19850601 202012 1 004

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah


Khairuddin, M.Ag
NIP. 19720817 200910 1 002

UIN SUSKA RIAU



Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 07 Oktober 2025

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammd Ilham Haziq

NIM : 12140410927

Tempat/Tgl. Lahir : Pekanbaru, 16 Juli 2003

Fakultas/Pascasarjana : Dakwah dan Komunikasi

Prodi : Manajmen Dakwah

Skripsi

Implementasi Pelayanan Jamaah Umroh PT. Samira Ali Wisata Tour & Travel Kota Pekanbaru

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan perundang-undangan.

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

Pekanbaru, 07 Oktober 2025

Yang membuat pernyataan

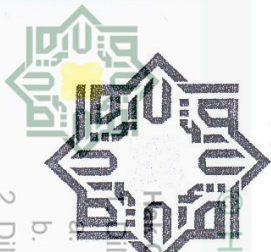


Muhammad Ilham Haziq

NIM. 12140410927

****pilih salah satu sesuai jenis karya tulis***

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.



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

Pekanbaru, 9 Juli 2025

Lampiran : 1 Berkas
Hal : Pengajuan Ujian Skripsi
Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Di
Tempat

Assalam'alaikum warohmatullahi wabarokatuh

Dengan hormat, setelah kami mengadakan pemeriksaan dan perubahan seperlunya guna untuk kesempurnaan skripsi ini, maka mahasiswa di bawah ini:

Nama : **Muhammad Ilham Haziq**
NIM : 12140410927
Prodi : Manajemen Dakwah

Dapat diajukan menempuh ujian skripsi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi dengan judul **Implementasi Pelayanan Jamaah Umroh PT. Samira Ali Wisata Tour & Travel Kota Pekanbaru** Harapan kami dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalam

Pekanbaru, 9 Juli 2025
Pembimbing,

Azwar, S.E., M.M
NIP. 19850601 202012 1 004

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

Khairuddin, M.Ag
NIP. 19720817 200910 1 002

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

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

c. Penelitian tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

d. Penelitian tidak melanggar hak cipta milik UIN Suska Riau.

e. Penelitian tidak melanggar hak cipta milik 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.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : Muhammad Ilham Haziq
NIM : 12140410927
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul : Implementasi Pelayanan Jama'ah Umroh PT. Samira Ali Wisata Tour & Travel Kota Pekanbaru

Penelitian ini mengkaji implementasi pelayanan umrah yang dilakukan oleh PT. Samira Ali Wisata Tour & Travel Kota Pekanbaru dalam memfasilitasi pelaksanaan ibadah umat Muslim. Umrah merupakan ibadah sunnah yang dapat dilakukan sepanjang tahun dan memerlukan kesiapan multidimensional meliputi aspek psikologis, fisik dan materi. tujuan penyelenggaraan adalah memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada jamaah dengan menerapkan prinsip keadilan, profesionalitas dan akuntabilitas. Metode penelitian ini adalah kualitatif dengan melakukan observasi dan wawancara secara langsung. Hasil penelitiain menunjukkan Implementasi pelayanan yang diterapkan oleh PT. Samira Ali Wisata Tour & Travel Kota Pekanbaru telah mencakup lima dimensi kualitas pelayanan yang komprehensif. Dimensi bukti fisik (*tangible*) tercermin dari fasilitas fisik, peralatan dan penampilan personnel yang profesional. Dimensi kehandalan (*reliability*) ditunjukkan melalui kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) diwujudkan dalam kesiapan membantu jamaah dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Dimensi jaminan (*assurance*) tercermin dari pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan. Sementara dimensi empati (*empathy*) ditunjukkan melalui kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan jamaah. Keberhasilan implementasi kelima dimensi pelayanan ini terbukti dari tingkat kenyamanan yang dirasakan jamaah umrah, yang menjadi indikator utama kepuasan pelanggan dan efektivitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

Kata kunci: Implementasi, Pelayanan Umrah, Kualitas Pelayanan



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

ABSTRACT

Name : Muhammad Ilham Haziq
NIM : 12140410927
Major : Da'wah Management
Title : Implementation Of Umroh Pilgrimage Services PT. Samira Ali Wisata Tour & Travel Pekanbaru City

This study examines the implementation of Hajj and Umrah services carried out by PT. Samira Ali Wisata Tour & Travel Pekanbaru City in facilitating the implementation of Muslim worship. Umrah is a sunnah worship that can be performed throughout the year and requires multidimensional readiness including psychological, physical, and material aspects. This research method is qualitative by conducting direct observation. The results of the study show that the implementation of services applied by PT. Samira Ali Wisata Tour & Travel Pekanbaru City has covered five dimensions of comprehensive service quality. The dimension of physical evidence (tangible) is reflected in physical facilities, equipment, and the appearance of professional personnel. The dimension of reliability is shown through the ability to provide promised services accurately and reliably. The responsiveness dimension is manifested in the readiness to help pilgrims and provide fast and precise services. The assurance dimension is reflected in the knowledge, ability, politeness, and trustworthiness of the officers, free from danger, risk, or doubt. Meanwhile, the empathy dimension is shown through the ease of establishing good communication relationships, personal attention, and understanding the needs of the pilgrims. The success of implementing these five service dimensions is proven by the level of comfort felt by the Umrah pilgrims, which is the main indicator of customer satisfaction and the effectiveness of the services provided by the company.

Keywords: *Implementation, Umrah Services, Service Quality*



KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul **"Implementasi Pelayanan Jama'ah Umroh PT. Samira Ali Wisata Tour & Travel Kota Pekanbaru"**. Shalawat beserta salam semoga bisa tersampaikan kepada Nabi terakhir yaitu baginda Rasulullah SAW dan para sahabat yang senantiasa selalu istiqomah sampai akhir zaman.

Penulis menyadari bahwa sejak proses awal hingga selesainya penulisan skripsi ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih atas segala bantuan, bimbingan serta dukungan yang telah diberikan sehingga skripsi bisa terselesaikan tepat pada waktunya. Penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada wanita hebatku, yang tidak kenal lelah dan telah membesarkan dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang serta motivasi dan doa yang luar biasa tiada henti untuk penulis dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1).

Tujuan dari skripsi ini adalah untuk melengkapi persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan gelar sarjana sosial (S.Sos) di program studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Selanjutnya tak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dipersembahkan khusus kepada orang tua yakni Ibu dan Ayah serta Adik dan keluarga yang selalu mencurahkan seluruh cinta, restu, dorongan, serta do'a yang tanpa henti-hentinya dalam penulisan skripsi ini.
2. Prof Hj Leny Nofianti, MS, SE, M Si, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Prof. Dr. Masduki, M.Ag Dr. Muhammad Badri, M.Si selaku PJ Dekan II dan Dr. Arwan M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
4. Rafdeadi, S.Sos.I., M.A selaku ketua Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Pipir Romadi, S.kom.I., M.M selaku Sekretaris Prodi Manajemen Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Azwar, S.E., M.M sebagai dosen pembimbing yang selalu meluangkan waktu, memberikan motivasi, masukan, bimbingan dan pengarahan



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

kepada penulis dalam penyusunan skripsi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

7. Bapak dan ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen Dakwah Kelas B Angkatan 2021 yang telah berjuang dari awal kuliah sampai menyelesaikan penelitian ini yang selalu memberikan support serta pengetahuan bagi penulis.
9. Ucapan terimakasih kepada semua pihak terlibat lainnya baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulis menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebut satu persatu.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi untuk penelitian selanjutnya dan berguna bagi masyarakat banyak.

Aamiin Yaa Rabbal'alaamiin

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Pekanbaru, 13 Juni 2025

Muhammad Ilham Haziq
NIM. 12140410927



DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| ABSTRAK | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR GAMBAR..... | vii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Penegasan Istilah..... | 4 |
| C. Rumusan Masalah | 5 |
| D. Tujuan Penelitian | 5 |
| E. Kegunaan Penelitian | 5 |
| F. Sistematika Penulisan | 6 |
| BAB II TIJAUAN PUSTAKA | 7 |
| A. Kajian Terdahulu | 7 |
| B. Landasan Teori..... | 11 |
| 1. Implementasi..... | 11 |
| 2. Pelayanan | 15 |
| 3. Penegrtian Umroh | 20 |
| C. Kerangka Berpikir | 21 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 23 |
| A. Desain Penelitian | 23 |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian | 23 |
| C. Sumber Data Penelitian..... | 23 |
| D. Informan Penelitian..... | 24 |
| E. Teknik Pengumpulan Data..... | 24 |
| F. Validasi Data..... | 26 |
| G. Teknik Analisis Data..... | 26 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM..... | 28 |
| A. Sejarah..... | 28 |
| B. Visi dan Misi..... | 29 |
| C. Legalitas Perusahaan..... | 29 |
| D. Struktur Organisasi | 30 |
| E. Produk PT Samira Ali Wisata Tour Dan Travel | 31 |



| | |
|--|-----------|
| F. Fasilitas Umroh..... | 32 |
| G. Data Keberangkatan Jamaah Tahun 2023-2024 | 33 |
| BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 34 |
| A. Hasil Peneltiian | 34 |
| 1. Implementasi Pelayanan Jama'ah Umroh PT. Samira Ali Wisata Tour & Travel Kota Pekanbaru..... | 34 |
| B. Pembahasan..... | 65 |
| 1. Implementasi Pelayanan Jama'ah Umroh Pt. Samira Ali Wisata Tour & Travel Kota Pekanbaru | 65 |
| BAB VI PENUTUP | 81 |
| A. Kesimpulan | 81 |
| B. Saran | 81 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 82 |
| LAMPIRAN..... | 85 |

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 mengummumkan 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.

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pikir | 22 |
| Gambar 4.2 Legalitas Perusahaan | 27 |
| Gambar 4.3 Sturktur Organisasi..... | 33 |



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap umat muslim mempunyai keinginan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah, dengan menjalankan perintah Allah dan menjauhi segala yang di larangnya. Al-qur'an dan Hadist adalah pegangan bagi umat muslim yang di dalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus di jalankan umat muslim, salah satunya adalah rukun Islam dan rukun iman menjadi amalan yang harus di laksanakan.

Umrah adalah suatu ibadah yang diwajibkan sebagai bagian dari rangkaian ibadah haji, namun jika dilakukan secara terpisah, umrah menjadi ibadah sunnah. Ibadah ini dapat dilakukan sepanjang tahun. Baik umrah maupun haji memiliki karakteristik multidimensional, yang mencakup kesiapan psikologis, fisik, dan materi, yang menjadi faktor penting dalam pelaksanaannya dan juga membedakannya dengan ibadah mahdah lainnya. Umrah memberikan kesempatan bagi umat Islam untuk beribadah di Baitullah dan tanah suci kapan saja, dengan mengunjungi Ka'bah yang merupakan kiblat bagi seluruh umat Islam. Meskipun hampir serupa dengan ibadah haji, umrah dapat dilakukan kapan saja, berbeda dengan haji yang hanya dilaksanakan pada bulan Dzulhijjah (Sucipto, 2013). Mengenai kewajiban umrah, hal ini tercantum dalam Al-Quran Surah Al-Baqarah ayat 196.

