

**PROFESIONALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI IBADAH UMRAH  
KEPADA JAMAAH DI PT. AT TAYIBAH AL MULTAZAM GROUP  
KARTASURA**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada  
Program Studi Manajemen Dakwah  
Fakultas Ushuluddin dan Dakwah  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial



Disusun Oleh :

**WULAN YOGI PRATIWI**

**NIM. 19.12.31.031**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
JURUSAN DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA**

**2023**

**PROFESIONALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI IBADAH UMRAH  
KEPADA JAMAAH DI PT. AT TAYIBAH AL MULTAZAM GROUP  
KARTASURA**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Fakultas Ushuluddin dan Dakwah

Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna

Mendapatkan Gelar Sarjana Sosial

Dalam Bidang Ilmu Manajemen Dakwah

Oleh :

WULAN YOGI PRATIWI

NIM. 19.12.31.031

 Surakarta, 16 Agustus 2023

Disetujui dan disahkan oleh :

Dosen Pembimbing Skripsi



Fathurrohman Husen, M.S.I.

NIP. 19910225 201903 1 020

**PROFESIONALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI IBADAH UMRAH  
KEPADA JAMAAH DI PT. AT TAYIBAH AL MULTAZAM GROUP  
KARTASURA**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada

Fakultas Ushuluddin dan Dakwah

Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna

Mendapatkan Gelar Sarjana Sosial

Dalam Bidang Ilmu Manajemen Dakwah

Oleh :

WULAN YOGI PRATIWI

NIM.19.12.31.031

Surakarta, 16 Agustus 2023

Disetujui dan disahkan oleh :

Biro Skripsi



Rini Wulandari, M.Sc.

NIP. 19921204 201903 2 012

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wulan Yogi Pratiwi

NIM : 19.12.31.031

Tempat, Tanggal Lahir : Cilacap, 05 November 2000

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Ushuluddin dan Dakwah

Alamat : Dusun Kroya Rt 02 Rw 03 Kedungwadas,  
Bantarsari, Cilacap.

Judul Skripsi : Profesionalitas Pelayanan Administrasi  
Ibadah Umrah Kepada Jamaah di PT. At  
Tayibah Al Multazam Group Kartasura

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri, jika kemudian hari terbukti merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal hukum.

Demikian Pernyataan ini saya buat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 16 Agustus 2023

Penulis,



(Wulan Yogi Pratiwi)

**Fathurrohman Husen, M.S.I.**

**DOSEN FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA**

---

**NOTA DINAS PEMBIMBING**

Hal : Skripsi Sdr. Wulan Yogi Pratiwi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah

Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

Di Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap skripsi saudara :

Nama : Wulan Yogi Pratiwi

NIM : 19.12.31.031

Judul : Profesionalitas Pelayanan Administrasi Ibadah Umrah Kepada  
Jamaah di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura

Dengan ini kami menilai skripsi tersebut dapat disetujui untuk diajukan pada Sidang Munaqosah Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Surakarta, 16 Agustus 2023

Pembimbing,



Fathurrohman Husen, M.S.I.

NIP. 19910225 201903 1 020

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PROFESIONALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI IBADAH UMRAH  
KEPADA JAMAAH DI PT. AT TAYIBAH AL MULTAZAM GROUP  
KARTASURA**

Disusun Oleh :

**WULAN YOGI PRATIWI**

**NIM. 19.12.31.031**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Ushuluddin dan Dakwah  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Pada Rabu, 16 Agustus 2023  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial  
Surakarta, 16 Agustus 2023

Penguji Utama,

**Muhammad Raqib., SE., M.Pd.**  
**NIDN. 2029038301**

Penguji II/Ketua Sidang,

**Fathurrohman Husen, M.S.I.**  
**NIP. 19910225 201903 1 020**

Penguji I/Sekretaris Sidang

**Dr. Akhmad Anwar Dani, S.Sos.I, M.Sos.I.**  
**NIP. 19850926 201503 1 003**

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta



**Dr. Islah, M.Ag.**  
**NIP. 19730522 200312 1 001**

## **MOTTO**

“Segala ujian dan cobaan kodrat yang diberikan Allah kepada hamba-hambanya baik ekonomi, studi, rezeki dan lain-lainnya. Untuk itu dalam menyikapinya perlu kesabaran serta tawakal kepada Allah, terdapat dalam firman-Nya: *Wahai orang-orang yang beriman! Mohonlah Pertolongan (Kepada Allah) dengan sabra dan sholat. Sungguh, Allah beserta orang-orang yang sabra*”.

(Q.S. Al-Baqarah : 153)

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah rabbil'alam* lantunan syukur dan salawat atas segala kenikmatan dan karunia-Nya kepada Allah SWT dan Rasulullah SAW, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat menjadi manfaat bagi penulis dan pembaca penelitian ini. Saya persembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa syukur dan cinta kasih kepada :

1. Untuk keluarga saya khususnya kedua orang tua saya Bapak Sarwo dan Ibu Suryati. Terima kasih atas segala perjuangan, dukungan, dan segala doa yang telah kalian berikan. Terima kasih telah mempercayai anak perempuan tunggalnya untuk bisa mengejar segala impiannya.
2. Seluruh keluarga besar terutama Kakek dan Nenek saya yang telah memberikan semangat, dukungan, dan segala doa yang telah kalian berikan.
3. Untuk Ibu/Bapak Dosen dan Pembimbing, terima kasih atas ilmu, dukungan, serta bimbingan yang telah diberikan.
4. Untuk sahabat saya khususnya Sela Tri Kurniasih, Tifany Hapsari Palupy, dan Umi Latifah. Terima kasih karena selalu memberikan semangat dan selalu setia mendengarkan keluh kesah saya selama pengerjaan skripsi ini.
5. Untuk teman-teman MD 2019 yang selalu memberikan dukungan serta semangat agar tidak putus asa.
6. Almamater tercinta, UIN Raden Mas Said Surakarta yang telah memberikan saya kesempatan untuk memperjuangkan impian saya.
7. *Playlist* lagu-lagu indah dan penuh makna dari Nadin Amizah dan Hindia yang telah menemani kesendirian penulis dalam menyelesaikan skripsi.
8. Untuk diri saya sendiri yang telah bertahan dari segala badai dan sudah mampu berjuang sampai saat ini.



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

*Alhamdulillah rabbil'alamiin*, puji dan syukur kepada Allah SWT, atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini sebagai bentuk persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah UIN Raden Mas Said Surakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti menerima banyak bantuan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Mudhofir, S.Ag., M.Pd. selaku Rektor UIN Raden Mas Said Surakarta.
2. Prof. Dr. Islah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah.
3. Prof. Dr. H. Agus Wahyu Triatmo, S.Ag., M.Ag. selaku Ketua Jurusan Dakwah dan Komunikasi Fakultas Ushuluddin dan Dakwah.
4. Dr. Akhmad Anwar Dani, S.Sos.I., M.Sos.I. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah.
5. Muhammad Raqib., SE., M.Pd. selaku dosen Pembimbing Akademik Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah.
6. Fathurrohman Husen, M.S.I. selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah memberikan semangat serta bimbingan selama pengerjaan skripisi saya Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ushuluddin dan Dakwah yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
8. Bapak dan Ibu. Terima kasih atas segala perjuangan, dukungan, cinta kasih dan segala doa yang telah kalian berikan.
9. Sahabat-sahabatku terkhusus Sela Tri Kruniasih, Tifany Hapsary Palupy, dan Umi Latifah yang telah memberikan dukungan, semangat, dan doa.
10. Dwi Wahyuningtiyas, Hasna Haris Al-Anbiyaa, Devya Indriyani, dan Anisa Febriati yang telah memberikan semangat, doa, serta waktu untuk

menemani saya menyusun skripsi dan mewarnai masa-masa perkuliahan hingga akhir.

11. Teman-teman MD 2019 yang telah memberikan dukungan serta doa, terima kasih atas segala bantuannya.
12. *Playlist* lagu-lagu indah dan penuh makna dari Nadin Amizah dan Hindia yang telah menemani kesendirian penulis dalam menyelesaikan skripsi.
13. Untuk diriku sendiri, terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Tetap semangat untuk mengejar segala impian, tetap kuat dalam menghadapi badai kehidupan, dan semangat untuk melanjutkan hidup yang sebenarnya.

Terima kasih atas bimbingan, bantuan, motivasi, serta doa yang telah di khususkan kepada penulis. Terhadap semuanya peneliti tidak dapat membalasnya, semoga Allah SWT memberikan balasan yang lebih baik lagi. *Aamiin*.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Surakarta, 16 Agustus 2023

Penulis,

Wulan Yogi Pratiwi

Nim. 19.12.31.031

## ABSTRAK

**Wulan Yogi Pratiwi, NIM : 101231031, Profesionalitas Pelayanan Administrasi Ibadah Umrah Kepada Jamaah di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, 2023.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui profesionalitas pelayanan administrasi ibadah umrah kepada jamaah di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura dan mengetahui faktor yang mempengaruhi profesionalitas pelayanan administrasi ibadah umrah kepada jamaah di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura dalam mencapai pelayanan administrasi yang profesional.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. Data dalam penelitian ini diperoleh dari pegawai atau karyawan dan jamaah dari PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura. Metode pengumpulan data diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek penelitian jamaahnya. Sedangkan teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, Kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian ini sebagai berikut. Profesionalitas pelayanan administrasi ibadah umrah yang dilakukan di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura adalah tanggung jawab berupa memenuhi hak-hak jamaah dalam memperoleh pelayanan, kesiapan pegawai ialah dalam memberikan pelayanan yang dilakukan dengan penyampaian informasi dan materi yang jelas dan mudah dipahami, kedisiplinan karyawan yang diterapkan dengan mematuhi seluruh peraturan yang ada dan sikap karyawan terhadap jamaah dengan ramah dan sopan santun. Ada empat proses pelayanan administrasi di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura yaitu pendaftaran, pembayaran, pembuatan paspor, dan sarana prasarana. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi ibadah umrah di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura. Faktor pendukung diantaranya memiliki surat izin dari Kementerian Agama, banyaknya testimoni kepuasan jamaah terhadap pelayanan PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura, Pembimbing ibadah umrah yang berpengalaman, Sarana dan prasarana yang istimewa, banyaknya jaringan-jaringan yang dibangun oleh PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura. Sedangkan faktor penghambat pada PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura adalah kurangnya sosialisasi mengenai kelengkapan berkas administrasi ibadah umrah.

Kata Kunci: Profesionalitas, Pelayanan, Administrasi, Ibadah Umrah

## ABSTRACT

**Wulan Yogi Pratiwi, NIM : 101231031, *Professionalism of Umrah Administration Services to Pilgrims at PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura*, Da'wah Management Study Program, Faculty of Ushuluddin and Da'wah Raden Mas Said State Islamic University Surakarta, 2023.**

This study aims to determine the professionalism of Umrah administration services to pilgrims at PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura and know the factors that affect the professionalism of Umrah administration services to pilgrims at PT.. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura in achieving professional administrative services.

This research is a type of qualitative descriptive field research. The data in this study was obtained from employees and pilgrims from PT.. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura. Data collection methods are obtained from observations, interviews, and documentation. The subject of research of his pilgrims. While data analysis techniques are carried out by dataeducation, , data presentation, conclusion and verification.

The results of this study are as follows. The professionalism of Umrah administration services carried out at PT.. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura is a responsibility in the form of fulfilling the rights of pilgrims in obtaining services, employee readiness is in providing services carried out by delivering clear and easy-to-understand information and materials, employee discipline that is applied by complying with all existing regulations and employee attitudes towards pilgrims with friendliness and courtesy. There are four administrative service processes at PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura namely registration, payment, passport making, and infrastructure. Supporting and inhibiting factors for Umrah administration services at PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura. Supporting factors include having a permit from the Ministry of Religious Affairs, many testimonials of pilgrims' satisfaction with PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura, experienced Umrah worship guide, special facilities and infrastructure, many networks built by PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura. While the inhibiting factor at PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura is the lack of socialization regarding the completeness of the administrative files of Umrah worship.

*Keywords: Professionalism, Service, Administration, Umrah*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN BIRO SKRIPSI.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Landasan Teori.....	8
1. Profesionalitas .....	8
2. Pengertian Pelayanan Administrasi.....	14
3. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) .....	22

B. Penelitian Terdahulu .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Waktu Penelitian .....	40
C. Lokasi Penelitian.....	41
D. Sumber Data.....	41
1. Data Primer.....	41
2. Data sekunder .....	42
E. Subjek dan Objek Penelitian .....	42
F. Teknik Pengumpulan Data.....	43
a. Observasi .....	43
b. Wawancara .....	44
c. Dokumentasi.....	45
d. Triangulasi Data .....	45
G. Teknik Analisis Data.....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
A. Profil PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.....	48
1. Sejarah PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura .....	48
2. Legalitas PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.....	50
3. Visi dan Misi PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.....	51
4. Struktur Organisasi PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura .....	52
5. Sarana Prasarana PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.....	54
6. Program ibadah umroh yang ditawarkan PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.....	55

B. Profesionalitas Pelayanan Administrasi Ibadah Umrah di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.....	58
1. Pendaftaran.....	66
2. Pembayaran .....	68
3. Pembuatan Paspor .....	69
4. Sarana dan Prasarana.....	71
C. Faktor yang mempengaruhi profesionalitas pelayanan administrasi ibadah umrah kepada jamaah di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura....	74
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>77</b>
A. Kesimpulan .....	77
B. Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>84</b>
<b>DOKUMENTASI .....</b>	<b>107</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>109</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 2. 1 Timeline Penyusunan Skripsi .....	40
Tabel 4. 1 Sarana dan Prasarana .....	54



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi .....	53
---------------------------------------	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Umrah merupakan salah satu ibadah sunnah yang dilakukan oleh umat Islam hampir di seluruh negara, khususnya di Indonesia yang merupakan negara terbanyak umat muslim. Hal ini menunjukkan tingginya peminat ibadah umrah yaitu dengan cara melakukan sejumlah kegiatan di Kota Makkah. Umrah dilakukan kapan saja setiap hari, bulan maupun setiap tahun, sedangkan haji hanya dilakukan sekali di bulan Zulhijah. Ibadah umrah hampir identik dengan haji. Umat muslim dapat dengan mudah melakukan ibadah umrah kapan saja dengan tidak terbatasnya waktu.