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ

Artinya: *“Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah”*.
(QS.Al-Baqarah: 196)

Pelaksanaan ibadah umrah memiliki dua aspek yang perlu diperhatikan, yaitu standar pelaksanaan di tanah air dan di Makkah. Di tanah air, standar pelaksanaan mencakup layanan jasa, pengurusan dokumen umrah, pemeriksaan kesehatan bagi calon jamaah, penyediaan perlengkapan, bimbingan manasik, serta konsultasi keagamaan. Sementara itu, di tanah suci, standar pelayanan meliputi akomodasi, konsumsi, transportasi, serta pelayanan kesehatan atau perlindungan (Qorry Nura, 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.

© Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, tujuan dari penyelenggaraan ibadah haji dan umrah adalah untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jamaah haji dan jamaah umrah agar dapat melaksanakan ibadah sesuai dengan ketentuan syariat. Pelayanan yang diberikan kepada jamaah umrah mencakup pendaftaran, pelunasan, bimbingan manasik haji, pelayanan kesehatan, transportasi, akomodasi, konsumsi, serta keamanan atau perlindungan. Aturan mengenai penyelenggaraan ibadah umrah bertujuan untuk memastikan bahwa penyelenggaraan tersebut mengutamakan kepentingan jamaah. Penjelasan dalam UU No 8 Tahun 2019 mengatur seluruh rangkaian pengelolaan pelaksanaan ibadah haji dan umrah dengan dasar keadilan, profesionalitas, dan akuntabilitas, serta menerapkan prinsip nirlaba. Diperlukan pelayanan yang optimal untuk mencapai kesejahteraan masyarakat, dan partisipasi masyarakat sangat berperan dalam mewujudkan pelayanan yang baik. Penyederhanaan prosedur dan tata cara pelayanan juga penting agar jamaah dapat merasakan kemudahan, kelancaran, dan kepastian dalam proses ibadah (Khaira Lasmi, 2023).

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi di mana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna layanan dan pemberi layanan. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia, apabila pelayanan yang diharapkan para pengguna pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas (Lukito, 2021). Maka penyelenggaraan ibadah ini merupakan pelayanan yang termasuk pada bagian dari pelayanan publik dan kegiatan ibadah umrah memiliki dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu standar pelaksanaan saat masih di tanah air banyak hal penting yang harus di perhatikan pembinaannya contohnya dalam pelayanan jasa(pengurus dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan, calon jama'ah) bimbingan manasik (materi bimbingan, metode, dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan.

Oleh karena itu hal tersebut perlu diadakan nya pelayanan dan bimbingan yang baik dan profesional oleh pihak travel. Oleh karena itu pelayanan dalam travel Umroh sangat penting karena ibadah haji dan Umroh melibatkan perjalanan yang panjang ke tanah suci Makkah dan Madinah, serta merupakan momen spiritual yang sangat berarti bagi umat muslim dan mengapa pelayanan dalam travel Umroh diperlukan karena Pelayanan travel haji dan Umroh membantu Jama'ah untuk mengurus segala persyaratan administratif, travel Umroh juga mengatur segala kebutuhan logistik selama perjalanan & travel ini juga menyediakan pendamping oleh petugas yang terlatih dan pengalaman agar



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

mencapai suatu keberhasilan.

Indikator keberhasilan penyelenggaraan umrah adalah kepemimpinan yang terbaik, bantuan yang memuaskan, perlindungan yang maksimal, terbangunnya sistem manajemen yang cepat dan efisien (Putri Hafira and Qarni 2022,). Dan juga indikator keberhasilan penyelenggaraan ibadah umrah dapat meliputi beberapa hal yaitu kesesuaian dan kepatuhan, kesehatan dan keselamatan jama'ah kualitas pelayanan, pendidikan dan bimbingan, dan evaluasi.

Maka evaluasi dalam penyelenggaraan ibadah umrah merupakan suatu hal yang penting untuk mengevaluasi berbagai aspek pelayanan umrah, memastikan bahwa semua tahapan dan prosedur berjalan dengan baik, dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan di masa mendatang. Ada beberapa hal aspek evaluasi yang biasanya dilakukan yaitu kesesuaian kuota pendaftaran, penilaian terhadap ketersediaan dan kualitas infrastruktur seperti akomodasi transportasi dan lainnya, pelayanan dan pendamping, Keselamatan dan keamanan. Dan evaluasi ini dilakukan secara sistematis dan berkala oleh otoritas penyelenggaraan umrah yaitu travel umrah, baik dari segi administratif, teknis, maupun pengalaman jamaah untuk memastikan evaluasi ini benar benar di jalankan oleh pihak travel Pelayanan Umrah.

Travel umrah adalah layanan yang disediakan oleh agen perjalanan atau biro perjalanan khusus yang mengatur perjalanan ke Tanah Suci, yaitu Mekah dan Madinah, untuk melaksanakan ibadah haji atau umrah. Layanan ini mencakup berbagai aspek seperti pengurusan visa, tiket pesawat, akomodasi, transportasi, serta panduan ibadah selama di sana. Dan usaha travel umrah mempunyai peran penting dalam mempermudah dan menyediakan fasilitas yang diperlukan bagi umat Muslim yang ingin melaksanakan ibadah haji dan umrah dengan lancar dan penuh khusyuk.

Para penyedia layanan ini sering kali bekerja sama dengan agen perjalanan, lembaga keagamaan dan otoritas terkait untuk memastikan pengalaman perjalanan yang optimal bagi para jamaah. Maka hal ini Karena, biro-biro penyelenggara mampu menarik calon jamaah dengan peluang ini, karena mereka menawarkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan keuntungan. sarana yang berbeda untuk mendapatkan popularitas. Karena banyaknya perusahaan perjalanan umrah yang berpartisipasi dalam mengelola pelaksanaan ibadah umrah, mereka menjadi sangat bersaing satu sama lain. Akibatnya, para jamaah menjadi bingung dalam memilih perusahaan mana yang akan memberikan layanan terbaik dalam semua aspek agar pelaksanaan ibadah umrah mereka mendapatkan hasil yang memuaskan . Pelayanan atau kasih sayang yang baik kepada jamaah akan membuat jamaah senang, yang pada akhirnya akan membuat jamaah setia pada pengelola (travel). Ketika layanan atas jasa yang diterima sesuai dengan ekspektasi, kualitas layanan atau jasa dipersepsikan baik dan memuaskan oleh pihak travel pelayanan haji dan umrah.

Maka PT. Samira Ali Wisata Tour & Travel KOTA Pekanbaru, yang

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.

merupakan bagian dari Biro perjalanan Umroh yang ada di Pekanbaru, menawarkan layanan transportasi jamaah ke tanah suci PT. Samira Ali Wisata Tour & Travel Kota Pekanbaru Memberikan kemudahan untuk mengelola kepentingan calon jamaahnya dalam pelayanan mereka. Pembimbing profesional, merupakan pembimbing yang berpengetahuan, berpengalaman, dan bertanggung jawab, dan petugas yang ditugaskan untuk mendampingi jamaah adalah kombinasi dari petugas yang baru dan usia muda yang kuat secara fisik untuk membantu jamaah, terutama mereka yang . Menyediakan fasilitas yang sudah lansia yang baik bagi jamaah umrah, seperti menyediakan sarana dan prasarana baik saat di tanah suci maupun di tanah air. Selain itu, memberikan kepuasan kepada anggota komunitasnya, yang pada akhirnya akan menghasilkan kesetiaan anggota komunitas kepada pengelola biro travel yang bersangkutan.

Maka dari itu perlu adanya Implementasi Pelayanan Umroh PT. Samira Ali Wisata Tour & Travel Kota Pekanbaru implemetasi ini di perlukan salah satunya guna menyempurnakan dari suatu program. Dengan di lakukannya implemetasi dapat di ketehui kesesuaian tujuan program dengan hasil kesesuaian rencana, dan juga sebagai bahan informasi dalam hal pengambilan keputusan selanjutnya apakah program perlu di teruskan, di perbaiki, atau di berhentikan.

Maka dengan ini Pelayanan Umroh tersebut menarik perhatian penulis untuk melakukan penelitian di PT. Samira Ali Wisata Tour & Travel Kota Pekanbaru dengan mengangkat suatu masalah tersebut dalam suatu penelitian yaitu berupa skripsi dengan judul “**Implementasi Pelayanan Jama’ah Umroh PT. Samira Ali Wisata Tour & Travel Kota Pekanbaru**”

B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari salah interpretasi dalam memahami judul skripsi, maka peneliti perlu untuk menjelelaskan beberapa istilah sebagai berikut:

1. Implementasi

Istilah implementasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai penerapan atau pelaksanaan. Implementasi merupakan pelaksanaan kegiatan yang direncanakan dan dilakukan dengan sungguh-sungguh berdasarkan aturan yang ada agar tercapainya tujuan kegiatan. Dalam mencapainya tujuan kegiatan diperlukan pelaksana atau implementor yang ahli dan dapat dipercaya (Prafitasari & Wiludjeng, 2018).

Implementasi yang berarti pelaksanaan atau penerapan. Secara umum, Implementasi dapat diartikan suatu proses mengubah ide, konsep, kebijakan, atau inovasi menjadi tindakan praktis yang memberikan dampak, baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan, nilai, atau sikap (Fullan, 2007). Implementasi yang dimaksud yaitu sebagai suatu tindakan atau pelaksanaan rencana yang telah di susun secara cermat dan rinci oleh individu/ kelompok haji dan umroh PT. Samira Ali Wisata Tour & Travel Kota Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

2. Pelayanan

Pelayanan dapat di artikan sebagai kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memuaskan dan membantu mencapai tujuan masing-masing pihak (Riani, N. (2021). Pelayanan ini dapat berupa pelayanan lisan, dalam tulisan, atau dalam bentuk praktis. Maka pelayanan di sini yaitu sebagai suatu tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi jamaah dengan mewujudkan perubahan yang di inginkan dalam diri atau atas nama jama"ah haji dan umroh PT. Samira Ali Wisata Tour & Travel Kota Pekanbaru.

3. Umroh

Umroh sering disebut sebagai "haji kecil" karena melibatkan beberapa ritual yang mirip dengan ibadah haji, namun dengan persyaratan yang lebih ringan dan dapat dilakukan kapan saja sepanjang tahun, tidak seperti haji yang memiliki waktu pelaksanaan khusus. Umroh melakukan serangkaian ibadah kepada Allah SWT yang terdiri dari tawaf, sa'i, dan tahalul di Ka'bah. Ibadah umroh adalah ibadah yang wajib dilakukan oleh umat Islam yang mampu fisik dan finansial. Umroh dapat dilakukan kapan saja selama tahun, selain ibadah haji yang hanya dilakukan pada bulan Dzulhijjah. Ibadah umroh tidak terkait dengan rangkaian ibadah haji, sehingga waktu ibadahnya tidak tetap dan bisa dilakukan kapan saja.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana implementasi pelayanan jamaah umroh PT. Samira Ali Wisata Tour & Travel Kota Pekanbaru.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Implementasi Pelayanan Jama"ah Umroh PT. Samira Ali Wisata Tour & Travel Kota Pekanbaru.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada civitas akademika, mahasiswa peneliti, serta dapat dijadikan bahan referensi dan masukan bagi peneliti selanjutnya.

2. Kegunaan praktis

- a. Untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) Manajemen Dakwah di UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
- b. Meningkatkan wawasan dan pengetahuan penulis tentang masalah yang diteliti.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pemerintah dan masyarakat setempat mengenai Implementasi

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

Pelayanan Umroh PT. Samira Ali Wisata Tour & Travel Kota Pekanbaru.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mencapai pembahasan yang sistematis, penulis perlu mensistematisasikan hasil penelitiannya agar dapat disajikan dengan cara yang mudah dipahami.

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, batasan masalah, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori-teori yang relevan dan mendasari permasalahan yang diteliti, antara lain: Penelitian Terdahulu, Landasan Teori dan Kerangka Pemikiran.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian dijelaskan dalam bab ini, Penelitian digunakan sebagai alat penelitian untuk membuat kajian yang sistematis. Dikategorikan menjadi desain penelitian, jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data, validasi data dan teknik analisis data.

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Terdahulu

Untuk menghindari sebuah kesamaan dalam penelitian baik dari segi judul maupun isi. Untuk itu peneliti memberikan batasan permasalahan sehingga menjadi sebuah pembeda dan pembaharuan dengan peneliti terdahulu. Pada kajian terdahulu ini, peneliti akan menjelaskan kajian terdahulu dalam bentuk skripsi ataupun jurnal yang memiliki kesamaan dalam topik penelitian ini. Beberapa penelitian yang relevan dengan pembahasan peneliti ini yaitu:

Tabel 2.1
Kajian Terdahulu

| NO | Nama Dan Judul | Teori / Metode Dan Permasalahan | Hasil Penelitian | Persamaan Dan Perbedaan |
|----|---|---|--|---|
| 1. | Barry Alhafidz (2021) "Implementasi Pelayanan Manasik Calon Jamaah Haji Di KBIHU Haramain Kota Pekanbaru" | Metode yang di lakukan penelitian tersebut yaitu penulisan pendekatan deskriptif kualitatif dan permasalahannya yaitu bagaimana a Implementasi Pelayanan Manasik Calon Jamaah Haji Di KbiHu Haramain Kota Pekanbaru | Dari studi penelitian ini menemukan bahwa adapun pelayanan yang dilakukan oleh KBIHU haramain fisik, kedua kehandalan, ketiga ketanggapan, keempat jaminan, kelima perhatian individual. | Persamaan dari penelitian ini yaitu sama sama membahas tentang implementasi pelayanan, sedangkan perbedaanya pada tempat penelitiannya. |
| 2. | Junaidi Usman Harahap (2022) "Implementasi Manajemen | Metode yang di lakukan penelitian tersebut yaitu penulisan pendekatan diskriptif | Dari studi penelitian ini menemukan bahwa melalui konsep teori bahwa sistem itu | Persamaan dari penelitian ini sama-sama meneliti tentang implementasi, sedangkan |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

3. State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

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

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

| | | | |
|--|--|--|--|
| Pelayanan Publik Dalam Bimbingan Pranikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir” | kualitatif dan permasalahannya yaitu bagaimana Implementasi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Bimbingan Pranikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir | saling bekerja Sama saling Mempengaruhi untuk mencapai suatu tujuan diantaranya perencanaan pengorganisasian penggerakan dan pengawasan | perbedaanya yaitu terdapat pada pembahasannya. Yang membahas tentang manajemen pelayanan publik dalam Bimbingan Pranikah Pada Kantor Urusan Agama sedangkan peneliti membahas tentang pelayanan haji dan umrah |
| Ella(2022) ”Implementasi Pelayanan PT Pandi Kencana Murni Terhadap Calon Jamaah Haji Umrah | Metode yang di lakukan penelitian tersebut yaitu penulisan deskriptif dan permasalahannya yaitu bagaimana Implementasi Pelayanan PT Pandi Kencana Murni Terhadap Calon Jamaah Haji Umrah | Dari studi penelitian ini menemukan bahwa adapun pelayanan yang dilakukan oleh PT. Pandi kencana murni Pekanbaru yang pertama kehandalan, kedua daya tanggap, ketiga jaminan keempat berkaitan dengan karyawan melayani jamaah dengan baik, kelima bukti fisik | Persamaan dari penelitian ini sama-sama meneliti tentang implementasi pelayanan, sedangkan perbedaanya terletak pada objeknya. |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

| | | | | |
|----|---|--|--|--|
| 4. | Mayang Sari (2021) "Implementasi Pelayanan Jama'ah Haji Melalui Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Siak Sri Indrapura" | Metode yang dilakukan peneliti tersebut yaitu penulisan deskriptif Dan kualitatif Dan permasalahannya yaitu bagaimana Implmenetasi Pelayanan Jama'ah Haji Melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Di Kementerian Agama Siak Sri Indrapura | Dalam penelitian ini implementasi pelayanan jama'ah haji melalui SISKOHAT pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Siak Sri Indrapura menerapkan enam variabel menurut Van Horn dan Van Meter meliputi: 1. Standar dan sasaran kebijakan, 2. Sumberdaya Manusia, 3. Komunikasi Antar Badan Pelaksana, 4. Karakteristik Agen Pelaksana, 5. Lingkungan Sosial, Ekonomi dan Politik, 6. Disposisi Implementor. Dari ke enam variabel tersebut ada tiga variabel yang harus disempurnakan yaitu: 1. Standar dan Sasaran Kebijakan yang mana standar dan kebijakan haji khusus belum terakomodir dalam SISKOHAT Gen-2. Sumberdaya Manusia masih terdapat pengguna aplikasi Siskohat Gen-2 yang belum | Persamaan dari penelitian ini sama-sama meneliti tentang implementasi pelayanan, sedangkan perbedaannya terletak pada Jenis Pelayanannya yaitu melalui sistem informasi dan Komputerisasi. |
|----|---|--|--|--|

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 | | | | |
|----------------------------------|---|---|---|---|
| 5. | Fira Afriani (2020) "Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Jama'ah Haji Oleh Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh Di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru" | Jenis penelitian ini adalah penelitian yang bersifat Kualitatif. Deskriptif. Penelitian Kualitatif adalah data yang diperoleh dilapangan kemudian dianalisis berdasarkan fakta- fakta dan kemudian di buat menjadi teori atau berupa kata-kata atau kalimat bukan | dipahami oleh pengguna/operator serta penempatan operator bukan dari baground IT. 3.Komunikasi Antar Organisasi, real time yang menjadi icon antara Siskohat dan BPS BPIH yang belum berjalan maksimal dan aplikasi pembukaan blokir masa expired pendaftaran haji yang belum terakomodir dalam aplikasi Siskohat Gen-2. | |
| | | | Penelitian ini menemukan bahwa implementasi pelayanan prima adalah pelaksanaan atau penerapan pelayanan yang baik dan yang terbaik dilakukan agar bisa membuat konsumen merasa nyaman dan terdapat 3 konsep pelayanan prima yaitu sikap atau Attitude, perhatian atau Attention dan Tindakan atau | Persamaan dari penelitian ini sama-sama meneliti tentang implementasi pelayanan, sedangkan perbedaanya terletak pada bentuk implementasinya dalam judul penelitian ini membahas mengenai implementasi pelayanan prima, sedangkan yang Peneliti ingin teliti |

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.

| | | | |
|--|-------------------|---|-------------------------------------|
| | menggunakan angka | Action. Sikap yang harus dimiliki adalah sikap yang ramah sopan dan santun. Perhatian yang harus di terapkan ialah dapat mencermati keinginan konsumen dan tindakan adalah suatu tindakan nyata dari petugas untuk para konsumen. Pelayanan prima sangat penting karena sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan kepada perusahaan | hanya impelementasi pelayanan saja. |
|--|-------------------|---|-------------------------------------|

B. Landasan Teori

1. Implementasi

a. Pengertian Implementasi

Secara etimologis pengertian implementasi menurut Kamus Webster berasal dari Bahasa Inggris yaitu *to implement*. Dalam kamus tersebut, *to implement* (mengimplementasikan) berarti *to provide the means for carrying out* (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu) dan *to give practical effect to* „(untuk menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu). sementara itu dalam kamus Bahasa Indonesia, impelementasi adalah pelaksanaan atau penerapan (Febia Ghina Tsuraya et al. 2022).

Dan adapun implementasi menurut para ahli dapat diartikan sebagai Berikut beberapa definisi implementasi menurut para ahli yaiu:

- 1) Menurut Edward III (1980) mengatakan bahwa Implementasi adalah proses yang mengubah rencana kebijakan atau program

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.

menjadi tindakan nyata.

- 2) Menurut Eugene Bardach (1977) mengatakan bahwa Implementasi adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan-tujuan kebijakan.
- 3) Menurut Chester Newland (1970) mengatakan bahwa Implementasi adalah serangkaian tindakan koordinasi dan administrasi yang diperlukan untuk mewujudkan suatu kebijakan.
- 4) Dan implementasi menurut Guntur dapat dikatakan bahwa implementasi merupakan proses untuk melaksanakan ide, proses atau seperangkat aktivitas baru dengan harapan orang lain dapat menerima dan melakukan penyesuaian dalam tubuh birokrasi demi terciptanya suatu tujuan yang bisa tercapai dengan jaringan pelaksana yang bisa dipercaya.