Seperti halnya di Indonesia sebagai salah satu negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam. Ibadah umrah mengalami peningkatan dengan adanya minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah umrah yang sangat tinggi dan telah berkembang dari tahun ke tahun. Agar terciptanya penyelenggaraan ibadah umrah dengan baik dan meminimalisir terjadinya kemungkinan yang tidak diinginkan, maka pemerintah telah mengatur dalam (PMA RI No. 8 Tahun 2018 Pasal 1) dijelaskan bahwa :

“Penyelenggaraan ibadah umrah adalah rangkaian kegiatan ibadah umrah di luar musim haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah, yang dilaksanakan pemerintah dan atau perjalanan ibadah umrah”.

Profesionalitas berasal dari kata profesi, yang menurut KBBI berarti suatu pekerjaan yang diemban karena adanya suatu keahlian yang dimiliki (Arumbinang, 2021). Keahlian tersebut bisa didapatkan dari berbagai sumber, seperti mengikuti pendidikan atau pelatihan tentang bidang yang dikerjakan. Profesionalitas merupakan sebutan atas kualitas sikap yang dilakukan oleh para anggota profesi terhadap profesinya serta derajat pengetahuan dan keahlian yang dimiliki untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik (Manis, 2020). Dengan kata lain, profesionalitas diimplementasikan dengan sikap atau bekerja yang baik sesuai keahlian atau profesi yang sedang dijalani. Maka dapat disimpulkan menurut penulis profesionalitas adalah suatu tindakan atau kemampuan kompetensi yang dilakukan seseorang yang dengan kualitas mutu yang tinggi dan dilakukan oleh para anggota profesi terhadap profesinya serta derajat pengetahuan dan keahlian yang dimiliki untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik.

Pelayanan administrasi terdiri dari dua kata yaitu “pelayanan” dan “administrasi”. Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata layan yang diartikan dengan: membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang (Mubarok, 2023). Pelayanan merupakan suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu dipandang sebagai salah satu faktor yang sangat penting dalam menangani masalah-masalah penyelenggaraan program pelayanan. Pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh

peraturan perundang-undang (Bella, 2022). Dari pemaparan arti tersebut dapat disimpulkan menurut penulis bahwa pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk membantu atau mempermudah atau memberikan apa saja yang dibutuhkan oleh orang lain guna untuk mempermudah atau memberikan kenyamanan untuk orang lain.

Administrasi dalam arti sempit dari Bahasa Belanda berasal dari kata *administrate* yang artinya adalah ketatausahaan saja atau pekerjaan tulis menulis. Bicara tentang ketatausahaan dan tulis menulis berarti adalah berbicara tentang sebuah kegiatan yang meliputi kegiatan operasional yang sangat terbatas pada surat-menyurat, mengetik, tulis-menulis, kearsipan, penggandaan, pendistribusian dan lain-lain dalam perkantoran. Arti luas secara garis besar administrasi adalah proses kerjasama antar dua atau lebih dari manusia untuk mencapai tujuan yang telah disepakati bersama dengan efektif dan efisien (Marliani & Marliani, 2019).

Pelayanan administrasi ibadah umrah yang diberikan oleh penyelenggara perjalanan ibadah umrah diantaranya adalah menerima, mencatat, menyimpan surat serta dokumen calon jamaah umrah, dokumen calon petugas umrah, dokumen kegiatan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar pelaksanaan tugas berjalan lancar. Yang mana dokumen-dokumen tersebut berisikan data-data pendaftaran ibadah umrah, pembayaran ibadah umrah, sampai pelunasan ibadah umrah.

Penyelenggara perjalanan ibadah umrah atau bisa disingkat dengan (PPIU) adalah biro perjalanan ibadah umrah yang telah mendapat izin dari (UU No. 8 Tahun 2019 Pasal 19) untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah.

“Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah yang selanjutnya disingkat PPIU adalah biro perjalanan wisata yang memiliki izin dari menteri untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah”.

PPIU merupakan unit terdepan yang secara langsung berhadapan dengan calon jamaah ibadah umrah dalam proses pelayanan administrasi ibadah umrah juga sebagai fasilitator dan organisator masyarakat tentu harus bersikap profesional dalam memberikan pelayanan administrasi ibadah umrah. Semakin meningkatnya minat masyarakat untuk mendaftar ibadah umrah, maka semakin ekstra pula pelayanan yang harus diberikan oleh pihak PPIU. Pelayanan yang diberikan tentu harus sangat diperhatikan, agar dapat berjalan secara efektif dan efisien, serta sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Dari keterangan tersebut maka disimpulkan menurut penulis bahwa penyelenggara perjalanan ibadah umrah atau dikenal PPIU adalah suatu biro perjalanan yang dapat menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah dengan memberikan pelayanan dan perlindungan kepada jamaah secara legal atau telah mendapatkan izin resmi dari Kementerian Agama dengan dibuktikan dengan sertifikat PPIU.

Dengan memberikan jasa pelayanan administrasi ibadah umrah kepada jamaah. Profesionalitas sangat dibutuhkan untuk membentuk perusahaan yang baik secara profesional dalam melaksanakan tugas. Salah satu strategi kompetitif untuk menarik jamaah adalah dengan mengoptimalkan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para jamaah dengan menghadirkan

karyawan yang ahli dibidangnya. Dari sikap profesionalitas yang diberikan oleh karyawan kepada jamaah, maka dapat membentuk pelayanan yang baik terhadap perusahaan perjalanan ibadah umrah tersebut.

Berdasarkan keadaan tersebut kemudian seluruh biro perjalanan di Indonesia memaksimalkan pelayanan administrasi melalui keahlian atau profesionalitasnya untuk dapat memberikan kenyamanan bagi jamaah. Salah satu biro perjalanan ibadah umrah di Indonesia yaitu PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.

PT. At Tayibah Al Multazam Group merupakan *brand* usaha *tour and travel* yang bergerak di bidang perjalanan umrah dan haji khusus yang berbadan hukum, dengan mengakuisisi seluruh saham PT. At Tayibah dengan nomor izin resmi kementerian agama 179/2019. Sejak awal, PT. At Tayibah Al Multazam Group fokus pada pelayanan *One Stop* Umrah dan Haji, dimana perusahaan mendukung penuh semua variabel utama untuk kebutuhan perjalanan umrah dan haji khusus, termasuk tiket pesawat (*domestik* dan *internasional*, LA (*Land Arrangement*), yang meliputi hotel, transportasi dan pemandu) serta komponen terpenting yaitu Visa (Al Multazam Group, 2019).

PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura sebagai penyedia layanan ibadah umrah menyediakan paket ibadah umrah berupa paket umrah vip dan paket umrah regular dilengkapi dengan fasilitas yang didapatkan untuk kepuasan para jamaahnya. Dengan beragamnya paket yang dimiliki oleh PT. At Tayibah

Al Multazam Group Kartasura bertujuan untuk memudahkan para jamaah memilih sesuai dengan keinginan dan *budget* yang mereka miliki.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengetahui tentang profesionalitas pelayanan administrasi penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) pada biro perjalanan wisata PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura, maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dan mengambil judul “**Profesionalitas Pelayanan Administrasi Ibadah Umrah Kepada Jamaah di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura**”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana profesionalitas pelayanan administrasi ibadah umrah kepada jamaah di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi profesionalitas pelayanan administrasi ibadah umrah kepada jamaah di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui profesionalitas pelayanan administrasi ibadah umrah kepada jamaah di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi profesionalitas pelayanan administrasi ibadah umrah kepada jamaah di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan atau referensi bagi penelitian selanjutnya. Serta dapat menjadi pengembangan pengetahuan yang berkaitan dengan profesionalitas pelayanan administrasi ibadah umrah kepada jamaah di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.

##### 2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat umum untuk dijadikan pilihan untuk ibadah umrah PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Profesionalitas**

###### **a. Pengertian Profesionalitas**

Kata profesi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, diartikan sebagai bidang pekerjaan yang dilandasi pendidikan keahlian (keterampilan, kejujuran, dan sebagainya).

Profesionalitas berasal dari kata profesi yang dalam bahasa Latin *proffesio* yang berarti janji atau ikrar dan pekerjaan. Profesionalisme berasal dari kata profesi. Jika makna tersebut dibuat dalam pengertian yang lebih luas maka menjadi “apa saja” dan “siapa saja” untuk mencari nafkah yang diperoleh melalui kegiatan yang didasarkan keahlian tertentu dan memerlukan adanya penerapan norma-norma sosial yang tepat. Profesional adalah sikap yang meningkatkan keterampilan, sehingga memungkinkan untuk digunakan dengan lebih efektif (Hendra, 2018).

Menurut Syafirudin Nurdin (2022) diartikan kata profesional berasal dari kata profesi yang artinya suatu pekerjaan yang memerlukan pendidikan tindak lanjut di dalam *science* dan teknologi yang digunakan sebagai perangkat dasar untuk diimplementasikan dalam berbagai kegiatan yang bermanfaat. Dari paparan tersebut, mengandung arti bahwa profesi berbeda dengan pekerjaan yang lain, karena profesi mengemban fungsi sosial, suatu pekerjaan atau jabatan yang disebut sebagai profesi tidak dapat dipegang oleh sembarang orang, akan tetapi memerlukan suatu

persiapan melalui pendidikan atau pelatihan yang dikembangkan khusus untuk itu.

Dari paparan diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian profesi berbeda dengan pekerjaan yang lain, karena profesi mengemban fungsi sosial, suatu pekerjaan atau jabatan yang disebut sebagai profesi tidak dapat dipegang oleh sembarang orang, akan tetapi memerlukan suatu persiapan melalui pendidikan dan pelatihan yang dikembangkan khusus.

Profesional adalah suatu kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang sudah dikuasai atau telah dibandingkan baik secara konsepsional, maupun secara teknik atau latihan. Profesional secara istilah dapat diartikan sebagai pekerjaan yang dilakukan oleh mereka yang khusus dipersiapkan atau dididik untuk melaksanakan pekerjaan tersebut dan mereka mendapat imbalan atau hasil berupa upah atau uang karena melaksanakan pekerjaan tersebut (Julianto, Yunara, & Carnarez, 2021).

Profesionalitas menurut Hoyle (1975) menjelaskan profesionalisme sebagai strategi yang digunakan oleh karyawan pada suatu pekerjaan dengan tujuan berupaya meningkatkan status, gaji, dan kondisi profesionalisme paling baik dapat dipahami dengan kebijakan. Dari definisi profesionalitas yang sudah dijelaskan profesionalitas adalah sikap dan perilaku yang ditunjukkan seseorang terhadap profesinya yang dapat memotivasi, bekerjasama dan berinteraksi secara profesional.

Menurut Sudarwan Danim (2011) menyatakan bahwa, profesionalitas dapat diartikan sebagai komitmen para anggota suatu

profesi untuk meningkatkan kemampuan profesionalnya dan terus-menerus mengembangkan strategi-strategi yang digunakannya dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan profesinya. Sehingga ahli dalam bidang tersebut dan selalu melakukan inovasi dan kualitas yang baik dalam setiap pelayanan, proses dan cara kerjanya.

Dapat disimpulkan bahwa seseorang yang disebut sebagai profesional itu jika profesionalitas tersebut membawa peningkatan kompetensi seseorang yang memiliki keahlian di bidang tertentu yang diakui kredibilitasnya yaitu dengan adanya sertifikat profesi yang dimiliki oleh orang tersebut. Profesionalitas merupakan suatu sikap anggota profesi atau seseorang yang benar-benar menguasai, dan sungguh-sungguh pada profesi yang disandangnya. Seseorang boleh dikatakan profesional dalam memberikan pelayanan kepada publik apabila mempunyai kemampuan dan pengetahuan mengenai tugas dan fungsinya masing-masing serta dapat melayani dan menanggapi kebutuhan tersebut secara profesional.

#### **b. Indikator Profesionalitas**

Martin Jr. dalam A. Kurniawan (2005) mengemukakan karakteristik profesionalitas seorang pegawai memiliki indikator sebagai berikut :

##### 1) Kemahiran dalam menggunakan peralatan

Kemahiran adalah salah satu unsur yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan dan diperoleh melalui pelatihan dan pendidikan serta pengalaman. Profesionalitas seorang pegawai sangat

ditentukan oleh kemampuan dan kemahiran dalam memanfaatkan peralatan yang ada dan tercermin dalam perilaku sehari-hari.

## 2) Kesiapan

Kesiapan merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan, artinya seorang pegawai dalam melayani jamaah seorang pegawai harus memberikan pelayanan dengan cepat (*responsif*) dan tepat kepada jamaah, dengan menyampaikan informasi dengan jelas.

## 3) Disiplin

Secara teoritis loyalitas berhubungan dengan tingkat kedisiplinan, terutama dalam hal kepatuhan pada peraturan yang ada. Kedisiplinan akan terwujud dengan baik apabila pegawai mampu mematuhi peraturan yang ada.

## 4) Sikap pegawai

Seorang pegawai dalam suatu perusahaan harus memiliki keterampilan, sikap, dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan tertentu. Sikap sopan santun, perhatian, respek, dan keramahan serta dalam berkomunikasi dengan baik artinya memberikan informasi kepada publik dalam bahasa yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan jamaah.

### **c. Prinsip-prinsip Perilaku Profesional**

Prinsip-prinsip perilaku profesionalitas kerja memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1) Tanggung jawab

Dalam melakukan tanggung jawab sebagai lembaga yang profesional maka melaksanakan pertimbangan keahlian dan moral seluruh keluarga.

2) Kepentingan publik

Harus menerima kewajiban dalam bertindak dan melayani kepentingan publik serta menghormati kepercayaan publik.

3) Integritas

Untuk mempertahankan dan memperluas publik maka harus melaksanakan seluruh tanggung jawab secara profesional.

4) Obyektivitas dan *independent*

Seorang profesional harus mempertahankan obyektivitas dan bebas konflik.

5) Kecermatan dan keseksamaan

Anggota harus mempertahankan standar teknis dan standar etnik profesi.

6) Lingkup dan sifat produk jasa

Seorang profesional dalam menentukan lingkup dan sikap produk dan jasa yang diberikan (Ilmi, 2017).

Menurut Andriani menyatakan bahwa untuk mencapai sikap profesional maka terdapat beberapa faktor yang dapat mendukung tercapainya sikap profesionalitas adalah sebagai berikut:

a. *Performance*

*Performance* adalah suatu bentuk tindakan atau pertunjukan, penampilan atau pekerjaan yang telah dicapai atau dilaksanakan. Sedangkan *Performance* dalam profesionalitas adalah kualitas kerja untuk meraih atau memperoleh hasil yang baik sehingga dapat memperoleh sebuah penghargaan sebagai bentuk apresiasi untuk prestasi yang diperoleh.

b. Akuntabilitas pegawai

Akuntabilitas pegawai merupakan pertanggung jawaban seorang pegawai atau karyawan yang mampu menerangkan suatu kondisi dan pengambilan keputusan yang diambil serta segala aktivitas lainnya secara profesional.

c. Kemampuan pegawai

Kemampuan pegawai adalah suatu keterampilan seorang pegawai dalam menyelesaikan tugas atau sebuah pekerjaan yang dibedakan kepadanya. Kemampuan merupakan salah satu unsur kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan, pelatihan, dan pengalaman.

d. Loyalitas pegawai

Loyalitas merupakan kesetiaan pegawai atau pengabdian pegawai dalam menghabiskan waktunya demi pekerjaannya yang dilakukan secara sukarela dan tanpa adanya tekanan. Berbagai jenis kesetiaan tersebut tidak terikat satu sama lain (Ruswanda 2018).

## 2. Pengertian Pelayanan Administrasi

### a. Pengertian Pelayanan

Kata pelayanan berakar pada kata *layan* yang kemudian ditambah dengan awalan *pe* dan akhiran *an* yang berarti: (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), jasa; dan (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual-beli barang atau jasa (Ismail, 2021).

Pengertian pelayanan menurut para ahli dapat dikemukakan sebagai berikut menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby bahwa: “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Sedangkan pengertian yang kedua, menurut Gronroos sebagaimana mengemukakan pernyataan bahwa: “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan” (Luailiyah, 2020).

Berikut beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan sebagai berikut :

#### a. Sumber daya manusia (SDM).

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penting dalam memberikan pelayanan yang baik serta berperan penting dalam tercapainya kualitas pelayanan dalam organisasi. Sumber data

manusia ini merupakan individu yang produktif dan penggerak dalam sebuah organisasi.

b. Kesadaran.

Kesadaran merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi pelayanan. Semakin tinggi tingkat kesadaran yang ditunjukkan oleh seorang pegawai maka hal tersebut menunjukkan bahwa lembaga tersebut memiliki kualitas pelayanan yang baik.

c. Sarana pelayanan.

Sarana pelayanan merupakan fasilitas yang berupa sarana dan prasarana dan diberikan oleh lembaga terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan.

d. Aturan organisasi.

Aturan dalam organisasi juga berpengaruh penting dalam kualitas pelayanan. Dengan adanya peraturan yang baik maka seorang pegawai tidak boleh semena-mena. Misalnya, seorang karyawan harus disiplin waktu.

e. Pengalaman pelanggan.

Pengalaman pelanggan berperan penting dalam pencapaian tingkat keberhasilan suatu lembaga atau perusahaan. Hal tersebut sebagai salah satu tolak ukur dan evaluasi dari lembaga tersebut dalam memberikan pelayanan yang baik.



f. Keterampilan dan kemampuan.

Keterampilan dan kemampuan seorang pegawai sangatlah diperlukan dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan seorang karyawan harus memiliki kemampuan sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan dalam suatu perusahaan (Suandi, 2019).

Dalam memberikan pelayanan, sebuah perusahaan harus memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang sudah ditetapkan. Untuk memperoleh pelayanan yang baik, maka juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung ketetapan dan kecepatan serta keakuratan pekerjaan. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas kegiatan atau usaha yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang melalui hubungan interaksi antara satu ke pihak lain yang menggunakan peralatan berupa perusahaan untuk kepuasan konsumen.

Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap pelayanan yang diberikan dari penyelenggara perjalanan ibadah haji dalam memberikan kepuasan pada para jamaahnya sebagai berikut :

1) Tersedianya karyawan yang baik.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kenyamanan jamaah adalah karyawan yang melayaninya. Karyawan harus sopan, ramah, dan menarik. Selain itu seorang karyawan tetap harus tanggap, pandai berbicara, pintar, menyenangkan, dan mampu membuat jamaah

menjadi nyaman. Demikian pula kinerja karyawan harus rapi, cepat, dan cekatan. Hal tersebut merupakan salah satu pokok keberlangsungan hidup lembaga atau perusahaan, karena tanpa kinerja karyawan yang baik maka perusahaan akan mengalami kerugian.

2) Tersedianya sarana dan prasarana.

Untuk mendukung melayani jamaah dengan baik, maka salah satu hal yang harus diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan dapat menunjang harus memiliki standar dan kualitas yang baik seperti ruang tunggu, ruang untuk menerima tamu, dan fasilitas yang lainnya sehingga dapat membuat jamaah nyaman atau betah dalam menggunakan fasilitas yang ada.

3) Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Artinya dalam melayani jamaah dilakukan sesuai dengan standar dan melalui prosedur yang ada secara cepat dan tepat.

4) Dapat bertanggung jawab

Dari awal sampai selesai dapat bertanggung jawab. Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus dapat melayani jamaah dari awal hingga selesai sehingga jamaah dapat merasa puas.

5) Mampu berkomunikasi.

Seorang karyawan harus mampu untuk berbicara kepada jamaah. Selain itu karyawan juga harus dapat memahami keinginan

jamaah serta dapat berkomunikasi dengan Bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

6) Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik.

Dalam menjalankan tugasnya seorang karyawan harus memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik hal tersebut karena tugasnya selalu berbuhungan dengan jamaah sehingga mampu menghadapi masalah-masalah yang ada.

7) Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik.

Artinya seorang karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh jamaah.

8) Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.

Kepercayaan yang diberikan oleh calon jamaah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga jamaah mau menjadi konsumen perusahaan yang bersangkutan (Zahdi, 2021).

## **b. Pengertian Administrasi**

Secara etimologi kata administrasi berasal dari bahasa Latin, yaitu *Ad* yang memiliki arti intensif dan *ministrare* yang memiliki arti melayani, membantu, dan memenuhi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) administrasi adalah usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi; usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan penyelenggaraan pemerintah; kegiatan kantor dan tata usaha.

Administrasi menurut para ahli pertama, menurut Arthur Grager adminisrasi merupakan fungsi tata penyelenggaraan terhadap komunikasi

dan pelayanan suatu organisasi. Menurut George Terry administrasi adalah perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta penggerakan mereka yang melaksanakan agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Sutha, 2016).

Menurut Ulbert Silalahi (2003) mengatakan bahwa pengertian administrasi ada dua, yaitu dalam arti sempit dan luas. Administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan secara kesetaraan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungan satu sama lain. Jadi administrasi secara sempit lebih tepat disebut tata usaha (*checiral work, office work*). Sedangkan administrasi dalam arti luas bahwa sesungguhnya berhubungan dengan kegiatan kerjasama yang dilakukan manusia atau kelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan.

Berdasarkan pendapat diatas, administrasi adalah seluruh proses kerjasama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Untuk mencapai sebuah tujuan yang ingin dicapai. Terdapat beberapa unsur-unsur administrasi yang dapat mempengaruhi, yaitu:

#### 1) Organisasi

Organisasi merupakan pokok kelompok orang yang bekerja sama, guna mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan.

Organisasi merupakan tempat yang terpenting bagi sekelompok orang dalam pembagian tugas sekaligus tempat berlangsungnya proses dalam mencapai tujuannya.

## 2) Manajemen

Manajemen sebuah proses dalam pencapaian tujuan organisasi melalui orang lain. Manajemen merupakan sebuah rangkaian atau sambungan sebuah kegiatan kelompok orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

## 3) Komunikasi

Komunikasi merupakan sebuah proses pencapaian informasi dari seseorang satu kepada orang lainnya. Sebuah organisasi perlu komunikasi dengan pihak satu dengan pihak lainnya. Komunikasi merupakan sebuah usaha kerja untuk mencapai tujuan yang dicapai.

## 4) Kepegawaian

Kepegawaian adalah sekelompok orang yang bekerja sama dalam suatu organisasi atau perusahaan. Sekelompok orang yang bekerja sama dengan melakukan aktivitas kepegawaian untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai.

## 5) Keuangan

Keuangan merupakan kegiatan yang berkaitan dengan pembiayaan dalam usaha kerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Apabila, adanya kesediaan dana untuk pembiayaan program maka tujuan-tujuan yang telah ditetapkan akan mudah tercapai.

#### 6) Perbekalan

Perbekalan merupakan sumber daya yang penting dalam mendukung pencapaian tujuan yang dicapai. Perbekalan tujuan yang dicapai. Perbekalan dapat berupa sejumlah barang kebutuhan peralatan yang diperlukan guna untuk mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

#### 7) Tata Usaha

Tata usaha merupakan kegiatan pencatatan, pengumpulan, penyimpanan, pengelolaan, dan berbagai pusat informasi yang diterima atau dikeluarkan oleh suatu organisasi dalam upaya pencapaian tujuan yang ingin dicapai.

#### 8) Hubungan Masyarakat

Hubungan masyarakat merupakan hal-hal utama dalam menjaga ekstensi dan hubungan baik kepada masyarakat. Tanpa adanya dukungan dari masyarakat, maka tujuan tidak akan mudah tercapai (Fatwa, 2022).

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh perusahaan pelayanan. Berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya. Secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain.

### **3. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU)**

#### **a. Pengertian PPIU**

Penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang kemudian disingkat menjadi PPIU merupakan biro perjalanan wisata yang telah mendapatkan izin dari Kementerian Agama RI untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah. PPIU dalam menyelenggarakan pelayanan ibadah umrah dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, transparansi, profesionalitas, akuntabilitas. Selain itu, PPIU bertujuan untuk memberikan pelayanan, pembinaan dan perlindungan yang sebaik-baiknya kepada jamaah sehingga jamaah dapat menunaikan ibadah umrah dengan aman dan nyaman serta sesuai dengan ketentuan syariat Islam.

Tugas pokok dalam (Undang-undang No.13 Tahun 2008), PPIU wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- 1) Menyediakan pembimbing dan petugas kesehatan; Memberangkatkan dan memulangkan jamaah tertulis dengan masa berlaku visa umrah di Arab Saudi.
- 2) Memberikan pelayanan sesuai perjanjian tertulis antara penyelenggara dan jamaah;
- 3) Melaporkan kepada Perwakilan Republik Indonesia di Arab Saudi (Kepala Kantor Misi Haji Indonesia) di Arab Saudi pada saat datang dan pada saat akan kembali ke Indonesia.
- 4) Melaporkan keberangkatan jamaah umrah yang meliputi, rencana perjalanan umrah, pemberangkatan dan pemulangan kepada Dirjen PHU (penyelenggara haji dan umrah).

## **b. Pengertian Umrah**

Umrah adalah suatu kegiatan ibadah dalam agama Islam. Dalam ibadah ini hampir mirip dengan ibadah haji, ibadah ini dilaksanakan dengan cara melakukan beberapa ritual ibadah di kota suci Makkah, khususnya di Masjidil Haram. Pada istilah teknis syariah umrah berarti melaksanakan thawaf di Ka'bah dan sai antara shafa dan marwah, setelah memakai ihram dan miqat. Sering disebut dengan haji kecil. Dalam perbedaan umrah dan haji adalah waktu dan tempat. Umrah dapat dilaksanakan sewaktu waktu (setiap bulan dan setiap tahun) dan hanya di Makkah, sedangkan Haji hanya dapat dilaksanakan pada beberapa waktu antara 8 Zulhijah hingga 12 Zulhijah serta dilaksanakan sampai keluar kota Makkah (Amin, 2016).

Umrah menurut bahasa adalah “ziarah”. Kata umrah berarti az-ziyarah merupakan “mendatangi berkunjung ke suatu tempat atau seseorang. Umrah dalam buku syarat praktis umrah dan haji terbitan Kementerian Agama RI, berisi tentang ziarah ke Baitullah untuk melaksanakan tawaf, dan sekali seumur hidup. Dilakukannya umrah yaitu dengan niat memasuki ihram dari mikat, lalu tawaf, sai, dan berakhir dengan potong rambut (tauru umrah), dilakukan secara runtut (*sequence*). Umrah bisa dilakukan kapanpun, namun diharamkan bagi jamaah untuk melakukannya, yaitu saat jamaah pada hari-hari Arafah, Nahal 10 Al Hijjah dan Tashlik (Intan 2022).



Umrah dapat dilaksanakan tanpa terkait waktu, artinya bisa dilakukan kapan saja. Hanya saja ibadah umrah tidak dianjurkan pada 9 sampai 13 Zulhijah yang merupakan puncak pelaksanaan ibadah haji. Hukum melaksanakan ibadah umrah adalah wajib sekali dalam seumur hidup. Umrah dapat dilakukan dengan berniat dari miqat, selanjutnya tawaf, sai, dan diakhiri dengan tahalul atau memotong rambut serta dilakukan secara urut dan tertib.

Menurut Ramadhani (2018) bahwa umrah dibagi menjadi dua macam, antara lain:

- 1) Umrah Mufradah, yaitu umrah yang dilakukan secara terpisah dari haji dan waktunya. Menurut seluruh ahli fikih mazhab Imamiyah, Hanafi, Syafi'i, al-Auza'i, dan berbagai mazhab lain adalah sepanjang tahun. Tetapi waktu yang paling utama menurut mazhab Imamiyah adalah bulan Rajab. Sedangkan mazhab Ahlusunnah adalah bulan Ramadhan.
- 2) Umrah Tamattu adalah umrah yang dilanjutkan dengan ibadah haji. Orang yang melaksanakan haji harus melaksanakan umrah terlebih dahulu, kemudian melakukan amalan-amalan haji dalam tahun yang sama. Adapun waktunya adalah sejak bulan Syawal hingga tanggal 9 Zulhijah. Dalam umrah mufradah diwajibkan melakukan thawaf nisa' tetapi dalam umrah tamattu tidak. Ini merupakan pendapat Imamiyah, sedangkan berbagai mazhab lain tidak

diwajibkan thawaf nisa' pada keduanya, baik pada umrah mufradah atau umrah tamattu (Ramadhani, 2018).

Apabila umrah dilaksanakan di dalam serangkaian ibadah haji, maka boleh umrah itu dilaksanakan sebelum haji, boleh bersama-sama dengan haji dan juga boleh sesudah haji. Dalam penetapan waktu pengerjaan umrah itu dalam kaitannya dengan ibadah haji menjadi penentu dalam penyebutan hajinya. Apabila umrahnya dikerjakan sebelum haji maka ibadah disebut haji tamattu (wajib bayar denda/dam). Bila umrah dikerjakan bersama-sama dalam satu niat, maka disebut haji qiran (wajib bayar dam/denda). Dan apabila umrah dikerjakan sesudah haji maka disebut haji ifrad (tidak bayar dam/denda).