Dari pengertian di atas dapat di pahami yaitu implementasi adalah proses Tindakan berupa penerapan dari segala sesuatu yang di rencanakan dengan baik berupa ide ataupun konsep untuk memberikan efek yang baik menjadi nyata untuk mencapai tujuan dengan efektif.

b. Ruang Lingkup Implementasi

Rusli Syarif, seorang ahli evaluasi yang dikenal di Indonesia, membagi ruang lingkup evaluasi ke dalam beberapa dimensi penting. Berikut mengenai ruang lingkup evaluasi menurut perspektifnya:

- 1) Dimensi Substansi (*Substantive Dimension*): Fokus pada evaluasi terhadap substansi atau inti dari kebijakan, program, atau proyek yang dievaluasi. Hal ini mencakup tujuan, strategi, dan hasil yang ingin dicapai.
- 2) Dimensi Konteks (*Context Dimension*): Mengacu pada konteks atau lingkungan di mana kebijakan, program, atau proyek diimplementasikan. Konteks ini mencakup faktor-faktor eksternal seperti kondisi sosial, politik, ekonomi, dan budaya yang dapat mempengaruhi pelaksanaan dan hasil evaluasi.
- 3) Dimensi Proses (*Process Dimension*): Menyelidiki proses pelaksanaan kebijakan, program, atau proyek, termasuk bagaimana rencana diimplementasikan, interaksi antar pemangku kepentingan, dan efisiensi dalam penggunaan sumber daya.
- 4) Dimensi Kelembagaan (*Institutional Dimension*): Menganalisis struktur dan kapasitas institusi atau organisasi yang bertanggung jawab atas implementasi kebijakan, program, atau proyek. Ini termasuk sistem manajemen, sumber daya manusia, dan mekanisme pengambilan keputusan dalam institusi terkait.
- 5) Dimensi Kinerja (*Performance Dimension*): Meliputi evaluasi

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.

terhadap pencapaian hasil yang diharapkan dari kebijakan, program, atau proyek. Ini mencakup penilaian terhadap efektivitas (capaian tujuan), efisiensi (penggunaan sumber daya), relevansi (kecocokan dengan kebutuhan), dan keberlanjutan (kelangsungan hasil).

- 6) Dimensi Dampak (*Impact Dimension*): Menganalisis dampak yang dihasilkan dari kebijakan, program, atau proyek terhadap masyarakat atau kelompok sasaran. Evaluasi dampak dapat mencakup perubahan sosial, ekonomi, lingkungan, atau kualitas hidup yang diakibatkan oleh intervensi yang dievaluasi.

Dengan memperhatikan ruang lingkup evaluasi menurut perspektif Rusli Syarif ini, evaluasi dapat menjadi lebih holistik dan komprehensif, memungkinkan pemahaman yang lebih baik terhadap berbagai aspek dari implementasi kebijakan, program, atau proyek yang dievaluasi.

c. Fungsi Implementasi

Implementasi memiliki beberapa fungsi yang penting dalam konteks kebijakan, program, atau proyek. Berikut adalah beberapa fungsi utama dari implementasi:

- 1) Mewujudkan Kebijakan atau Rencana: Implementasi mengubah rencana atau kebijakan yang telah dirumuskan menjadi tindakan nyata atau kegiatan operasional. Tanpa implementasi yang baik, kebijakan atau rencana hanya akan menjadi ide atau konsep belaka.
- 2) Mengelola Sumber Daya: Implementasi melibatkan alokasi dan pengelolaan sumber daya seperti anggaran, tenaga kerja, dan fasilitas untuk mendukung pelaksanaan kebijakan atau program. Hal ini mencakup pengorganisasian dan koordinasi berbagai elemen yang terlibat dalam proses implementasi.
- 3) Mengkoordinasikan Berbagai Pihak: Implementasi membutuhkan kerja sama dan koordinasi antara berbagai pihak atau pemangku kepentingan yang terlibat, baik dari internal maupun eksternal organisasi atau masyarakat.
- 4) Memastikan Keterlibatan Pihak Terkait: Penting untuk melibatkan pihak-pihak yang terkena dampak atau memiliki kepentingan terkait implementasi kebijakan atau program. Hal ini untuk memastikan penerimaan dan dukungan dari mereka yang terlibat.
- 5) Mengatasi Tantangan dan Kendala: Implementasi juga melibatkan pengelolaan dan penyelesaian berbagai tantangan atau hambatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

yang mungkin timbul selama proses pelaksanaan. Hal ini memerlukan fleksibilitas, kreativitas, dan kemampuan adaptasi untuk menghadapi perubahan atau ketidakpastian.

- 6) Mengukur dan Mengevaluasi Hasil: Implementasi mencakup proses pengukuran dan evaluasi terhadap pencapaian hasil dari kebijakan atau program yang diimplementasikan. Evaluasi ini penting untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan dampak dari intervensi yang dilakukan.
- 7) Memperbaiki dan Mengadaptasi: Berdasarkan hasil evaluasi, implementasi juga melibatkan proses perbaikan dan adaptasi kebijakan atau program untuk meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

d. Tujuan Implementasi

Tujuan implementasi adalah untuk menjadikan rencana atau kebijakan yang telah dirumuskan menjadi kenyataan atau tindakan konkret yang dapat memberikan dampak positif sesuai dengan yang diharapkan. Secara lebih spesifik, tujuan implementasi meliputi hal-hal berikut:

- 1) Mengubah Kebijakan menjadi Tindakan: Tujuan utama dari implementasi adalah menerjemahkan kebijakan atau rencana yang telah dibuat menjadi tindakan nyata dalam kehidupan nyata. Hal ini termasuk mengubah kata-kata dan ide menjadi kegiatan operasional yang bisa dilakukan.
- 2) Mencapai Tujuan dan Sasaran: Implementasi bertujuan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam kebijakan atau program tersebut. Tujuan ini mungkin berupa perubahan perilaku masyarakat, peningkatan layanan publik, pengurangan kemiskinan, atau tujuan lain yang relevan.
- 3) Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi: Implementasi yang baik juga bertujuan untuk meningkatkan efektivitas (capaian hasil yang diinginkan) dan efisiensi (penggunaan sumber daya yang optimal) dalam pelaksanaan kebijakan atau program.
- 4) Menjamin Keterlibatan dan Dukungan Pihak Terkait: Implementasi yang berhasil akan memastikan keterlibatan aktif dari berbagai pihak yang terlibat, seperti masyarakat, sektor swasta, organisasi non-pemerintah, dan pihak-pihak lain yang relevan. Dukungan dari pihak terkait ini penting untuk keberhasilan implementasi.
- 5) Meningkatkan Kualitas Hidup atau Pelayanan: Implementasi juga

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.

bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat atau kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah atau organisasi terkait. Hal ini dapat berupa peningkatan akses terhadap layanan kesehatan, pendidikan, infrastruktur, dan sebagainya.

- 6) Menanggulangi Masalah Sosial atau Ekonomi: Beberapa implementasi ditujukan untuk menanggulangi masalah-masalah sosial atau ekonomi tertentu, seperti pengangguran, ketimpangan sosial, degradasi lingkungan, dan lain-lain.
- 7) Menyediakan Kerangka Evaluasi dan Pembelajaran: Implementasi juga bertujuan untuk menyediakan kerangka evaluasi yang memungkinkan pengukuran kinerja dan pembelajaran yang kontinu. Evaluasi ini penting untuk mengetahui keberhasilan atau kegagalan dari implementasi yang dilakukan serta untuk mengidentifikasi area- area perbaikan di masa depan.

Dengan demikian, tujuan implementasi tidak hanya terfokus pada pelaksanaan secara teknis, tetapi juga pada pencapaian hasil yang dapat memberikan manfaat nyata bagi masyarakat atau kelompok sasaran yang dituju.

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti menolong menyediakan segala apa yang dibutuhkan oleh orang lain untuk melakukan pelayanan. Pada dasarnya semua manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dalam kasus ekstrim bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui kegiatan orang lain. Berbicara pelayanan berarti berbicara proses kegiatan yang implikasinya lebih abstrak. Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk dalam bentuk pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan (Muhammad Sawir, 2020)

Beberapa ahli yang memberikan pengertian pelayanan di antaranya adalah Moenir bahwa pelayanan dapat diartikan secara luas sebagai kegiatan individu, kelompok atau organisasi. Sedangkan HasIbuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan memberikan jasa dari satu pihak kepada pihak lain, yang mana pelayanan yang baik dilakukandengan cara yang ramah dan beretika yang baik untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan orang yang dilayani. Menurut Sampara Lukman pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau unit yang memberikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

kepuasan walaupun hasilnya tidak terikat secara fisik dengan produk (Golla dkk, 2018).

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan dengan menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan Ciri-ciri Pelayanan yang baik

Berikut beberapa ciri pelayanan yang baik (Sianipar dkk, 2018), antara lain:

1) Ketersediaan staf yang baik

Kenyamanan seseorang sangat bergantung pada petugas yang melayaninya, petugas harus ramah, sopan dan menarik. Selain itu, karyawan harus responsif, pandai berbicara, menyenangkan dan cerdas. Karyawan juga harus mampu memikat dan merebut hati Jamaah agar Jamaah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat dan luwes.

2) Memiliki kemampuan komunikasi yang baik

Komunikasi yang baik artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap Jamaah. Karyawan juga harus bisa cepat memahami keinginan Jamaah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami.

3) Berusaha Memahami Kebutuhan Jamaah

Upaya memahami kebutuhan Jamaah artinya para karyawan khususnya customer service harus tanggap terhadap kebutuhan Jamaah. Karyawan yang lambat berakibat lari para Jamaah. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan Jamaah secara cepat.

4) Mampu Melayani secara Cepat dan Tepat

Kemampuan melayani dengan cepat dan tepat berarti pelayanan terhadap seseorang menuntut karyawan melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang dibagikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan tidak membuat kesalahan dalam arti pelayanan memenuhi standar perusahaan dan keinginan Jamaah.

Pelayanan yang baik juga harus didukung dengan tersedianya sarana dan prasarana yang dapat menunjang kecepatan, kapasitas, dan ketepatan pekerjaan. Sarana dan prasarana harus dilengkapi dengan adanya kemajuan teknologi terkini. Yang mana pada akhirnya sarana dan prasarana juga harus dioperasikan oleh orang-orang yang terampil.

b. Pelayanan Umrah

Menurut tata sukat pelayanan merupakan suatu aktivitas yang

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.

timbul dalam hubungan langsung antara individu dan orang lain secara fisik dan menyediakan kepuasan Jamaah (Tata Sukayat, 2016). Setiap penyelenggara perjalanan ibadah umrah perlu untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan haji dan umrah yang telah tertuang dalam Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Menurut Tata Sukayat pelayanan dalam ibadah umrah sebagai berikut:

1) Administrasi

Administrasi meruapakan keseluruhan proses aktivitas yang dikerjakan dan menyangkut semua orang secara bersama didalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran dan Surat keimigrasian. Pada bagian administrasi perlu dilakukan sebaik mungkin agar meminimalisir kesalahan pada saat pendataan yang dimulai dengan adanya proses pendaftaran, pembayaran, Surat kemigrasian dan lain sebagainya yang berhubungan dengan pendataan calon Jamaah umrah. Pada pelayanan administrasi disini dapat meliputi pengurusan dokumen-dokumen dan persyaratan pendaftaran haji dan umrah.