## **B. Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan dengan penelitian yang akan dilaksanakan, penulis melakukan tinjauan pustaka yang merupakan hasil-hasil penelitian terdahulu yaitu skripsi dan jurnal. Adapun penelitian yang berhubungan dengan permasalahan penulis mengangkat dari berbagai sumber diantaranya sebagai berikut :

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Faizah Yusmarita 2018 dengan judul “Strategi Pelayanan PT. Raihan Alya Tour Terhadap Jamaah Umrah di Kota Palangkaraya”. Metode yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif dengan hasil penelitiannya adalah pertama konsisten terhadap apa yang sudah mereka janjikan dengan jamaah, memiliki nuansa kekeluargaan, harga paket

relatif bersaing sesuai dengan fasilitas antar travel lain dan pihak travel membimbing para jamaah untuk beribadah dengan baik dan benar.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Syakirul Mahatir Bayhaq 2021 dengan judul “Evaluasi Mekanisme Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT Kemang Nusantara Travel Bintaro Tahun 2018-2019”. Metode yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif hasil penelitiannya adalah bahwa evaluasi pelayanan umrah dihasilkan pelayanan yang dikategorikan memuaskan atas apa yang diberikan pelayanan dan diinginkan jamaah baik mulai dari awal pemberangkatan ke bandara hingga ke tanah suci kemudian pelaksanaan pelayanan di tanah suci hingga kepulangan kembali ke tanah air.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Habib Husni Pane 2021 dengan judul “Efektifitas Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT. Raudha Rahma Abadi Ciputat, Tangerang Selatan”. Metode yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif dengan hasil penelitiannya adalah PT. Raudha Rahma Abadi Ciputat, Tangerang Selatan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada jamaah dengan standar pelayanan dari PMA No. 8 Tahun 2018. Selain itu, PT. Raudha Rahma Abadi Ciputat, Tangerang Selatan juga memiliki efektivitas pelayanan juga menjadi hal yang bersifat basic untuk mencapai tujuan. Tanpa pengefektifan dalam bidang pelayanan, perusahaan yang bergerak di bidang traveling tidak akan mampu mencapai target yang telah direncanakan (Pane, 2021).

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Pratamireza Putri Lase 2021 dengan judul “Pengaruh Integritas dan Profesionalisme Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik”. Metode yang digunakan yaitu metode penelitian kuantitatif

dan hasil penelitiannya adalah berdasarkan hasil analisa data dan uji hipotetis penelitian, maka dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi (kontribusi) pengaruh X terhadap Y nilai *R Square* senilai 0,513, maksudnya variabel integritas dan profesionalisme kerja pegawai memiliki pengaruh sebesar 51,3% terhadap kualitas pelayanan public di kantor Pengadilan Negeri Kota Pariaman. Sedangkan 48,7% kualitas pelayanan public berpengaruh oleh variable lain. Apabila integritas dan profesionalisme kerja pegawai bisa ditingkatkan, jadi kualitas pelayanan public yang tercipta juga ikut meningkat (Lase, 2021).

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Fadila Fatwa 2022 dengan judul “Strategi Pelayanan Administrasi Ibadah Haji dan Umrah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hajar Aswad Surabaya”. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif dan kuantitatif hasil penelitiannya yaitu bahwa keberhasilan pelayanan administrasi adalah dengan menerapkan strategi pelayanan yang baik. Penerapan strategi meliputi bukti fisik dengan memberikan fasilitas yang dapat membuat kenyamanan yang baik, sarana, prasarana dan komunikasi yang baik. Keterampilan yang diberikan langsung terhadap calon jamaah haji dan umrah dengan memperkenalkan produk yang dimiliki oleh KBIH Hajar Aswad, dan jaminan dengan memberikan fasilitas serta memperhatikan dalam segala kebutuhan calon jamaah haji dan umrah (Fatwa, 2022).

Keenam, penelitian ini dilakukan oleh Wulandari 2019 dengan judul “Evaluasi Pelayanan Tour Leader PT Al Hijaz Terhadap Jamaah Umrah Pada PT Al Hijaz Tahun 2019”. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode

penelitian kualitatif dengan hasil penelitiannya adalah dengan melakukan evaluasi untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh pemandu wisata kepada jamaah umrah, maka dapat disimpulkan bahwa PT Al Hijaz unggul dalam melayani jamaah umrah dengan memberikan pelayanan yang terbaik agar jamaah puas dengan pelayanannya. Melayani jamaah umrah dari bandara, mengurus segala perlengkapan jamaah, merencanakan perjalanan sesuai itinerary perjalanan, menemani jamaah dalam situasi apapun, memberikan solusi yang tepat ketika timbul masalah, dan memastikan jamaah pulang dengan selamat adalah pelayanan terbaik yang diberikan oleh pemandu wisata (Utami & Wulandari, 2022).

Ketujuh, penelitian ini dilakukan oleh Rosida Hasbiran Dani, Rryan Sisiawan Putra 2022 dengan judul “Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Umrah”. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode Systematic Literature Review dengan hasil penelitiannya adalah dengan pembinaan ibadah umrah yang mencakup penerapan, penyuluhan, dan pembimbingan, tentang ibadah umrah. Pelayanan meliputi seluruh aktifitas untuk memberikan layanan kepada seluruh calon jamaah haji dan umrah, mulai dari pendaftaran hingga kembali ke tanah air, termasuk pelayanan transportasi, akomodasi, serta kesehatan. Selain itu, perlindungan yang dilakukan pemerintah untuk menjamin keselamatan dan kenyamanan jamaah umrah yang meliputi menjaga keamanan jamaah umrah selama berada di Arab Saudi dan menjaga barang-barang jamaah umrah ketika berada di penginapan (Dani & Putra, 2022).

Kedelapan, penelitian yang dilakukan oleh Charlah Al Fairiah 2021 dengan judul “Optimalisasi Strategi Digital Marketing Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Umroh di Masa Pandemi Covid-19 Pada PT. Cahaya Anugrah Al- Mawaddah Jakarta”. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif dengan hasil penelitiannya adalah dengan strategi pemasaran di *era new normal* meliputi seminar dan silaturahmi, *public figure/bran ambassador* dan merilis website Al-Mawaddah Jakarta yang mampu meningkatkan fasilitas dan pelayanan prima. Adanya strategi ini memberikan keuntungan bagi PT. Cahaya Anugrah Al Mawaddah Jakarta akan lebih mempersiapkan saat umrah dilanjutkan (Fairiah, 2021).

Kesembilan, penelitian yang dilakukan oleh Almun Wakhida Candra, Renny Oktafia 2021 dengan judul “Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT. Mabruro Sidoarjo”. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif dengan hasil penelitiannya adalah pelayanan prima pada PT. Mabruro dalam segi kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab dikategorikan baik. Berdasarkan tingkat pencapaian bahwa PT. Mabruro mampu memberikan pelayanan prima yang berkualitas kepada jamaah. PT. Mabruro memiliki karyawan yang profesional dan mampu bekerja sesuai dengan harapan jamaah karena memiliki keterampilan dan bertanggungjawab atas pekerjaannya sehingga mereka bekerja secara maksimal. Hal ini dapat disimpulkan dari 6 indikator mendukung dalam pelayanan jamaah bahwa jamaah yang pernah

menggunakan PT. Mabruro merasa puas atas seluruh pelayanan yang diberikan (Candra, 2021).

Kesepuluh, penelitian yang dilakukan oleh Zulfa Jannatul, Nur Syamsiyah 2021 dengan judul “Strategi Pengembangan dan Pelayanan Haji dan Umrah PT. Nur Haramain Mulia”. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif dengan hasil penelitiannya adalah PT. Nur Haramain Mulia telah melakukan berbagai strategi dan juga manajemen yang baik, bertujuan untuk menggaet calon jamaah atau pemakai jasa travel. Rata-rata strategi dan manajemen travel haji dan umrah bisa dikatakan sama, hanya saja pada beberapa hal terjadi perbedaan, baik dari segi kualitas, dan kuantitas jamaah. PT. Nur Haramain Mulia, bisa mempunyai banyak calon jamaah, apabila tetap konsisten dalam merealisasikan antara pihak travel dengan calon jamaah (Firdaus, 2021).

Berikut penulis lampirkan tabel penelitian terdahulu:

Tabel 1. 1

Penelitian Terdahulu

No	Jenis, Judul, Nama, Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Skripsi yang berjudul “ <i>Strategi Pelayanan PT Raihan Alya Tour Terhadap Jemaah Umrah di Kota Palangkaraya</i> ” oleh Faizah Yusmaritas pada tahun 2018.	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif.	Hasil kesimpulan dalam penelitian ini bahwa strategi pelayanan PT Raihan Alya terhadap apa yang sudah mereka janjikan dengan jemaah. Yang kedua nuansa kekeluargaan, jadi tidak ada jarak antara pihak travel dengan para jemaah. Yang ketiga yaitu harga paket relatif bersaing sesuai dengan fasilitas antar travel lain. Yang keempat yaitu yaitu pihak travel membimbing para jemaah untuk beribadah dengan baik dan benar, mulai dari mengambil miqod pertama, miqod kedua, miqad ketiga sampai tawaf perpisahan semua jemaah dibimbing. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada tempat, dan waktu penelitian.
2	Skripsi yang berjudul “ <i>Evaluasi Mekanisme Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT Kemang Nusantara</i> ”	Metode yang digunakan dalam penelitian ini	Pelaksanaan yang dilakukan PT. Kemang Nusantara Travel sudah berjalan dengan baik sesuai SOP yang dibuat



	<p><i>Travel Bintaro Tahun 2018-2019</i>” oleh Syakirul Mahatir Bayhaq pada tahun 2021.</p>	<p>adalah metode kualitatif.</p>	<p>oleh PT kemang Nusantara Travel dari awal pemberangkatan ke bandara hingga ke tanah suci kemudian pelaksanaan pelayanan di tanah suci hingga kepulangan kembali ke tanah air. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada tempat, dan waktu penelitian.</p>
3	<p>Skripsi yang berjudul “<i>Efektivitas Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT. Raudha Rahma Abadi Ciputat, Tangerang Selatan</i>” oleh Habib Husni Pane pada tahun 2021.</p>	<p>Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif.</p>	<p>Efektifitas pelayanan biro perjalanan haji dan umrah adalah pemanfaatan seluruh sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan untuk memberikan rasa kenyamanan dan berimplikasi pada kepuasan jemaah. Efektivitas pelayanan juga menjadi hal yang bersifat <i>basic</i> untuk mencapai tujuan yang menjadi tujuan dari perusahaan. Tanpa pengaktifan dalam bidang pelayanan, perusahaan yang bergerak di bidang <i>travelling</i> tidak akan mampu mencapai target yang telah direncanakan.</p> <p>Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada</p>

			tempat, dan waktu penelitian.
4	Jurnal yang berjudul “ <i>Integritas dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik</i> ” oleh Pratamireza Putri Lase pada tahun 2021.	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif.	Dari hasil penelitian yang sudah didapat, jadi bisa diketahui hasil tentang pengaruh integritas dan profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Kota Pariaman.  Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada tempat, dan waktu penelitian.
5	Skripsi yang berjudul “ <i>Strategi Pelayanan Administrasi Ibadah Haji dan Umrah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hajar Aswad Surabaya</i> ” oleh Fadila Fatwa pada tahun 2022.	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif.	Strategi pelayanan yang baik dapat meliputi bagaimana cara berkomunikasi dengan baik kepada konsumen, bagaimana cara menyampaikan dengan baik terhadap konsumen, mudah mengerti apa yang diinginkan oleh konsumen, dapat mengerti apa yang disampaikan oleh konsumen. Strategi pelayanan administrasi yang diterapkan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hajar Aswad Surabaya merupakan strategi pelayanan yang membutuhkan waktu yang cukup lama. Mulai dari pendaftaran hingga

			<p>pemberangkatan calon jamaah haji dan umrah. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada tempat, dan waktu penelitian.</p>
6	<p>Jurnal yang berjudul “<i>Evaluasi Pelayanan Tour Leader PT Al Hijaz Terhadap Jamaah Umrah Pada PT Al Hijaz Tahun 2019</i>” oleh Wulandari, Kartika Utami pada tahun 2022.</p>	<p>Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif.</p>	<p>Berdasarkan penelitian yang dilakukan untuk mengevaluasi jasa pemandu wisata PT. Al Hijaz, maka dapat disimpulkan PT. Al Hijaz unggul dalam melayani jamaah umroh. PT Al Hijaz memberikan pelayanan yang terbaik agar jamaah haji senang dan puas dengan pelayanannya. Melayani jamaah umroh dari bandara, mengurus segala perlengkapan jamaah, merencanakan perjalanan sesuai itinerary perjalanan, menemani jamaah dalam situasi apapun, memberikan solusi yang tepat ketika timbul masalah, dan memastikan jamaah pulang dengan selamat adalah pelayanan terbaik yang diberikan oleh pemandu wisata. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada tempat, dan waktu penelitian.</p>

7	<p>Jurnal yang berjudul “<i>Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Umrah</i>” oleh Rosida Hasbiran Dani, Rian Sisiawan Putra pada tahun 2022.</p>	<p>Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif.</p>	<p>Pembinaan merupakan rangkaian kegiatan yang mencakup penerangan, penyuluhan, dan pembimbingan, tentang ibadah umrah. Pelayanan meliputi seluruh aktivitas untuk memberikan layanan kepada seluruh calon jamaah haji dan umrah, mulai dari pendaftaran hingga kembali ke tanah air, termasuk pelayanan transportasi, akomodasi, serta kesehatan. Perlindungan adalah upaya-upaya yang dilakukan pemerintah untuk menjamin keselamatan dan kenyamanan jamaah umrah yang meliputi menjaga keamanan jamaah umrah selama berada di Arab Saudi dan menjaga barang-barang jamaah umrah ketika berada di penginapan. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada tempat, dan waktu penelitian.</p>
8	<p>Skripsi yang berjudul “<i>Optimalisasi Strategi Digital Marketing Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Umroh Di Masa Pandemi Covid-19 Pada PT.Cahaya Anugrah Al</i>”</p>	<p>Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif.</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian terdapat beberapa strategi pemasaran. Pertama, seminar dan silaturahmi, <i>Public Figur/Brand Ambassador</i>. Kedua, merilis website Al Mawaddah Jakarta, meningkatkan fasilitas</p>

	<p><i>Mawaddah Jakarta</i>” oleh Charliah Fairiah pada tahun 2021.</p>		<p>dan pelayanan prima. Adanya strategi ini memberikan keuntungan bagi PT. Cahaya Anugrah Almawada Jakarta, karena kemungkinan besar PT. Cahaya Anugrah Almawada Jakarta akan lebih mempersiapkan saat umrah dilanjutkan. PT. Cahaya Anugrah Al Mawaddah Jakarta menerima jemaah haji pada saat pemberangkatan saat Kerajaan Arab Saudi membuka kembali umroh. Bahkan penugasan jemaah haji penuh hingga pemberangkatan. Strategi tersebut diterapkan karena adanya (<i>social distance</i>) selama pandemi Covid-19. Selain itu, setiap kota memiliki pedoman yang berbeda. Di Jakarta misalnya, diberlakukan PSBB dan tidak mungkin keluar masuk Jakarta.</p> <p>Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada tempat, dan waktu penelitian.</p>
9	<p>Jurnal yang berjudul “<i>Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan</i></p>	<p>Metode yang digunakan dalam penelitian ini</p>	<p>Pelayanan Prima pada PT. Mabruro dalam segi kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan</p>

	<p><i>Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT Mabruro Sidorajo</i>” oleh Almun Wakhida Candra, Renny Oktafia pada tahun 2021.</p>	<p>adalah metode kualitatif.</p>	<p>bertanggungjawab dikategorikan baik. Berdasarkan tingkat pencapaian tersebut, dapat disimpulkan bahwa PT. Mabruro mampu memberikan pelayanan prima yang berkualitas kepada jamaah. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada tempat, dan waktu penelitian.</p>
10	<p>Jurnal yang berjudul “<i>Strategi Pengembangan dan Pelayanan Haji dan Umrah PT. Nur Haramain Mulia</i>” oleh Zulfa Jannatul Firdaus, Nur Syamsiyah pada tahun 2021.</p>	<p>Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif.</p>	<p>Travel haji dan umrah PT. Nur Haramain Mulia telah melakukan berbagai strategi dan juga manajemen yang baik, bertujuan untuk menggaet haji dan umrah bisa dikatakan sama, hanya pada beberapa hal terjadi perbedaan, baik dari segi kualitas, dan juga kuantitas jamaah. Tentu, setiap travel haji dan umrah yang ada di PT. Nur Haramain Mulia, bisa mempunyai banyak calon jamaah, apabila tetap konsisten dalam merealisasikan setiap komitmen yang terbina antara pihak travel dengan calon jamaah. Sangat perlu menurut hemat penulis, untuk menjadikan travel haji dan umrah sebagai media dakwah, bukan hanya sebagai media bisnis. Karena, ibadah</p>

			<p>yang ingin dilaksanakan merupakan ibadah paripurna dan penyempurna dalam agama Islam, yang merupakan rukun Islam ke-lima. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada tempat, dan waktu penelitian.</p>
--	--	--	--

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field reseacrh*). Atau studi langsung ke lapangan. Menurut Candra (2021) bahwa penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan di lapangan, yang maksudnya segala data yang diambil dari lapangan.

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Artinya dalam pengumpulan data dilakukan dengan interaksi secara ilmiah. Bahwa penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang di tunjukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah atau buatan manusia. Fenomena tersebut bisa berupa bentuk, aktifitas, karakteristik, perubahan, hubungan, perbedaan, dan kesamaan antara fenomena yang satu dengan yang lainnya (Linarwati, 2016).

Menurut Sugiyono (2018), penelitian kualitatif adalah pengumpulan data yang digabungkan dengan data dari penelitian lapangan yang dapat diamati pada orang dan perilakunya. Triangulasi menurut Sugiyono (2007) merupakan triangulasi bukan bertujuan mencari kebenaran, tapi meningkatkan pemahaman peneliti terhadap data dan fakta yang dimilikinya. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan cara memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu sendiri, untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.



Pada penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif karena sesuai dengan judul “**Profesionalitas Pelayanan Administrasi Ibadah Umrah Kepada Jamaah di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura**”. Judul tersebut memenuhi karakteristik penelitian kualitatif, dan akan menggunakan data-data secara mendalam yaitu dengan observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi tentang apa saja yang dilakukan informan, selain itu dalam melakukan aktivitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan jamaah untuk memperoleh kinerjanya secara professional.

## B. Waktu Penelitian

Penelitian ini dimulai pada bulan November 2022 - Agustus 2023 yang dilaksanakan di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.

Tabel 2. 1

Timline Penyusunan Skripsi

No	Kegiatan	Nov 2022	Des 2022	Jan 2023	Feb 2023	Mar 2023	Apr 2023	Mei 2023	Juni 2023	Juli 2023	Agst 2023
1.	Penyusunan Proposal										
2.	Pendaftaran Seminar Proposal										
3.	Seminar Proposal										
4.	Penyusunan Skripsi										
5.	Mendaftar Sidang Munaqosah										
6.	Pelaksanaan Munaqosyah										

### **C. Lokasi Penelitian**

Tempat penelitian ini adalah PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura yang terletak di Jl. Kudus No.1 Dusun Kudus, Desa Gumpang, Kecamatan Kartasura, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah.

### **D. Sumber Data**

Sumber data menjadi suatu pertimbangan dalam memahami fenomena atau gejala sosial. Adapun sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Dalam hal ini, maka peneliti dengan terarah pedoman wawancara bertujuan memperoleh suatu informasi yang diperlukan dalam penelitian.

Sumber data adalah subjek penelitian tempat data menempel, sehingga jenis dan sumber data dalam penelitian ada dua anatara lain:

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh dari lokasi penelitian atau data yang berasal dari narasumber yang berkaitan dengan variabel penelitian Sugiyono (2017). Sumber penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama tanpa melalui perantara. Data primer berupa opini sumber (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan dan hasil pengujian.

Subjek penelitian dalam pengumpulan sumber data primer diperoleh dengan observasi dan wawancara. Adapun yang menjadi informan atau narasumbernya adalah karyawan Ibu Tyas, Ibu Anis dan jamaah yaitu Bapak Taufik, Bapak Fadholi, Bapak Damanuri, dan Ibu Marni yang menggunakan

PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura. Dengan menggali informasi serta mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan penelitian. Data primer ini sebagai data utama yang akan dijadikan sebagai sumber data dalam penelitian ini.

## 2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada. Data tersebut merupakan data pendukung dari penelitian ini, dimana seluruh sumber tertulis yang memungkinkan untuk memaksimalkan penelitian sehingga dapat mendorong kesuksesan penelitian misalnya seperti buku-buku, internet, jurnal, ilmiah, arsip, dokumen pribadi atau resmi, dan lainnya (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini sumber yang diambil peneliti berupa data dari internet, media sosial, dokumentasi yang terkait dengan data sekunder.

## **E. Subjek dan Objek Penelitian**

### 1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah tentang orang-orang menjadikan sumber informasi dan dapat memberikan data sesuai dengan masalah yang akan diteliti. Subjek penelitian juga dapat disebut sebagai informan yang dapat diambil informasinya untuk diwawancarai. Subjek yang dianggap mampu terkait pelayanan administrasi ibadah umrah adalah kepala atau staf PT. At Tayibah Al-Multazam Group Kartasura Ibu Tyas, Ibu Anis dan jamaah yaitu Bapak Taufik, Bapak Fadholi, Bapak Damanuri, dan Ibu Marni serta jamaah

ibadah umrah yang mendaftar ibadah umrah di PT. At Tayibah Al-Multazam Group Kartasura.

## 2. Objek Penelitian

Objek penelitian yaitu suatu sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditekankan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Dari pengertian di atas bahwa objek penelitian mempunyai cakupan yang luas yang berkaitan memiliki hubungan dengan penelitian. Objek penelitian fokus pada pelayanan administrasi yang diberikan oleh PT. At Tayibah Al-Multazam Group Kartasura kepada jamaah ibadah umrah PT. At Tayibah Al-Multazam Group.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah untuk mendapatkan data. Teknik pengumpulan data merupakan teknik yang digunakan untuk mendapatkan data yang akurat dan memenuhi standar yang ditetapkan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Adapaun teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

### a. Observasi

Observasi adalah sebuah kegiatan yang dilakukan dengan pengamatan suatu objek yang diteliti. Observasi dilakukan dengan teknik pengamatan langsung terhadap fenomena yang diteliti dan dilakukan pencatatan mengenai objek penelitian. Tujuan peneliti menggunakan penelitian observasi yaitu,

untuk melihat lokasi dan informasi yang telah didapat dari informan. Dan peneliti dapat melakukan wawancara dan mencatat langsung penelitian.

Peneliti akan memperhatikan dan mengamati langsung kondisi pelayanan administrasi dari pendaftaran dan sarana prasarana yang ada di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura yang berkaitan dengan profesionalitas pelayanan administrasi kepada jamaah ibadah umrah. Hal ini guna mengetahui keadaan sebenarnya yang terjadi pada lokasi penelitian.

#### b. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk saling bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik pembahasan tertentu Sugiyono (2018). Wawancara merupakan suatu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab antara pewawancara atau penanya dengan responden atau narasumber secara langsung atau sambil bertatap muka dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara.

Percakapan tersebut dilakukan antara dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan orang yang diwawancarai atau narasumber kepada Karyawan Ibu Tyas, Ibu Anis dan jamaah yaitu Bapak Taufik, Bapak Fadholi, Bapak Damanuri, dan Ibu Marni yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Peneliti melakukan wawancara kepada narasumber yakni pimpinan, staf karyawan, dan jamaah ibadah umrah yang menggunakan jasa biro perjalanan wisata di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.

c. Dokumentasi

Selain metode wawancara dan observasi yang digunakan, dalam teknik pengumpulan data juga dengan cara dokumentasi. Berbagai dokumen itu seperti teks seperti bacaan, rekaman, audio, maupun berupa audio visual (Muis, 2017). Pengumpulan data berupa dokumentasi ini merupakan cara peneliti untuk mengumpulkan data bagi peneliti dalam penelitian. Data yang diperoleh peneliti ini bersumber secara langsung dan media sosial PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.

d. Triangulasi Data

Triangulasi menurut Sugiyono (2007) merupakan *“the aim is not to determinate the truth about same social phenomenon is to increase one’s understanding of what ever is being investigated”*. Dengan demikian triangulasi bukan bertujuan mencari kebenaran, tapi meningkatkan pemahaman peneliti terhadap data dan fakta yang dimilikinya. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan cara memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu sendiri, untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Peneliti menggunakan triangulasi teknik data yang bermula dengan melakukan observasi yaitu dengan mengunjungi kantor PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura dan melihat keseharian para pegawai di kantor tersebut. Langkah selanjutnya yaitu melakukan wawancara terhadap pihak kantor PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura, yaitu Pimpinan kantor, staf administrasi dan jamaah PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.

Langkah yang terakhir, yaitu dilanjutkan dengan dokumentasi yang memang mendukung pada saat karyawan melakukan tugas mereka masing-masing. Hal ini dilakukan secara terus menerus guna mendapatkan jawaban yang paling benar dan konkret.

### **G. Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan tahap interpretasi data yang diperoleh dari penelitian di lapangan. Analisis data merupakan tahap upaya dalam penyusunan atau langkah untuk menggambarkan secara naratif, deskriptif terhadap data temuan. Analisis data merupakan suatu proses pencarian dan penyusunan yang sistematis terhadap hasil-hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi Samsu (2017). Tujuan dari analisis data ini adalah untuk mempermudah penulis dalam memberikan pemahaman kepada diri sendiri dan orang lain.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan sehingga selesai di lapangan. Namun, dalam penelitian kualitatif, proses analisa data lebih di fokuskan di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data. Dalam kenyataan analisis data berlangsung selama proses pengumpulan data dari pada setelah pengumpulan data (Makhzunah, 2022).

Dalam analisis data ini peneliti menggunakan sebuah analisis deskriptif kualitatif dan dijabarkan menggunakan teknik induktif, yaitu dengan cara sebagai berikut Sugiyono (2018):

### 1. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses untuk mencari data kemudian merangkum data yang penting atau menyederhanakan data tersebut. Data tersebut dapat diperoleh dari informasi yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

### 2. Penyajian data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi data yang disusun secara sistematis dan ditarik sebuah kesimpulannya. Proses penyajian data ini berfungsi untuk melihat gambaran secara keseluruhan data yang disajikan dengan masalah yang akan dibahas.

### 3. Kesimpulan dan verifikasi

Kesimpulan merupakan proses tahap akhir dalam bentuk teknik analisis data. Dalam proses ini peneliti menyampaikan kesimpulan dari data-data yang telah didapatkannya. Tahap ini bertujuan untuk mencari data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan untuk ditarik kesimpulan jawaban dari permasalahan yang ada.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Profil PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura**

##### **1. Sejarah PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura**

PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura adalah sebuah *brand bisnis tour and travel* yang bergerak di bidang jasa penyelenggara perjalanan ibadah umrah dan haji khusus yang berada dibawah badan hukum dengan nomor izin resmi kementerian agama 179/2019. PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura berdiri pada tahun 1999 serta pemberangkatan ibadah umrah pertama kali yang didirikan oleh Rizky Sembada selaku owner dari PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura. Rizky Sembada adalah satu owner yang memiliki tiga perusahaan sekaligus yaitu PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura, PT. Rizma Purnama Al Multazam, dan PT. Arsy Amanah International. Akan tetapi untuk jamaah yang mendaftar tetap dari PT At Tayibah Al Multazam Group Kartasura. PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura ini memiliki cabang di luar Solo sekitar tiga puluh cabang antara lain, Boyolali, Sragen, Karanganyar, Pontianak, Surabaya, Kalimantan Timur dan yang lainnya (Company Profile, 2019).

Sejak awal, PT. At Tayibah Al Multazam Group fokus pada layanan *One Stop Umrah dan Haji*, dimana perusahaan mendukung penuh semua variabel utama untuk kebutuhan perjalanan umrah dan haji khusus, termasuk tiket pesawat (*domestik dan internasional*, LA (*Land Arrangement*), yang meliputi hotel, transportasi dan pemandu) serta komponen terpenting yaitu

Visa. PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura memegang teguh 5 (lima) semangat rekomendasi dari Kementerian Agama dalam memilih biro yang aman dalam pelayanan perjalanan ibadah umrah yaitu :

- a. Pasti Travelnya, ditandai dengan izin resmi dari kementerian agama  
alhamdulillah kami menjadi travel yang mampu mengembang kepercayaan masyarakat dalam perjalanan ibadah.
- b. Pasti Jadwalnya, tanggal yang tertera pada brosur dan website adalah nyata dimana jamaah akan berangkat dan pulang sesuai jadwal.
- c. Pasti Terbangnya, kami selalu mengutamakan kenyamanan dengan menggunakan maskapai yang berkualitas dalam kepuasan jamaah.
- d. Pasti Hotelnya, akomodasi yang nyaman akan dinikmati jamaah untuk beristirahat dihotel berbintang 4 dan 5, dengan jarak yang dekat (tidak melebihi 1 km) menuju masjid.
- e. Pasti Visanya, kami menjamin visa jamaah sudah tertempel jauh hari sebelum jadwal keberangkatan, komponen lainnya paspor, buku kuning, akan kami bagikan di bandara keberangkatan masing-masing.