2) Bimbingan Manasik

Bimbingan manasik umrah dapat dibagi menjadi tiga bagian, yakni:

- a) Sebelum umrah, yakni Bimbingan yang dikerjakan sebelum berangkat ke tanah suci agar calon Jamaah dapat memahami bagaimana cara mengerjakan umrah ketika berada ditanah suci.
- b) Bimbingan yang dilaksanakan ketika telah berada di tanah suci, pada tahap ini pembimbing harus mendampingi dan memberikan pengarahan kepada Jamaah supaya pelaksanaan ibadah umrah sesuai dengan tata cara ibadah umrah.
- c) Pasca umrah, yakni bimbingan yang dilakukan setelah pelaksanaan ibadah umrah, guna untuk dapat mempertahankan kemabruran umrah.

3) Transportasi

Transportasi memiliki peranan yang cukup penting dalam pelaksanaan ibadah umrah. Karena perjalanan Jamaah dari daerah asal menuju ke Arab Saudi hingga kembali ke daerah asal memerlukan adanya sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanandan volume angkat.

4) Akomodasi

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.

Akomodasi juga dapat dikatakan unsur yang penting yang perlu diperhatikan oleh para penyelenggara ibadah umrah. Penyelenggara perlu memberikan akomodasi yang sesuai dan memuaskan sehingga para Jamaah khushuk dalam melaksanakan ibadah. Pelayanan akomodasi dalam umrah yang dimaksud yaitu pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi adanya pelayanan makan, minum serta jasa lainnya.

5) Konsumsi

Dalam penyelenggaraan ibadah umrah seorang penyelenggara perlu memberikan kelayakan dan penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis, karena dengan pelayanan tersebut maka akan memberikan kepuasan dan kenyamanan tersendiri bagi Jamaah.

6) Kesehatan

Pelayanan kesehatan dilaksanakan sebelum keberangkatan ke tanah suci, seperti adanya medical check-up, suntikan vaksin meningitis dan H1n1. Pada pelayanan kesehatan meliputi adanya pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan dengan tujuan agar Jamaah tetap dalam kondisi sehat, tidak menularkan atau tertular penyakit selama melaksanakan ibadah umrah, serta setelah kembali ke tanah air (Arif, 2022).

c. Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan segala tindakan yang mengutamakan pada upaya agar dapat terpenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang disertai adanya kesesuaian dalam penyampaian sehingga sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen. Pengukuran kualitas layanan biasanya dapat dilihat dari pelayanan yang diterima konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan harapannya. Konsep kualitas pelayanan merupakan faktor evaluasi yang mencerminkan persepsi konsumen terhadap 5 dimensi kinerja layanan. Menurut Zeithaml dan Berry (Rahman Mulyawan dan Dede Mariana, 2016) menyimpulkan bahwa ada 5 dimensi ServQual (*Service Quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

1) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik merupakan suatu kemampuan yang dimiliki suatu perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan juga kemampuan sarana maupun prasarana fisik suatu perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata suatu pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang

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.

mana dapat meliputi fasilitas fisik, teknologi dan perlengkapan, serta penampilan karyawannya. Secara singkatnya dapat dikatakan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan materi komunikasi.

2) Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan merupakan suatu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kesepakatan secara akurat dan juga terpercaya. Harus tetap dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tidak melakukan kesalahan, sikap belas kasih dan dengan akurasi yang tinggi. Secara singkatnya dapat dijelaskan sebagai suatu kemampuan untuk dapat memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan kesepakatan secara akurat, tepat waktu, dan mampu dipercaya.

3) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan merupakan suatu keinginan untuk dapat membantu dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat terhadap pelanggan, dengan memberikan informasi yang jelas. Membuat pelanggan menunggu tanpa alasan yang tidak jelas mampu mengakibatkan perspektif negatif dalam kualitas pelayanan. Singkatnya dapat diartikan suatu keinginan untuk dapat membantu pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang cepat dan jelas.

4) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan suatu pengetahuan, kesopansantunan dan juga kemampuan karyawan untuk dapat menciptakan rasa percaya pelanggan kepada pihak perusahaan. Yang mana jaminan terdiri atas beberapa komponen yaitu: komunikasi (*Communication*), kredibilitas, kompetensi, keamanan dan juga sopan santun. Singkatnya adalah suatu pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan untuk dapat menciptakan rasa percaya dan dapat diyakini.

5) Empati (*Empathy*)

Empati merupakan pemberian perhatian tulus yang mana bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan cara untuk bisa memahami segala keinginan konsumen yang mana suatu perusahaan mampu memiliki suatu pengertian dan juga pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan yang diperlukan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang memberikan rasa nyaman kepada pelanggan. Singkatnya empati merupakan suatu usaha yang dilakukan perusahaan untuk dapat

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.

mengetahui dan mengerti segala kebutuhan dari pelanggan secara individual.

3. Pengertian Umroh

Ibadah umrah adalah ibadah penting dalam Islam yang memiliki makna mendalam bagi umat Muslim. umrah adalah ibadah sunnah yang dapat dilakukan kapan saja sepanjang tahun. Ibadah ini dilaksanakan di Mekkah dengan serangkaian ritual yang mencerminkan kedekatan seorang Muslim dengan Allah SWT. Dalam pembahasan ini, kita akan mengulas pengertian, tata cara, umrah.

a. Umroh

1) Pengertian Umroh

Umrah adalah ibadah yang dilakukan oleh umat Islam dengan mengunjungi Makkah dan melaksanakan serangkaian ritual khusus seperti tawaf, sai, dan tahallul (memotong rambut), yang dilaksanakan di luar waktu haji. Walaupun umrah tidak diwajibkan seperti haji, ibadah ini tetap sangat dianjurkan dan memiliki banyak keutamaan. Umrah bisa dilakukan kapan saja sepanjang tahun, meskipun seringkali dilaksanakan pada bulan Ramadan atau saat musim haji. Meskipun umrah lebih singkat dibandingkan haji, ibadah ini tetap memiliki nilai spiritual yang besar dalam Islam (Zainuddin, A, 2010).

2) Hukum Umroh

Umrah merupakan ibadah yang sangat dianjurkan dalam agama Islam dan dapat dilaksanakan kapan saja sepanjang tahun. Menurut para ulama, hukum umrah adalah sunnah mu'akkadah, yaitu sunnah yang sangat ditekankan, yang artinya meskipun tidak diwajibkan, ibadah ini memiliki banyak keutamaan dan sangat disarankan bagi umat Islam yang mampu secara fisik dan finansial. Namun, umrah menjadi wajib bagi seseorang yang bernazar untuk menunaikannya atau apabila seseorang berjanji untuk melaksanakannya sebagai bagian dari ibadah yang mereka pilih. Meskipun tidak wajib seperti haji, umrah tetap memiliki nilai ibadah yang sangat tinggi, dan umat Islam yang mampu sebaiknya melaksanakannya. Selain itu, umrah tidak terikat dengan waktu tertentu, sehingga dapat dilaksanakan kapan saja sepanjang tahun. (Aziz, M., & Hawwas, A. 2001)

3) Penyelenggaraan Umroh

Ibadah haji merupakan salah satu Rukun Islam yang kelima, yang harus dilaksanakan oleh setiap Muslim yang mampu secara materi, fisik, dan keilmuan. Berbeda dengan umrah, haji memiliki

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.

waktu dan syarat tertentu, yaitu hanya dapat dilaksanakan pada bulan Dzulhijjah, khususnya pada tanggal 8 hingga 12 Dzulhijjah. Penyelenggaraan haji dilakukan dengan serangkaian ritual yang dilaksanakan di tempat-tempat suci seperti Makkah, Arafah, Muzdalifah, dan Mina. Ibadah haji melibatkan sejumlah tata cara yang harus dilakukan secara urut dan sesuai dengan ketentuan syariat. Selain itu, haji juga merupakan simbol persatuan umat Islam di seluruh dunia yang berkumpul di tanah suci Makkah untuk beribadah. (Hidayat, H. 2023)

- 4) Syarat Umroh
 - a) Islam
 - b) Baligh
 - c) Berakal sehat
 - d) Merdeka
 - e) Istitha'ah
- 5) Rukun Umroh
 - a) Ihram
 - b) Tawaf
 - c) Sa'i
 - d) Cukur
 - e) Tertibada waktu tertentu seperti haji, yang hanya dilakukan pada bulan Dzulhijjah,

C. Kerangka Berfikir

Kerangka pemikiran adalah rangkaian pemikiran seorang peneliti yang menyediakan landasan berpikir yang dapat digunakan untuk menyoroti sub-area fokus konteks penelitian. Penelitian kualitatif juga memerlukan landasan yang memungkinkan Anda lebih fokus pada konten penelitian. Oleh karena itu, diperlukan suatu kerangka kerja untuk mengembangkan konteks dan konsep penelitian sehingga teori dapat dimanfaatkan dalam penelitian. Pernyataan yang dibuat akan dapat menghubungkan teori dan permasalahan penelitian ini.

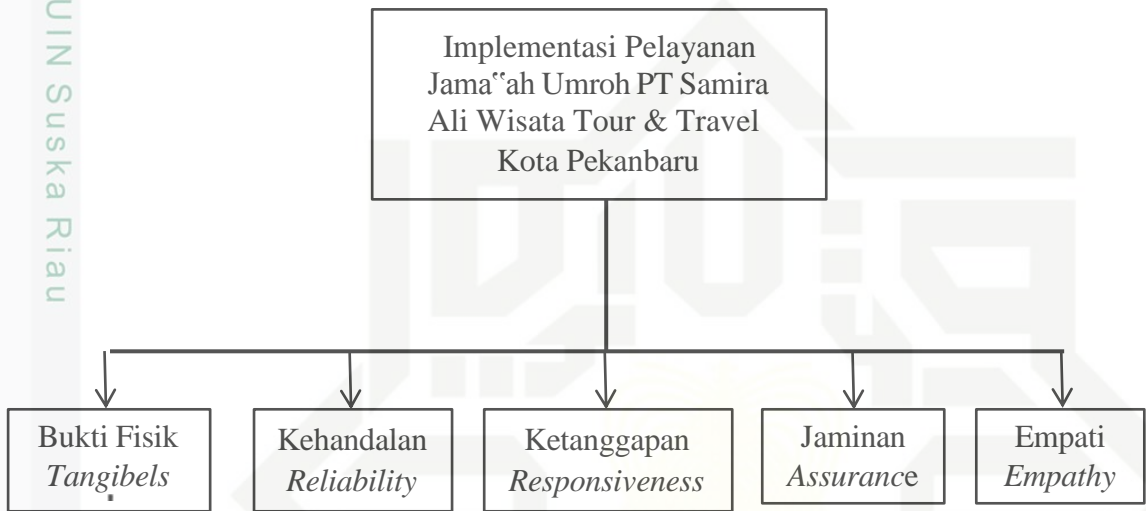
Tujuan dari kerangka pemikiran ini adalah untuk menetapkan jalur penelitian yang jelas dan cukup dapat diterima. Kerangka berpikir bukan sekedar kumpulan informasi dari berbagai sumber atau sekedar pemahaman saja, melainkan pemahaman yang relevan dengan penelitian dalam kerangka berpikir tersebut harus diterapkan pada kerangka berpikir tersebut. Ini adalah pemahaman mendasar dan dasar bagi semua pemikiran lainnya. Kerangka kerja ini, yang juga dikenal sebagai kerangka konseptual, menjelaskan



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.

bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang diidentifikasi dan bagaimana faktor-faktor tersebut dapat digunakan untuk memecahkan masalah. Kerangka teori yang diterapkan sesuai dengan kajian yang diteliti yaitu:

Bagan 2.1
Kerangka Berfikir



Sumber : Zeithaml dan Berry (Rahman Mulyawan, 2016)

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

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka pendekatan yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan fakta secara sistematis, faktual dan akurat serta menjelaskan fenomena secara rinci (W.Creswell John] 2009).