Kelebihan PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura yaitu, menyediakan berbagai paket, mulai dari kalangan bawah, tengah, sampai atas. Jamaah bisa fleksibel memilihnya misalnya, dari Solo sendiri itu masyarakatnya adalah masuk ke dalam menengah ke bawah. Jadi, pelayanan ini dimaksimalkan sesuai dengan harga maupun kondisinya (Wawancara dengan Ibu Tyas, Sukoharjo, 21 Juni 2023).

## 2. Legalitas PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.

PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura, memiliki identitas badan usaha, antara lain (Company Profile, 2019):

Nama Perusahaan : PT. AT TAYIBAH AL MULTAZAM  
GROUP

Alamat Kantor : Jl. Windan – Kudus No. 1, Kelurahan  
Gumpang, Kecamatan Kartasura,  
Kabupaten Sukoharjo, Provinsi Jawa  
Tengah.

Nomor Telepon : 081226399937

Jenis Usaha : Jasa Perjalanan Haji dan Umrah

NPWP : 81.464.299 7-532.000

No. Izin PPIU : 931/2019

Email : [marketing@almultazam.co.id](mailto:marketing@almultazam.co.id)

Website : <https://almultazam.co.id>

Instagram : attayibah.almultazam

Status Penanaman Modal : PMDN

### 3. Visi dan Misi PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura

Visi dan Misi biro perjalanan wisata PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura memiliki visi dan misi sebagai berikut (*Company Profile*, 2019).

a. Visi:

Menjadi pilihan terbaik bagi calon-calon jamaah haji dan umrah sebagai pelayanan tamu-tamu Allah dengan *service excellent*.

b. Misi:

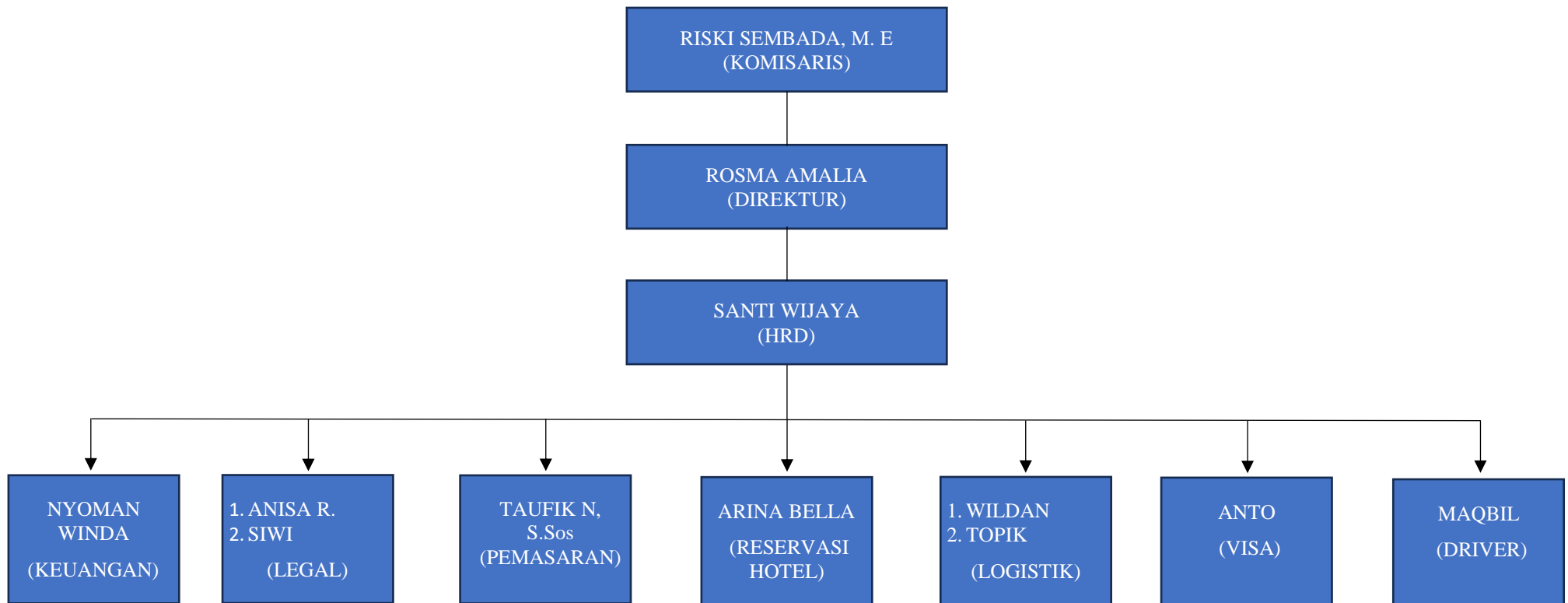
- 1) Menyediakan fasilitas pelayanan haji umrah yang handal dan mudah bagi para calon jamaah.
- 2) Konsisten dan terus memperbaiki diri terhadap produk dan jasa layanan haji umrah yang berkualitas dan sesuai tuntunan sunnah.
- 3) Mengembangkan kerjasama bisnis dan jaringan haji umrah untuk kemajuan bersama.
- 4) Bekerjasama dan terus konsolidasi dan bersinergi dengan para stakeholder terkait di dalam memberikan inovasi-inovasi pelayanan terbaik untuk para calon tamu Allah.

#### **4. Struktur Organisasi PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura**

Penyusunan stuktur organisasi merupakan hal yang sangat penting dalam suatu organisasi, dengan struktur organisasi yang jelas akan memudahkan dalam mencapai sasaran organisasi yang telah ditetapkan. Struktur organisasi merupakan informasi tertulis yang menggambarkan tugas dan tanggung jawab seseorang dalam suatu jabatan disebuah perusahaan atau organisasi. Berikut struktur organisasi PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.

Gambar 4. 1

Struktur Organisasi PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura

STUKTUR ORGANISASI  
PT. AT TAYIBAH AL MULTAZAM GROUP KARTASURASumber: Dokumentasi (*Company Profile*, 2019)

## 5. Sarana Prasarana PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura

Berdasarkan hasil observasi pada Mei dan Juni 2023, biro perjalanan haji dan umrah PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura ini memiliki beberapa sarana dan prasarana diantaranya meliputi:

Tabel 4. 1

### Sarana dan Prasana

NO	FASILITAS	KARYAWAN	JAMAAH
1.	Kantor	Direktur, karyawan	-
2.	Aula	All	
3.	Ruang Regristrasi	Karyawan, calon/jamaah	
4.	Sofa		ada di ruang tamu untuk tamu, calon/jamaah
5.	Kursi	Setiap ruangan karyawan	
4.	Mushola	All	
5.	Kamar Mandi	Khusus karyawan	Tamu, calon/jamaah
6.	Tempat Parkir	Khusus Karyawan	Tamu, calon/jamaah
7.	Ac	Ruangan tertutup	
8.	Kipas	Ruang tamu	
9.	Cctv	All	
10.	Wifi	All	
11.	Tv	Karyawan	Calon/jamaah
12.	Komputer	Karyawan	-
13.	Printer	karyawan	-
14.	Foto copy	Karyawan	
15.	Perlengkapan Umrah	-	Karyawan
16.	Alat-alat Kebersihan	Sie kebersihan	-

Sumber: Wawancara dengan perubahan

## **6. Program ibadah umroh yang ditawarkan PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura**

Paket Ibadah umrah adalah pilihan terbaik untuk melakukan ibadah umrah karena memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi jamaah. PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura sebagai penyedia layanan ibadah umrah menyediakan paket ibadah umrah berupa paket umrah vip dan paket umrah regular dilengkapi dengan fasilitas yang didapatkan untuk kepuasan para jamaahnya. Dengan beragamnya paket yang dimiliki oleh PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura bertujuan untuk memudahkan para jamaah memilih sesuai dengan keinginan dan budget yang mereka miliki.

Pelayanan dan kenyamanan bagi jamaah ibadah umrah menjadi prioritas utama yang diperhatikan oleh PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura. Karena itulah kenapa PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura ini tidak main-main dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Dalam memilih paket ibadah umrah, penting untuk memperhatikan berbagai aspek seperti PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura yang terpercaya, jadwal pemberangkatan, fasilitas yang disediakan, pembimbing, dan harga yang ditawarkan. Dengan memilih paket umrah yang tepat, jamaah dapat melakukan ibadah dengan tenang dan fokus, tanpa harus khawatir mengenai berbagai hal lainnya.

PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura tersedia ada dua macam paket ibadah umrah yang bisa disesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi jamaah. Berikut adalah dua macam paket ibadah umrah yang sering ditawarkan oleh PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura:



**a. Paket umrah vip**

Paket umrah vip merupakan paket yang ditawarkan PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura dengan fasilitas dan pelayanan bintang lima. Rangkaian ibadah umrah yang diselenggarakan dalam waktu 9 hari. Biaya paket umrah vip ini dipatok dengan harga yang lebih mahal dibandingkan dengan paket umrah reguler mulai dari 40 hingga 50 juta per orang. Penerbangan ini yaitu dengan menggunakan pesawat Garuda Indonesia.

PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura menyediakan program ini disetiap bulan. Artinya tidak tergantung oleh waktu-waktu tertentu. Harga pada paket umrah vip mulai dari 40 sampai 50 juta. Paket umrah vip PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura menyediakan pembimbing khusus jika ada jamaah yang ingin melakukan umrah sendiri.

Fasillitas ibadah umrah vip di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura sebagai berikut:

- 1) Tiket pesawat internasional
- 2) Hotel Makkah/Madinah
- 3) Makan 3x sehari
- 4) Muthawif berbahasa Indonesia
- 5) Visa umrah
- 6) Handling bandara dan Hotel Saudi
- 7) Air zamzam 5 iter
- 8) Perlengkapan umrah.

**b. Paket umrah reguler**

Paket umrah reguler merupakan paket yang ditawarkan PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura dengan fasilitas dan pelayanan bintang empat. Rangkaian ibadah umrah yang diselenggarakan dalam waktu 9 – 12 hari. Biaya paket umrah vip ini kisaran 30 sampai 35 juta per orang. . Penerbangan ini yaitu dengan menggunakan pesawat Lion Air.

PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura menyediakan program ini disetiap bulan. Artinya tidak tergantung oleh waktu-waktu tertentu atau bisa dilaksanakan tanpa menunggu momen-momen penting. Dalam umrah reguler PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura menyediakan pembimbing kurang lebih lima pembimbing beserta CEO PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.

Fasillitas paket ibadah umrah vip di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura sebagai berikut:

- 1) Tiket pesawat internasional
- 2) Hotel Makkah/Madinah
- 3) Makan
- 4) Muthawif berbahasa Indonesia
- 5) Visa Umrah
- 6) Handling bandara dan Hotel Saudi
- 7) Air zamzam 5 Liter
- 8) Perlengkapan umrah

## **B. Profesionalitas Pelayanan Administrasi Ibadah Umrah di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura**

Profesionalitas menurut Hoyle (1975) menjelaskan profesionalisme sebagai strategi yang digunakan oleh karyawan pada suatu pekerjaan dengan tujuan berupaya meningkatkan status, gaji, dan kondisi profesionalisme paling baik dapat dipahami dengan kebijakan. Dari definisi profesionalitas yang sudah dijelaskan profesionalitas adalah sikap dan perilaku yang ditunjukkan seseorang terhadap profesinya yang dapat memotivasi, bekerjasama dan berinteraksi secara profesional.

Administrasi adalah seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, dan keimigrasian. Pada bagian administrasi harus dilakukan sebaik mungkin agar tidak ada kesalahan dalam pendaftaran mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, dan keimigrasian dan sebagainya yang berhubungan dengan pendataan para calon jamaah ibadah umrah .

Pelayanan administrasi adalah suatu proses pelayanan yang diberikan oleh PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura pelayanan berupa pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatann tata usaha. Manajemen yang efektif dan efisien dapat mempengaruhi berhasilnya kegiatan administrasi yang dijalankan. Administrasi merupakan suatu proses penyelenggaraan kerja untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

“Menurut saya nggeh mbak, pelayanan itu seperti bagaimana kita mengatur segala strategi yang baik dalam mengatur pelayanan. Misalnya, calon jamaah ibadah umrah itu kita bantu mulai dari pelayanan pendaftaran sampai pemberangkatan hingga pulang ke tanah air”. (Wawancara oleh Ibu Tyas sebagai Staf Legal hari rabu, 21 Juni 2023, pukul 10.00 WIB)

“Kalau pelayanan administrasi disini itu mbak, kita selalu mengutamakan pelayanan administrasi. Kan sampean sudah tau sendiri yaa. Kalau konsumen itu selalu utama dalam hal misalnya, penjualan produk”. (Wawancara oleh Ibu Tyas sebagai Staf Legal hari rabu, 21 Juni 2023, pukul 10.10 WIB)

“Kalo untuk adminstrasi itu yang pertama jamaah biasanya itu tanya dulu nih kira-kira di bulan ini tuh adanya kloternya tuh ditanggal berapa aja. Terus nanti kita langsung kirim kalo ngga flyer ya brosur. Nah terus kalo misalnya jamaahnya sudah siap udah mau udah cocok nih sama tanggalnya terus akhirnya jamaah daftar”, (Wawancara oleh Ibu Anis sebagai staf legal, hari Selasa 11 Juli 2023, pukul 10.55 WIIB).

Dari hal diatas menurut teori yang dikemukakan oleh Gronroos dengan informasi yang dikemukakan oleh informan yang telah peneliti temukan yaitu bahwa pelayanan administrasi merupakan hal yang utama dalam perusahaan maupun berorganisasi. Pelayanan administrasi ibadah umrah kepada jamaah yang diterapkan oleh PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura merupakan hal utama dalam pelayanan administrasi ibadah umrah kepada jamaah di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.

PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura merupakan salah satu penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang berkantor pusat di Kartasura, Sukoharjo. PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura senantiasa memberikan pelayanan yang maksimal terhadap jamaah PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura dan berkomitmen memberikan pelayanan yang

terbaik melalui pelayanan yang dikelola secara profesional. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Ibu Tyas sebagai staf legal PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.

“PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura selalu berusaha memberikan pelayanan yang maksimal melalui pemberian pelayanan kepada jamaah secara profesional. Hal tersebut menjadikan prioritas utama dalam memberikan kenyamanan selain itu, kami juga berkomitmen dalam menyambung tali silaturahmi antar jamaah sehingga dapat menambah kepercayaan jamaah terhadap PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura” (Wawancara oleh Ibu Tyas sebagai staf legal hari rabu, 21 juni 2023, pukul 10.15).

Martin Jr dalam A. Kurniawan (2005) mengemukakan karakteristik profesionalitas seorang pegawai memiliki indikator profesionalitas. Indikator profesionalitas PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura ini ditunjukkan dari aspek tanggung jawab, kesiapan pegawai, kedisiplinan, dan sikap pegawai.

Berikut merupakan pelayanan yang digunakan dalam memperoleh pelayanan yang maksimal melalui profesionalitas para pegawainya:

#### **a. Tanggung jawab**

PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura selalu berusaha memberikan pelayanan secara profesional sengan salah satu hal yang dilakukan yaitu tanggung jawab. Sebagaimana dilakukan oleh pihak pegawai dari biro melalui memenuhi hak-hak jamaah dalam memperoleh pelayanan dengan baik.

“Kami senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik salah satunya yaitu tanggung jawab yang diberikan kepada jamaah melalui memenuhi hak-hak jamaah mulai dari pendaftaran, manasik, persiapan pemberangkatan, ketika di Tanah Suci dan sampai kembali ke Tanah Air. Adapun hak-hak yang diperoleh

jamaah antara lain perlengkapan umrah, mendapatkan bimbingan yang profesional. Hak-hak tersebut kami berikan setelah calon jamaah membayar angsuran pertama kali atau DP”, (Wawancara oleh Ibu Tyas sebagai staf legal hari Rabu 21 Juni 2023, pukul 10.25 WIB).

Tanggung jawab yang dilakukan oleh PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah dilakukan dengan memenuhi mulai dari pendaftaran, manasik, persiapan pemberangkatan, sampai perpulangan. Dalam memperoleh pelayanan dari PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura tersebut, diantaranya mendapatkan fasilitas dan alat umrah, bimbingan manasik, kesehatan, transportasi, akomodasi, dan konsumsi.

“Kalo administrasi sudah di kita ya pertama tanggung jawab kita tuh harus milih-milih sih mba kita harus buat folder jangan sampai kecampur-campur dan dokumen hardfilenya yang kita terima itu jangan sampai hilang kaya gitu”, (Wawancara oleh Ibu Anis sebagai staf legal, hari Selasa 11 Juli 2023, pukul 10.45 WIB).

Dari hal di atas yang dikemukakan oleh informan yang telah peneliti temukan, bahwa tanggung jawab dibidang administrasi merupakan hal yang utama dan paling penting. Tanggung jawab dibidang administrasi harus maksimal mulai dari mencatat, memilih, membuat folder agar sesuai dengan kegunaannya masing-masing tujuan agar dokumen tidak sampai hilang dan rapi jika di kemudian hari ada kekeliruan.

PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura selalu berusaha memberikan pelayanan secara profesional sengan salah satu hal yang dilakukan yaitu tanggung jawab. Sebagaimana dilakukan oleh pihak pegawai dari di melalui memenuhi PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura hak-hak jamaah dalam memperoleh pelayanan dengan baik.

**b. Kesiapan pegawai**

Kesiapan pegawai merupakan salah satu bagian penting dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah melalui penyampaian karyawan terhadap jamaah ketika memberikan pelayanan terbaiknya. Kesiapan pegawai merupakan respon karyawan dalam melayani jamaah secara cekatan dan baik dalam melayani transaksi, dan pelayanan.

“Tergantung kebutuhan jamaah jadi semisal jamaah butuh bimbingan ketika pendaftaran yang dilakukan oleh pihak biro kepada jamaah ibadah umrah secara cepat dan tepat dengan jelas dan mudah dipahami oleh jamaah. Jadi kan memang untuk pemberangkatan pusatnya di Jakarta yang dari Solo kan memang belum ada. Jadi semisal jamaah yang dari Solo mau berangkat ke Jakarta kita biasanya memfasilitasi mereka pakai travel kalo ngga pakai pesawat tetap kita bantu cuman itukan diluar dari biaya umrah sendiri. Jadi biasanya jamaah yang dari Solo semisal banyak 10 orang itu biasanya pakai travel. Nah, di dalam travel itukan biasanya ada biaya toh nahitu dibagi dengan 10 orang tadi yang ikut travel. Untuk pesawatnya itu itu maksimal 5 orang. Intinya apa yang dibutuhkan jamaah kita bisa bantu”, (Wawancara oleh Ibu Tyas sebagai staf legal, hari Rabu, 21 juni 2023, pukul 10.30 WIB).

“Iya mbak, biro ini juga pegawainya sangat sabar-sabar mbak. Padahal saya pertama daftar umrah, tidak mengerti tentang tata cara pendaftaran umrah. Seperti, menggunakan aplikasi, alat, teknologi. Namun,

pegawai disini mengajari saya dengan sejelas-jelasnya, biasanya kan begitu juga ada yang ga sabaran dalam proses pendaftaran umrah”, (Wawancara oleh Bapak Ahmad Fadholi sebagai jamaah, hari Selasa, 11 Juli 2023, pukul 10.10 WIB).

Dari hal diatas menurut informan yang didapat oleh peneliti.

Bahwa pegawai memiliki daya tanggap yang cepat dalam menanggapi masalah calon jamaah ibadah umrah. Bahwa menurut informan 2 menyatakan jika pegawainya sangat cekatan serta siap memberikan bimbingan kepada jamaah secara profesional. Pelayanan yang dilakukan oleh PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura dalam mencapai pelayanan yang terbaik, adalah melalui kesiapan oleh para pegawainya. Diantaranya meliputi pemberian informasi terhadap jamaah, menggunakan alat dan teknologi dengan tepat dan jelas serta mudah dipahami oleh jamaah.

### **c. Kedisiplinan**

Kedisiplinan adalah salah satu bagian yang penting, karena hal ini berkaitan dengan peraturan dan kinerja karyawan. Apabila seorang karyawan menaati peraturan yang telah dibuat maka hal tersebut berpengaruh terhadap pelayanan karyawan kepada jamaah ibadah umrah. Sikap disiplin merupakan salah satu sikap yang harus ada dalam diri seorang pegawai PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura. Dengan adanya sikap tersebut, dapat meningkatkan daya tarik konsumen atau calon jamaah umrah menggunakan PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura. Karyawan PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura senantiasa menerapkan sikap disiplin.



“Untuk kedisiplinan para karyawan kami selalu menerapkan sikap disiplin misalnya setiap hari kami datang ke kantor sebelum pukul 08.00 sampai 16.00 WIB” (Wawancara oleh Ibu Tyas sebagai staf legal, hari Rabu, 21 juni 2023, pukul 10.40 WIB).

“Kami berkomitmen memberikan pelayanan yang maksimal melalui sikap disiplin yang ditunjukkan oleh rekan-rekan kami dalam menaati peraturan yang telah kami sepakati bersama. Misalnya, ketika pemberangkatan jamaah menuju Tanah Suci pada jadwal pemberangkatan dari bandara 08.45, kami sudah berada di bandara habi subuh atau sekitar pukul 05.00 untuk mempersiapkan segala sesuatu yang diperlukan”, (Wawancara oleh Ibu Anis sebagai staf legal, hari Rabu, 21 juni 2023, pukul 10.45 WIB).

“Karena kan setiap daftar umrah kan orangnya banyak ya mbak ya. Jadi gimana caranya perbagian bagian kita tuh harus tau jobdisnya masing-masing. Misalnya jobdis yang pertama administrasi itu kan jobdis legal dulu kalo legal udah nerima administrasi berkas pendaftaran langsung disampaikan ke bagian keuangan. Nah nanti kalo udah bagian legal sama keuangan sudah beres nanti tinggal berkas-berkas kita kirim ke pusat nah sebelum ada pendaftaran itu biasanya bagian reservasi hotel Mba Bella itu dia yang buat paket umrahnya jadi belum ada jamaah yang datang kesini kita itu jualan flyer itu dulu ke orang-orang itu yang buat Mba Bella jadi dari mba Bella dulu terus jamaah baru ke legal selanjutnya ke keuangan. Jadi harus tertara dan komunikasi karena biar disiplin itu harus komunikasi karena kan kita keterkaitan satu dengan yang lainnya ya. Ngga boleh ketika ada misal jobdis kita ngerasa sudah cukup kita harusnya nyampaikan ke bagian lain tapi ngga disampaikan nah nanti takut ada miss komunikasi” (Wawancara oleh Ibu Anis sebagai staf legal, hari Selasa 11 Juli 2023, pukul 11.00 WIB).

Dari hal diatas, menurut informan 1 bahwa disiplin dapat dirasakan oleh karyawan dan konsumen yang saling memlki rasa disiplin. PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura menerapkan

kedisiplinan. Karyawan datang ke kantor tepat waktu, dalam melayani jamaah ketika pemberangkatan para karyawan harus on time. Misalnya waktu pemberangkatan para karyawan sudah tiba di bandara jauh sebelum jamaah tiba di bandara untuk melakukan persiapan apa saja yang diperlukan para jamaah ketika akan berangkat.

Banyaknya jamaah ibadah umrah karyawan harus melakukan jobdisnya masing-masing mulai. Misalnya, *jobdesk* administrasi seperti staf legal menerima berkas pendaftaran yang langsung disampaikan ke bagian keuangan. Selanjutnya berkas-berkas langsung dikirim ke pusat dan harus tertata. Selain itu kunci dari disiplin di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura adalah dengan adanya komunikasi dan tidak boleh ada miskomunikasi.

#### **d. Sikap pegawai**

Sikap yang diterapkan PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura dilakukan dengan ramah serta dapat menyelesaikan suatu masalah yang tidak terduga dapat diselesaikan dengan baik.

“Kami senantiasa bersikap sopan santun dalam melayani calon jamaah umrah dan harus dapat berkomunikasi dengan baik, selain itu kami juga harus bisa menyelesaikan masalah yang biasa muncul secara tidak terduga. Misalnya ada calon/jamaah yang ingin mendapatkan bimbingan terkait dengan alur pendaftaran kami bisa membimbing dengan tepat”, (Wawancara oleh Ibu Tyas sebagai staf legal, hari Rabu, 21 juni 2023, pukul 11.10 WIB).

“Kita kan biasanya jam kerjanya dari jam 08.00 – 16.00 WIB. Tapi kalo sewaktu-waktu kita dibutuhkan sama jamaah untuk tanya-tanya, iya kita harus siap. Itu mungkin sikap kita gitu ya untuk membantu jamaah

kalo semisal ada kendala-kendala. Bukan cuma di jam kerja aja tapi diluar jam kerja juga harus siap. Kerena kan kita melayani ya 24 jam”, (Wawancara oleh Ibu Anis sebagai staf legal, hari Selasa 11 Juli 2023, pukul 11.00 WIB).

Dari hal diatas sikap pegawai yang diterapkan dari PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura adalah sikap sopan santun yang dilakukan oleh pegawai terhadap jamaah dan harus dapat berkomunikasi dengan baik. Selain iu seorang karyawan harus bisa menyelesaikan permasalahan yang tidak terduga, misalnya ada kendala yang dialami oleh jamaah diluar dari jam kerja. Karyawan harus siap melayani selama kapanpun dan dimanapun.

Ada empat proses pelayanan administrasi di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura, yaitu:

### **1. Pendaftaran**

Pendaftaran adalah pencatatan hal atau identitas seperti nama, alamat, dan sebagainya dalam PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura, pendaftaran merupakan suatu hal yang sangat penting. Pendaftaran ibadah umrah di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura ada dua yaitu umrah vip dan regular. Pendaftaran pada dasarnya hanya untuk memperlancar dan mempermudah dalam pendaftaran sehingga terorganisir, teratur dengan cepat atau tepat.

“PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura selalu berusaha memberikan pelayanan yang maksimal melalui pemberian pelayanan kepada jamaah secara profesional. Hal tersebut menjadikan prioritas utama dalam memberikan kenyamanan selain itu, kami juga berkomitmen dalam menyambung tali silaturahmi

antar jamaah sehingga dapat menambah kepercayaan jamaah terhadap PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura” (Wawancara oleh Ibu Tyas sebagai staf legal hari Rabu, 21 juni 2023, pukul 11.20).

Dari hal diatas, menurut informan bahwa pelayanan menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby adalah yang melibatkan usaha-usaha karyawan yang senantiasa melayani jamaah PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura secara maksimal sehingga dapat menambah kepercayaan jamaah.

“Syarat pendaftaran ibadah umrah di PT At Tayibah Al Multazam Group Kartasura meliputi, (KTP, KK, AKTE KELAHIRAN/IJAZAH/BUKU NIKAH), dan membawa pas foto ukuran 4 x 6” (Wawancara oleh Ibu Anis sebagai staf legal, hari Selasa 11 Juli 2023, pukul 11.10 WIB).

“Alhamdulillah rezeki bisa dapat hadiah paket ibadah umrah karena saya pas ada acara bisa menjawab pertanyaan lalu maju kedepan. Pendaftaran langsung ke kantor mbak duduk dilayani dengan sopan karena saya mendapatkan umrah regular seperti biasa membawa dokumen asli KTP, KK dan lainnya mbak” (Wawancara oleh Bapak Fadholi sebagai jamaah, hari Senin 11 Juli 2023, pukul 10.20 WIB).

“Selama sesuai dengan schedule, ketika mulai pendafaran bisa berangkat very well sangat bagus. Saat pendafran saya tidak datang ke PT mba karena yang ngurusin anak saya, tapi mbak yang dibawa ya seperti KTP, KK, AKTE KELAHIRAN seperti itulah mbak” (Wawancara oleh Ustadz Damanuri sebagai jamaah , hari Senin 17 Juli 2023, pukul 17.00 WIB)

Dari hal diatas, yang dikemukakan oleh yang telah peneliti temukan, bahwa pendaftaran ibadah umrah merupakan hal utama dalam proses pelayanan administrasi di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura. Menurut informan pendaftaran di PT. At Tayibah

Al Multazam Group Kartasura ini memuaskan. PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura senantiasa memberikan pelayanan yang maksimal terhadap jamaah PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura dan berkomitmen memberikan pelayanan pendaftaran yang terbaik melalui pelayanan yang dikelola secara profesional.