Pendekatan kualitatif dipilih karena melalui pendekatan ini meneliti akan mudah mendapatkan data secara mendalam terkait Bagaimana Implementasi Pelayanan Jama'ah Umroh PT. Samira Ali Wisata Tour & Travel Kota Pekanbaru.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Jl. Datuk Setia Maharaja (Parit Indah) No. 64A, Tangkerang Labui, Bukit Raya, Pekanbaru.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Januari 2025 sampai Juni 2025.

C. Sumber Data Penelitian

1. Data Primer

Data primer mengacu pada informasi yang diperoleh langsung oleh peneliti dan merupakan data yang berkaitan dengan variabel-variabel yang berkaitan dengan tujuan tertentu penelitian. Sumber data utama adalah responden individu, focus group dan jika kuisioner disebar melalui internet maka internet juga dapat menjadi sumber data utama (Uma, Sekaran 2006).

Data primer adalah data yang dicatat atau dikumpulkan langsung di tempat dari subjek data yang bersangkutan. Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari suatu tempat penelitian. Data primer digunakan untuk memperoleh informasi akurat dari informan yang dapat digunakan dalam bentuk kata yang disampaikan secara perilaku atau verbal. Informan juga dikenal sebagai orang yang yakin mengetahui segala permasalahan yang akan diselidiki dan dapat memberikan informasi yang diperlukan. Dalam hal ini data primer berasal dari data lapangan yang dikumpulkan oleh peneliti dari travel PT. Samira Ali Wisata Tour & Travel Kota 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.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data pelengkap yang terdiri dari dokumentasi kegiatan, foto wawancara, dan laporan yang tersedia di PT Samira Ali Wisata Tout & Travel. Dalam data sekunder ini adalah data yang diperoleh dari buku- buku penunjang, catatan, jurnal, skripsi dan lain-lainya yang berkaitan dengan implementasi pelayanan haji dan umrah dalam melayani jama"ah.

D. Informan Penelitian

Informan penelitian merujuk pada individu yang dijadikan sumber informasi terkait dengan masalah yang sedang diteliti oleh penulis. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan pertimbangan tertentu, seperti memilih orang yang dianggap paling mengetahui hal-hal yang akan ditanyakan (Muri Yusuf, 2014).

Tabel 3.1
Informan

| NO | NAMA INFORMAN | JABATAN |
|----|------------------------|--------------------|
| 1 | H. Fauzi Wahyu Muntoro | CEO / Owner Travel |
| 2 | Fetry Rahmayanti | Bendahara |
| 3 | Syamsuardi | Tour Leader |
| 4 | Paini | Jama"ah |
| 5 | Sukartini | Jama"ah |

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi serta dokumentasi. Sebab bagi peneliti kualitatif fenomena dapat di mengerti maksudnya secara baik, jika dilakukan interaksi dengan subjek melalui wawancara mendalam dan observasi pada latar, dimana fenomena tersebut terjadi, di samping itu untuk melengkapi data diperlukan dokumentasi (tentang bahan-bahan yang ditulis oleh atau tentang subyek.

1. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian, data penelitian tersebut dapat diamati oleh peneliti. Dalam arti bahwa data tersebut dihimpun melalui pengamatan peneliti melalui penggunaan pancaindra. Dalam melakukan observasi, peneliti menggunakan pola pengamatan secara lengkap. Maksudnya yaitu pengamat (observer) menjadi anggota

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

yang diamati secara penuh. Dengan demikian, observer tidak lagi terpisah, tetapi menyatu dan menjadi anggota dari yang diamati. (Burhan Bungin, 2013) Observasi dalam penelitian ini, dimana peneliti terjun langsung untuk mencatat langsung untuk informasi yang dilihat dalam penelitian di lapangan untuk memperoleh data tentang manajemen pelayanan haji dan umrah PT Samira Ali Wisata Tour & Travel

2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu Kegiatan interview atau disebut Sebagai metode wawancara. Metode wawancara proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan cara ini bahwa setiap pengguna metode ini selalu muncul beberapa hal pewawancara, responden, materi wawancara dan pedoman wawancara. Pada penelitian ini, teknik wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara kelompok. Bentuk wawancara ini dapat diimplementasikan dalam format wawancara terstruktur, wawancara tidak terstruktur, atau gabungan keduanya. (Burhan Bungin, 2013)

Dimaksudkan agar peneliti bisa mengajukan beberapa pertanyaan secara mendalam yang berhubungan dengan fokus permasalahan. Sehingga data-data yang dibutuhkan dalam penelitian bisa terkumpul secara maksimal sedangkan subjek peneliti dengan teknik Purposive Sampling yakni pengambilan sampel bertujuan, sehingga memenuhi kepentingan peneliti. Jenis wawancara dalam penelitian ini yaitu dengan wawancara mendalam dengan beberapa orang terkait dengan manajemen pelayanan PT Samira Ali Wisata Tour & Travel. Seperti pimpinan cabang, manajer, pembimbing ibadah dan staf. Dalam penelitian ini, proses interview (wawancara) yang dilakukan untuk memperoleh data dari informan terkait Implementasi Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT Samira Ali Wisata Tour & Travel. Dalam hal ini peneliti memberikan pertanyaan kepada informan, terkait dengan penelitian yang dilakukan. Informan pada penelitian ini terdiri atas lima informan yaitu Bapak H Fauzi wahyu Mustoro, Bapak Syamsuardi, Ibu Fetry rahmayanti, Bapak Paini, Ibu Sukartini.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sumber informasi yang bukan manusia. Nasution menyebutkan bahwa ada pula sumber non manusia diantaranya data berbentuk brosur, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, jurnal kegiatan dan sebagainya. Secara harfiah dokumentasi dapat diartikan sebagai catatan yang kejadiannya sudah lampau. Dokumentasi bisa berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental. (Sugiono, 2016)

Metode dokumentasi dilakukan untuk mengetahui kondisi umum, terutama menyangku keseluruhan fokus penelitian atau yang berhubungan dengan manajemen pelayanan haji dan umrah. Dalam penelitian ini melakukan pengambilan foto, visi misi, rekaman dan dokumen pribadi yang berkenaan dengan apa yang diteliti untuk dijadikan sebagai dokumentasi.

F. Validasi Data

Validitas data mengacu pada kesesuaian antara data yang diperoleh dari objek penelitian dengan data yang diterima oleh peneliti. Dengan kata lain, data yang valid adalah data yang sesuai antara apa yang diterima peneliti dan apa yang sebenarnya terjadi pada objek penelitian.

Teknik validitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Dalam metode ini, peneliti memeriksa apakah hasil wawancara sejalan dengan hasil observasi atau tidak. Selanjutnya, peneliti membandingkan data dari wawancara atau observasi dengan dokumen-dokumen yang dimiliki oleh PT Samira Ali Wisata Tour & Travel.

Validitas data dalam penelitian ini berfungsi untuk membandingkan informasi dari berbagai perspektif dan memastikan kesesuaian antara data yang muncul pada subjek penelitian dengan keabsahan yang dapat dilaporkan oleh peneliti (Alasan Amtai, 2001). Proses ini dikenal sebagai triangulasi data, yang melibatkan pengecekan apakah data yang diperoleh dari berbagai sumber atau hasil wawancara sesuai dengan observasi.

1. Triangulasi sumber adalah teknik yang digunakan untuk memastikan keandalan data dengan memvalidasi data yang diperoleh dari berbagai sumber.
2. Triangulasi teknik adalah metode yang digunakan untuk meningkatkan kredibilitas dengan menggunakan berbagai metode pengecekan fakta yang tersedia dalam sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai metode dalam penelitian ini.
3. Triangulasi waktu adalah teknik pengumpulan data pada waktu yang berbeda. Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data pada berbagai titik waktu untuk setiap topik penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Setelah semua data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah pengolahan dan analisa data. Yang di maksud dengan analisis data ialah rangkaian kegiatan penelaahan, pengelompokan, sistematisasi, penafsiran dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

dan ilmiah. (Ahmad Tanzah, 2010) Dalam analisis data selama di lapangan peneliti menggunakan model interaktif dari Huberman dan Miles, model interaktif ini terdiri dari tiga hal (utama yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. (Muhammad Idrus, 2013)

1. Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan serta kedalaman wawasan. Dalam mereduksi data yang dilakukan adalah merangkum, mengambil data yang penting saja. Hal ini dikarenakan data yang ditemukan di lapangan cukup banyak sehingga harus disaring menjadi lebih terarah.
2. Display (penyajian) Data Setelah reduksi data, langkah selanjutnya penyajian data dalam bentuk tabel dan uraian sehingga data menjadi lebih terorganisir, tersusun dan mudah dipahami. Menurut Sugiyono dengan melakukan penyajian data akan mempermudah peneliti untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. (Sugiyono, 2007)
3. Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan, yang dimaknai sebagai penarikan arti data yang telah ditampilkan. (Muhammad Idrus, 2013) Selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan awal yang bersifat sementara dan akan berubah jika ditemukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Berdasarkan teori, maka analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah: langkah pertama, penulis mereduksi data yang telah didapat dari lapangan yang berkaitan langsung dengan tema penelitian yaitu: Implementasi Pelayanan Umrah PT Samira Ali Wisata Tour & Travel. Langkah kedua, penulis menyajikan data yang dirangkum berdasarkan fakta di lapangan, lalu menginterpretasikan dengan teori yang berkenaan dengan tema penelitian. Langkah ketiga, penulis menyajikan data yang telah diperoleh dalam bentuk naratif. Langkah keempat, penulis membuat hasil kesimpulan dari hasil penelitian yang didapat.

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

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

BAB IV GAMBARAN UMUM

A. SEJARAH

PT Samira Ali Wisata Tour & Travel didirikan oleh Ustad Fauzi Wahyu Muntoro pada 24 Agustus 2016. Perusahaan ini telah terdaftar resmi di Kementerian Agama Republik Indonesia dengan izin PPIU nomor 137 tahun 2020, menggunakan nama PT Samira Ali Wisata. Latar belakang pendirian perusahaan ini berawal ketika Ustad Fauzi menjadi pendamping jamaah di sebuah travel yang menawarkan harga produk sangat mahal dengan sistem multi-level marketing. Ustad Fauzi kurang sepakat dengan sistem tersebut dan akhirnya memutuskan untuk mendirikan travel sendiri yang awalnya bernama Dini Group Indonesia, yang kini dikenal sebagai PT Samira Ali Wisata.

Pada tahun 2017-2018, PT Samira Ali Wisata menghadapi tantangan besar dalam meyakinkan calon jamaah karena beberapa travel besar terlibat kasus penipuan atau gagal memberangkatkan jamaah mereka. Hal ini membuat banyak jamaah dirugikan dan tidak diberangkatkan. Sebagai biro perjalanan umrah yang masih baru, PT Samira Ali Wisata kemudian menjalin kerjasama dengan Amitra Syariah. Kerjasama ini meningkatkan kepercayaan calon jamaah, karena mereka merasa lebih aman dengan sistem bayar setelah umrah. Amitra Syariah sendiri telah mendapatkan izin dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Dewan Pengawas Syariah (DPS). Saat ini, hampir semua lembaga keuangan syariah menawarkan kerjasama dengan PT Samira Ali Wisata Tour & Travel, karena hasil kerjasama dengan Amitra Syariah terbukti sukses dan menjadikan perusahaan ini sebagai yang terdepan di bidangnya.

Pada bulan April 2018, PT Samira Ali Wisata Tour & Travel mengadakan perjalanan umrah perdana dengan mengirimkan 40 jamaah dari embarkasi Surabaya. Saat ini, PT Samira Ali Wisata Tour & Travel telah memiliki cabang di hampir seluruh Indonesia, termasuk di Pekanbaru yang berada dalam pimpinan Yulinar, S.E.

Kenyamanan jamaah dalam melaksanakan ibadah merupakan prioritas utama bagi PT Samira Ali Wisata Tour & Travel. Bentuk kenyamanan yang diberikan kepada jamaah dapat terlihat dari berbagai fasilitas yang disediakan, seperti manasik yang diadakan setiap dua minggu sebelum keberangkatan, serta penginapan di hotel bintang 4 dan 5. Selain itu, jamaah tidak perlu repot mencari koper mereka saat tiba di bandara, karena koper akan langsung diantar ke depan kamar hotel oleh petugas handling PT Samira Ali Wisata Tour & Travel. Muthawif yang bekerja sama dengan PT Samira Ali Wisata Tour & Travel juga memiliki sistem kontrak dan siap melayani jamaah 24 jam. Jamaah dapat meminta bantuan muthawif jika ingin

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.

melakukan thawaf lebih dari sekali. Menu makanan yang disajikan juga merupakan menu hotel, bukan katering, dan tidak menggunakan girik (nomor antrian).

B. VISI DAN MISI

PT Samira Ali Wisata Tour & Travel memiliki visi sebagai travel haji dan umrah yang berkomitmen untuk menjadi penyedia layanan travel umrah terkemuka yang mengutamakan kenyamanan dan keamanan dalam beribadah. Kenyamanan yang ditawarkan oleh PT Samira Ali Wisata Tour & Travel tercermin melalui pelayanan optimal bagi jamaah serta fasilitas yang memadai. Sedangkan, keamanan jamaah diwujudkan dengan memberikan kepastian keberangkatan dan menjaga keselamatan selama pelaksanaan umrah di tanah suci.

Untuk mencapai tujuannya dalam menjaga amanah jamaah, PT Samira Ali Wisata Tour & Travel memiliki misi-misi tertentu. Misi tersebut antara lain: pertama, mengajak dan memberikan edukasi kepada masyarakat untuk menunaikan umrah. Kedua, menyediakan pelayanan umrah yang berkualitas sesuai dengan sunnah. Ketiga, menjalin kerjasama dengan mitra yang terpercaya. Keempat, berkontribusi dalam meningkatkan kesejahteraan umat menuju kebahagiaan dunia dan akhirat.

C. LEGALITAS PERUSAHAAN

Adapun legalitas perusahaan secara lengkap sebagai berikut (dokumen PT Samira Ali Wisata Tour & Travel) :

Nama Perusahaan : PT Samira Ali Wisata Tour & Travel

Alamat Kantor : Jl. Datuk Setia Maharaja (Parit Indah) No. 64A,
Tangerang Labui, Bukit Raya, Pekanbaru., Riau 28289

Nomor Telepon : 082173914473

Izin PPIU : Nomor D834 Tahun 2016

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

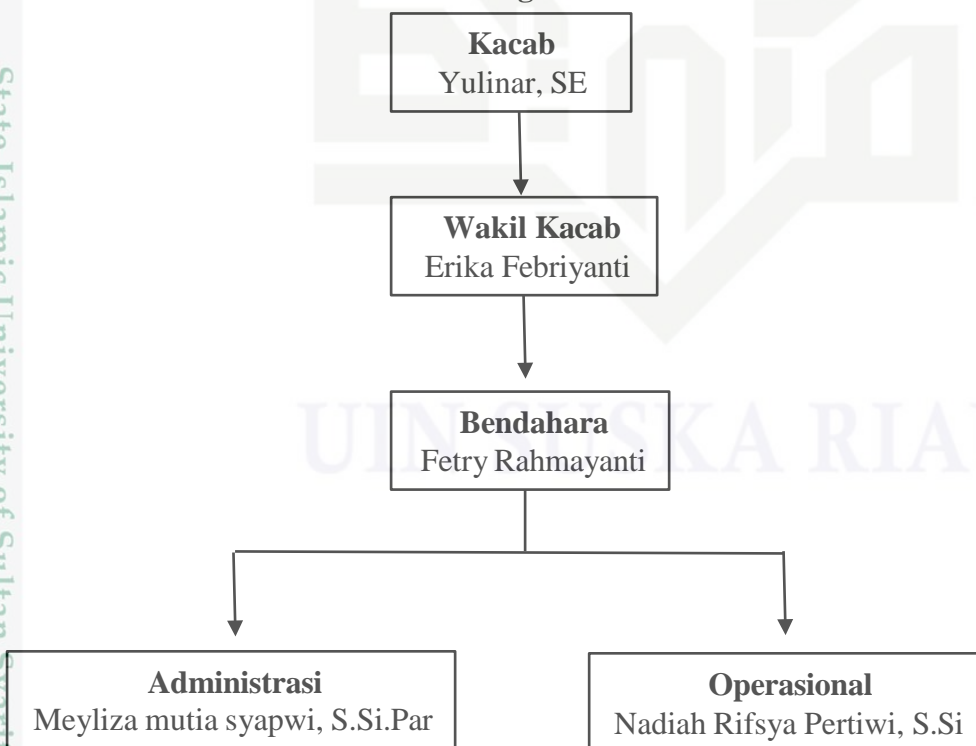
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

Gambar 4.2
Legalitas Perusahaan



D. STRUKTUR ORGANISASI

Gambar 4.3
Struktur organisasi



E. PRODUK PT SAMIRA ALI WISATA TOUR & TRAVEL

1. Paket Safara

Paket safara memiliki harga yang berkisar antara Rp. 32.776.000 hingga Rp. 36.976.000. Fasilitas hotel yang disediakan bagi jamaah di Mekkah meliputi hotel Bakkah Al Salam (sekitar 500 meter), Darat Al Salah, Al Ayam, Dan Sataraf (sekitar 300 meter). Sementara itu, di Madinah, jamaah akan menginap di hotel Plaza Inn Ghud, Emaar Taiba, Setaraf (sekitar 200 meter). Harga paket ini bervariasi tergantung pada durasi waktu, jenis pesawat, dan kota pemberangkatan.

2. Paket Syafawi

Harga paket Syafawi berkisar antara Rp. 36.476.000 hingga Rp. 41.576.000. Fasilitas hotel yang disediakan untuk jamaah di Mekkah meliputi hotel Grand Al Massa (sekitar 200 meter), Ramada Al Faizi., Emaar Andaluisa, Setaraf. Sementara di Madinah, jamaah akan menginap di hotel Arkan Al Mahar, Durat Al Etimal, Setaraf (sekitar 200 meter).

3. Paket Sukari

Harga paket Sukari berkisar antara Rp. 41.276.999 hingga Rp. 46.566.800. Fasilitas hotel yang disediakan untuk jamaah di Mekkah meliputi Ajum, Double Tree, Hilton Conveton, dan Setaraf (sekitar 50 meter). Sementara di Madinah, jamaah akan menginap di hotel Grand Plaza, Golden Tulip Ansar, Atau Sataraf (sekitar 150 meter).

4. Paket Majol

Harga paket Majol berkisar antara Rp. 48.776.000 hingga Rp. 56.776.000. Fasilitas hotel yang disediakan untuk jamaah di Mekkah meliputi hotel Moven Pick, durr Al Elman Royal, Zam Zam Tower, Pullman Zam Zam (sekitar 50 meter). Sementara di Madinah, jamaah akan menginap di hotel Taiba Front, dan Al Haram (sekitar 100 meter).

Harga paket dapat berubah sewaktu-waktu, terutama selama periode new normal Covid-19 karena diterapkannya protokol kesehatan. Harga paket di PT Samira Ali Wisata Tour & Travel mengalami kenaikan sebesar 15%. Harga paket yang ditawarkan sudah sesuai dengan ketentuan dari Kementerian Agama Republik Indonesia. Dengan harga Rp. 32.000.000, paket ini dianggap rasional untuk sebuah travel yang memberangkatkan calon jamaah. Paket tersebut tergolong murah mengingat fasilitas yang diberikan, seperti akomodasi hotel, jarak hotel yang strategis, serta pelayanan 3M yang luar biasa.

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. Fasilitas Umrah

1. Paket Umrah Safara
 - a. Paket Quad
 - 1) Hotel Mekkah: Sataraf
 - 2) Hotel Madinah: Sataraf
 - b. Paket Triple
 - 1) Hotel Mekkah: Al Ayam
 - 2) Hotel Madinah: Emaar Taiba
 - c. Paket Double
 - 1) Hotel Mekkah: Bakkah Al Salam dan Darat Al Salah
 - 2) Hotel Madinah: Plaza Inn Ghud
2. Paket Umrah Syafawi
 - a. Paket Quad
 - 1) Hotel Mekkah: Sataraf
 - 2) Hotel Madinah: Sataraf
 - b. Paket Triple
 - 1) Hotel Mekkah: Emarr Andalusia
 - 2) Hotel Madinah: Durat Al Etmal
 - c. Paket Double
 - 1) Hotel Mekkah: Grand Al Masa dan Ramada Al Faizi
 - 2) Hotel Madinah: Arkan Al Manar
3. Paket Umrah Sukari
 - a. Paket Quad
 - 1) Hotel Mekkah: Sataraf
 - 2) Hotel Madinah: Sataraf
 - b. Paket Triple
 - 1) Hotel Mekkah: Hilton Convetion
 - 2) Hotel Madinah: Golden Tulip Ansar
 - c. Paket Double
 - 1) Hotel Mekkah: Anjum dan Double Tree
 - 2) Hotel Madinah: Grand Plaza
4. Paket Umrah Majol
 - a. Paket Quad
 - 1) Hotel Mekkah: Sataraf
 - 2) Hotel Madinah: Sataraf
 - b. Paket Triple
 - 1) Hotel Mekkah: Pullman Zam zam
 - 2) Hotel Madinah: Al Haram
 - c. Paket Double
 - 1) Hotel Mekkah: Moven Pick, Durr Al Elman Royal dan Zam Zam

G. DATA KEBERANGKATAN JAMA'AH UMRAH TAHUN 2023-2024

Tabel 4. 3

Data Jama'ah Umrah Tahun 2023

| Bulan | Jumlah |
|-------------------|--------|
| Januari- Februari | 250 |
| Maret – April | 30 |
| Agustus | 210 |
| September | 154 |
| Oktober | 83 |
| November | 190 |
| Desember | 31 |
| Total | 948 |

Tabel 4. 4

Data Jama'ah Umrah Tahun 2024

| Bulan | Jumlah |
|-----------|--------|
| Januari | 17 |
| Februari | 98 |
| Maret | 88 |
| April | 40 |
| Agustus | 234 |
| September | 157 |
| Oktober | 77 |
| Desember | 89 |
| Total | 800 |

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

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Implementasi pelayanan yang diterapkan oleh PT. Samira Ali Wisata Tour & Travel Kota Pekanbaru telah mencakup lima dimensi kualitas pelayanan yang komprehensif. Dimensi bukti fisik (tangible) tercermin dari fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personnel yang profesional. Dimensi kehandalan (reliability) ditunjukkan melalui kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. Dimensi ketanggapan (responsiveness) diwujudkan dalam kesiapan membantu jamaah dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Dimensi jaminan (assurance) tercermin dari pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas, bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan. Sementara dimensi empati (empathy) ditunjukkan melalui kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan jamaah. Keberhasilan implementasi kelima dimensi pelayanan ini terbukti dari tingkat kenyamanan yang dirasakan jamaah umrah, yang menjadi indikator utama kepuasan pelanggan dan efektivitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

B. Saran

1. Semua petugas travel harus mendapat pelatihan secara berkala agar kemampuan mereka semakin baik. Pelatihan ini meliputi cara berkomunikasi yang baik dengan jamaah, pengetahuan tentang ibadah umrah, serta cara menangani masalah yang mungkin terjadi selama perjalanan. Petugas yang terlatih dengan baik akan membuat jamaah merasa nyaman dan yakin bahwa mereka dalam bimbingan yang tepat. Evaluasi kinerja petugas juga perlu dilakukan secara rutin untuk memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga.
2. PT Samira ali tour & travel disarankan melakukan peremajaan fasilitas fisik seperti ruang tunggu jamaah yang memadai dan mampu menampung jamaah lebih banyak, perusahaan juga lebih meningkatkan akurasi jadwal keberangkatan, ketepatan waktu serta kejelasan informasi perjalanan agar semua jamaah mengetahui jadwal tersebut. Tidak hanya itu perusahaan juga diharapkan membentuk tim layanan pelanggan yang sigap menjawab pertanyaan, keluhan dan permintaan jamaah melalui berbagai platform agar memudahkan calon jamaah umrah dalam mengetahui banyak hal tanpa harus datang langsung ke PT Samira ali.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardani, B., & Castrawijaya, C. (2023). Evaluasi Model CIPP Program Sertifikasi Pembimbing Haji Dan Umrah. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 11(1), 1–22 <https://doi.org/10.1093/oseo/instance.00208803>
- Alaslan Amtai. 2001. *Metode Penelitian Kualitatif*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Aziz, M., & Hawwas, A. (2001). *Fiqh Haji dan Umrah*. Jakarta: Pustaka Azzam.
- Febia Ghina Tsuraya, Nurul Azzahra, Salsabila Azahra, & Sekar Puan Maharani. (2022). Implementasi Kurikulum Merdeka Dalam Sekolah Penggerak. *Jurnal Pendidikan, Bahasa Dan Budaya*, 1(4), 179–188.
- Golla, Julen. Arpi Rondonuwu, dan Josef Kairupan. (2018). Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat, *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, Vol. 1, No. 1.
- Hidayat, H. (2023). *Manajemen Penyelenggaraan Haji di Indonesia: Aspek Logistik dan Koordinasi*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press.
- Johari & Johar Arifin. (2019). *Tuntutan Manasik Haji dan Umrah*. Yogyakarta: Istana Agency.
- M. (2007). *The New Meaning of Educational Change* (4th ed.). New York: Teachers College Press.
- Munawaroh, Dkk. (2017). [Artikel atau penelitian yang membahas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji].
- Putri Hafira and Qarni 2022, Kualitas Bantuan Haji Dan Umrah Pad a Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara, *Sibatik Journal*
- Prafitasari, Ardina & Wiludjeng, F. A. (2018). Organisasi Kepemudaan yang Efektif dan Efisien dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Desa Darungan Kecamatan Wlingi. *Translitera : Jurnal Kajian Komunikasi dan Studi Media*, Vol. 4, No. 2. <https://doi.org/10.35457/translitera.v4i2.351>
- Priatna, Tedi. (2017). *Prosedur Penelitian Pendidikan*. Bandung: Insan Mandiri.
- Riani, N. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452.
- Rahman Mulyawan dan Dede Mariana, 2016, Profesionalisme Aparat Dan Kapasitas Kelembagaan Dalam Pelayanan Publik Di Provinsi Jawa Barat, *jurnal ilmu pemerintah*
- Saat, Sulaiman dan Sitti Mania. (2020). *Pengantar Metodologi Penelitian: Panduan bagi Peneliti Pemula*. Gowa: Pustaka Almaida.
- Said Agil Husin Al Munawar, dan Abdul Halim, *Fikih Haji menuntun Jamaah*

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.

- Mencapai Haji Mabruur*, Jakarta: Cipuitat Press, 2023
- Saudi Gazette. (2022). [Artikel tentang persetujuan Kementerian Haji dan Umrah Arab Saudi mengenai status Indonesia sebagai negara Muslim terbesar dan penyumbang jamaah haji terbanyak].
- Sawir, Muhammad. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish
- Sianipar, Ronita Uli Sari. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Relation Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Mal Ska Pekanbaru." *Jom Fisip*, Vol. 5, No. 1.
- Sucipto. (2013). Umrah Sebagai Gaya Hidup, Eksistensi Diri dan Komoditas Industri: Menyaksikan Perubahan Keagamaan Warga Kota. *Kontekstualita*, Vol. 28, No. 1. <https://media.neliti.com/media/publications/37152-umrah-sebagai-gaya-hidup-eksistensi-diri-89ad1a73.pdf>
- Sukayat, Tata. (2016). *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Religi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Sulistiyowati, Wiwik. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: Umsida Press. <https://doi.org/10.21070/2018/978-602-591-436-2>
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Pasal 6. ullan,
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. <https://peraturan.bpk.go.id/Download/97310/UU%20Nomor%208%20Tahun%202019.pdf>
- Widayati, Resti. Dindin Solahudin and Arif Rahman. (2019). Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah. *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)*, Vol. 17, No. 2. <https://doi.org/10.15575/anida.v17i2.5061>
- Wuryan, Siti. Muhammad Basri Mustofa & Wahid Harsono. Analisis Manajemen Pelayanan Pada Calon Jamaah Haji dan Umrah (PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel). *Multazam*, Vol. 01, No. 02. <https://doi.org/10.32332/multazam.v1i2.5377>
- Yuliah, Elih. (2020). Implementasi Kebijakan Pendidikan. *Jurnal At-Tadbir: Media Hukum dan Pendidikan*, Vol. 30, No. 2.
- Yunda, Qorry Nura. Mailin & Erwan Efendi. (2022). Manajemen PT. Grand Darussalam Tour & Travel dalam Memberikan Pelayanan Prima Jamaah Haji dan Umrah di Kota Medan. *Edu Society: Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, Vol. 2, No. 3. <https://doi.org/10.56832/edu.v2i3.269>



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.

- Zainuddin, A. (2010). *Fiqh Sunnah: Ibadah Haji dan Umrah*. Jakarta: PT. Al-Mawardi
- Zainuddin, Darwin. (2021). *Manasik Umrah*. Medan: Perdana Publishing
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Abdal, A. (2021). Implementasi Kebijakan Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Jemaah Haji di Kabupaten Garut. *Jurnal Inovasi*, 8(2), 45-62.
- Amirudin. (2023). Efektivitas Program Sertifikasi Pembimbing Haji dan Umrah Secara Online di Indonesia. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 10(1), 78-95.
- Harahap, A. (2019). Perencanaan Peningkatan Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah Pada Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 12(3), 123-140.
- Khaira Lasmi. (2023). Implementasi Pelayanan Haji dan Umrah Berdasarkan UU No. 8 Tahun 2019. *Jurnal Hukum Islam*, 15(2), 201-218.
- Lukito. (2021). Kualitas Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(1), 34-51.
- Putri Hafira & Qarni. (2022). Indikator Keberhasilan Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Indonesia. *Jurnal Manajemen Haji*, 5(2), 67-84.
- Qorry Nura. (2022). Standar Pelayanan Haji dan Umrah: Analisis Komparatif. *Jurnal Studi Islam*, 13(4), 445-462.
- Sucipto. (2013). Dimensi Spiritual Ibadah Umrah dalam Perspektif Islam. *Jurnal Dakwah dan Komunikasi*, 7(1), 89-105.
- Syahidah. (2024). Prospek Travel Bisnis Haji dan Umrah: Entrepreneur di Era Digital. *Mecca: Journal of Hajj and Umrah Studies*, 3(1), 12-28.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LAMPIRAN WAWANCARA DENGAN NARASUMBER



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.

Narasumber 1

Wawancara bersama Fetry Rahmayanti selaku Bidang Pelayanan



Narasumber 2

Wawancara bersama Syamsuardi selaku Muthawif

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Narasumber 3 dan 4

Wawancara bersama Paini dan Sukartini selaku Jama'ah

LAMPIRAN
DOKUMENTASI TRAVEL



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.