## **2. Pembayaran**

Pembayaran adalah sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang dipakai untuk melaksanakan pemindahan dana, guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Transaksi pembayaran salah satu proses yang penting dalam setiap transaksi penjualan. Mendapatkan kompensasi waktu pembayaran dengan jangka waktu tertentu adalah salah satu hal yang perlu dipertimbangkan bagi perusahaan, karena tidak semua perusahaan menerapkan sistem pembayaran ditempat tetapi banyak juga perusahaan yang menerapkan sistem pembayaran tempo, saat melakukan pembelian paket ibadah umrah sesuai dengan kebutuhan jamaah (Wulandari, Sary, & Rohma, 2023).

Untuk meringankan pembayaran para jamaah, PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura membuat sistem pembayaran 2 tahap, sebagai berikut:

- a. Sebagai tanda jadi berangkat, jamaah membayar DP sebesar 10%.
- b. Pelunasan dilakukan 7 hari sebelum hari H keberangkatan (demikian pula untuk paket umrah lainnya).

“Kalau administrasi disini itu mbak, calon jamaah datang membawa berkas-berkasnya mbak, dan uang DP 10%, setelahnya dibayar sebelum 7 hari pemberangkatan (Wawancara oleh Ibu Anis sebagai staf legal, hari Selasa 11 Juli 2023, pukul 10.30 WIB).

PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura melakukan pembayaran di muka yaitu 10%. Selanjutnya, dilakukan pembayaran lagi sebelum 7 hari pemberangkatan ibadah umrah.

### 3. Pembuatan Paspor

Pembuatan paspor ibadah umrah adalah suatu kegiatan melayani keperluan masyarakat dalam pengurusan dokumen resmi oleh pejabat suatu negara yang berwenang, untuk perjalanan menuju ke tanah suci berupa paspor dengan tujuan ibadah umrah (Mubarok, 2023). Paspor merupakan bukti identitas diri di luar tanah air. Hal ini menjadi kewajiban pemilik paspor tersebut untuk menyimpan dan melindunginya dengan sebaik-baiknya.

“Kita melayani pembuatan paspor semisal jamaah belum mempunyai paspor mau berangkat itu kita bisa membantu untuk membuat paspornya (Wawancara oleh Ibu Tyas sebagai staf legal, hari Rabu 21 Juli 2023, pukul 10.40 WIB).

Pembuatan paspor melalui dua cara yaitu mandiri dan kolektif.

Pembayaran paket ibadah umrah belum *include* dengan pembayaran

paspor. Pihak PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura menanyakan kepada jamaah.

“Belum.. jadi semisal paketnya harga 30 juta itu belum termasuk harga paspornya jadi paspornya memang ngurusi dari jamaah sendiri atau ngga kita yang ngurusin tapi tetap ada penambahan biaya. Nah untuk biaya pembuatan paspor itu kalo regular memang 305 ribu aja”, (Wawancara oleh Ibu Tyas sebagai staf legal, hari Rabu 21 Juli 2023, pukul 11.35 WIB).

“Jamaah harus menginstal aplikasi e-paspor dulu habis itu daftar. Habis daftar di online minta surat rekomendasi ke kita, jadi jamaah datang saat pendaftaran itu mengumpulkan berkas yang tadi KTP dan lain sebagainya. Nanti saya minta surat rekomendasi ini nanti ditunjukan ke imigrasi jadi nanti saya kasih surat rekomendasi itu untuk ke imigrasi, sebelum ke imigrasi jamaah harus daftarkan lewat aplikasi dulu namanya e-paspor itu lalu didaftarkan sesuai data jamaah. Nanti ada jadwal tanggal untuk foto, jamaah harus datang sesuai jadwal yang telah ditentukan jika tidak nanti uangnya bisa hangus”, (Wawancara oleh Ibu Tyas sebagai staf legal, hari Rabu 21 Juli 2023, pukul 11.40 WIB).

Pembuatan paspor secara mandiri, jamaah langsung datang ke kantor imigrasi dan dilanjutkan dengan mendaftar online seperti halnya dengan pembuatan paspor melalui online setelah itu menunggu panggilan untuk foto pembuatan paspor.

“Saya alhamdulillah bikin sendiri saya melalui online kemarin waktu itu kan masih suruh online kan. Saya masih dapat yang lima tahun mbak karena kemarin . ini kan habis lima tahun saya belum ada satu minggu udah 10 tahun. Jadi rugi, tapi ya gapapa alhamdulillah nanti kalo bisa berangkat lagi. Untuk pembuatan paspor saya kemarin bayarnya disana itu 350 ribu. Sekitar tiga hari langsung jadi. Saya senin foto hari jumat suruh ngambil”, (Wawancara oleh Bapak Ahmad Fadholi sebagai jamaah, hari Selasa 11 Juli 2023, pukul 10.30 WIB).

Pembuatan paspor dilakukan dengan prosedur di mana jamaah dapat mengurus paspor secara kolektif ataupun dilakukan secara mandiri. Pembuatan paspor secara kolektif yaitu jamaah menyerahkan persyaratan ke PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura dan setelah itu dibantu dengan mendaftar di aplikasi e-paspor secara online, setelah itu meminta surat rekomendasi dari PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura dan kemudian di upload di aplikasi. Setelah itu menunggu panggilan untuk foto paspor yang dilakukan di kantor imigrasi Surakarta atau Dcolomadu. Kemudian ketika paspor sudah jadi jamaah tidak perlu ke kantor lagi karena otomatis paspor sudah di bawaikan oleh PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.

Sedangkan untuk pembuatan paspor secara mandiri, jamaah langsung datang ke kantor imigrasi dan dilanjutkan dengan mendaftar online seperti halnya dengan pembuatan paspor melalui online setelah itu menunggu panggilan untuk foto pembuatan paspor akan tetapi bedanya jika sudah jadi paspornya jamaah harus ke kantor lagi untuk mengambil paspornya.

#### **4. Sarana dan Prasarana**

Sarana adalah semua fasilitas yang diperlukan dalam proses belajar mengajar, baik yang bergerak maupun tidak bergerak agar pencapaian tujuan ibadah umrah berjalan dengan lancar, teratur, efektif, dan efisien (Malau, 2022). Sedangkan prasarana merupakan fasilitas suatu alat atau bagian yang memiliki peran sangat penting



bagi keberhasilan dan kelancaran suatu proses. Dalam lingkup pelayanan ibadah umrah di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.

“Untuk karyawan seperti komputer, printer, foto copy, disini juga ada dapur, jadi kalo misalkan mau apa-apa juga ada dan yang lainnya”, , (Wawancara oleh Ibu Anis sebagai staf legal, hari Selasa, 11 Juli 2023, pukul 11.15 WIB).

“Untuk jamaah itu dapet koper besar sama koper kecil, terus ada tas jinjing sama tas yang buat paspor. Terus nanti dapet baju” dan lainnya, (Wawancara oleh Ibu Anis sebagai staf legal, hari Selasa, 11 Juli 2023, pukul 11.20 WIB).

Sarana dan prasarana ibadah umrah merupakan keseluruhan proses perencanaan pengadaan, pendayagunaan, dan pengawasan sarana dan prasarana yang akan digunakan dalam memberikan kenyamanan kepada karyawan maupun jamaah dan dapat tercapai secara efektif serta efisien.

Menurut hal diatas, informasi yang didapat oleh informan. Bahwa bukti yang dirasakan antar konsumen dan karyawan saling memiliki rasa bukti bahwa pelayanan hal yang utama dalam berorganisasi dan perusahaan. Terutama, dalam beribadah ibadah umrah.

PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura dalam memperoleh pelayanan yang maksimal melalui profesionalitas para pegawainya. Tanggung jawab, yang dilakukan oleh PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura dalam memberikan pelayanan

adminstrasi pendaftaran terhadap jamaah. Kesiapan pegawai, meliputi pemberian informasi terhadap jamaah dengan tepat dan jelas serta mudah dipahami oleh jamaah. Kedisiplinan, pegawai datang tepat waktu baik di jam kantor maupun pada saat pemberangkatan ibadah umrah. Sikap pegawai, sikap sopan santun yang dilakukan oleh pegawai terhadap jamaah.

Proses pelayanan administrasi di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura. Pendaftaran, pendaftaran ibadah umrah merupakan hal utama dalam proses pelayanan administrasi di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura. Menurut informan pendaftaran di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura ini memuaskan. Pembayaran, pembayaran para jamaah, PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura membuat sistem pembayaran 2 tahap karena tidak semua perusahaan menerapkan sistem pembayaran seperti diatas. Pembuatan paspor, dilakukan dengan prosedur di mana jamaah dapat mengurus paspor secara kolektif ataupun dilakukan secara mandiri agar emudahkan jamaah untuk memilihnya. Sarana dan prasarana, yang akan digunakan dalam memberikan kenyamanan kepada karyawan maupun jamaah dan dapat tercapai secara efektif serta efisien.

### **C. Faktor yang mempengaruhi profesionalitas pelayanan administrasi ibadah umrah kepada jamaah di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura**

Dalam pelaksanaan ibadah umrah yang diharapkan oleh semua jamaah adalah ibadah umrah yang diharapkan oleh semua jamaah adalah kesempurnaan dalam beribadah. Berikut merupakan faktor pendukung dan faktor penghambat dalam menjalankan suatu kegiatan diperusahaan, sebagaimana itu juga dialami oleh PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.

Adapun faktor pendukung PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura, diantaranya:

#### **a. Memiliki surat izin dari Kementerian Agama**

Dalam hal ini memiliki berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan staf PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura ini sudah resmi dan memiliki izin dari Kementerian Agama, jadi ini menjadi salah satu pendukung bagi PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura sehingga terciptanya rasa percaya dan aman pada jamaah yang memakai pelayanan dari PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.

#### **b. Banyaknya testimoni kepuasan jamaah terhadap pelayanan PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan Ibu Anis selaku staf legal PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura testimoni yang dimaksud berdasarkan hasil penelitian ini berupa kepuasan para jamaah terhadap pelayanan yang mereka dapatkan dari

PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura dalam proses pemberangkatan perjalanan ibadah umrah, sehingga dari hasil testimoni ini banyak memberikan dampak positif bagi PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura, salah satunya kata staf legal ialah semakin meingkatnya minat calon jamaah yang ingin mendaftar ibadah umrah bersama PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.

c. Pembimbing ibadah umrah yang berpengalaman

Hal ini juga menjadi faktor pendukung PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura, karena adanya pembimbing yang berpengalaman dan sudah bersertifikasi ini memudahkan proses dalam pemberangkatan maupun pelaksanaan ibadah umrah para jamaah, mulai dari pendaftaran, pembayaran, pembuatan paspor, dan lain sebagainya.

d. Sarana dan prasarana yang istimewa

Hal ini berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan memiliki kantor yang besar dengan fasilitas yang baik sehingga memberikan kemudahan bagi karyawan maupun jamaah agar selalu nyaman serta dapat terselenggaranya kegiatan atau aktifitas yang akan dilaksanakan.

e. Banyaknya jaringan-jaringan yang dibangun oleh PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura

Berdasarkan hasil wawancara soleh staf legal bahwa PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura memiliki jaringan dengan

pihak luar negeri maupun dalam negeri ini membuktikan kemudahan dalam mensosialisasikan keberadaan PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura serta menyelesaikan masalah yang dihadapi.

Sedangkan faktor penghambat pada PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura dalam memberikan pelayanan administrasi secara profesional adalah kurangnya penerimaan informasi bagi jamaah tentang persyaratan administrasi yang merujuk pada keputusan Menteri Agama Nomor 1456 Tahun 2022 tentang Persyaratan Kepesertaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Penyelenggaraan Umrah dan Haji Khusus, menyampaikan bahwa: “PPIU mensyaratkan pendaftaran calon jamaah umrah dan calon jamaah haji khusus sebagai peserta aktif program Jaminan Kesehatan Nasional, dibuktikan dengan data/dokumen yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Isi tentang keputusan di atas adalah berkaitan dengan wajibnya setiap calon jamaah ibadah umrah memiliki akun JKN. Adapun dari hasil observasi tentang alur pendaftaran ini menyebutkan bahwa tidak ada informasi tertulis tentang kewajiban persyaratan administrasi ibadah umrah. Hanya saja PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura sudah menyediakan fasilitas untuk pemenuhan administrasi pendaftaran ini sehingga jamaah tidak lagi kesulitan untuk memenuhi persyaratan yang sesuai dengan keputusan Menteri Agama tersebut.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan dari pemaparan data dan analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Profesionalitas pelayanan administrasi di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura

Pelayanan administrasi yang dilakukan secara profesional diantaranya yaitu tanggung jawab berupa memenuhi hak-hak jamaah dalam memperoleh pelayanan, kesiapan pegawai meliputi pemberian informasi terhadap jamaah dengan tepat dan jelas serta mudah dipahami oleh jamaah, kedisiplinan pegawai yang diterapkan dengan mematuhi seluruh peraturan yang ada dan sikap karyawan terhadap jamaah dengan ramah dan sopan santun.

Proses pelayanan administrasi di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura meliputi, pendaftaran ibadah umrah merupakan hal utama dalam proses pelayanan administrasi di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura, pembayaran adalah salah satu proses yang penting dalam setiap transaksi penjualan di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura memberikan kompensasi waktu pembayaran dengan jangka waktu tertentu, pembuatan paspor umrah adalah suatu kegiatan melayani keperluan jamaah dalam pengurusan dokumen resmi ini dilakukan dengan prosedur di mana jamaah dapat mengurus paspor

secara kolektif ataupun dilakukan secara mandiri, sarana dan prasarana yang akan digunakan dalam memberikan kenyamanan kepada karyawan maupun jamaah dan dapat tercapai secara efektif serta efisien.

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan pelayanan ibadah umrah di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.

Faktor pendukung diantaranya memiliki surat izin dari Kementerian Agama, banyaknya testimoni kepuasan jamaah terhadap pelayanan PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura, Pembimbing ibadah umrah yang berpengalaman, Sarana dan prasarana yang istimewa, Banyaknya jaringan-jaringan yang dibangun oleh PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura. Sedangkan faktor penghambat pada PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura adalah kurangnya sosialisasi mengenai kelengkapan berkas administrasi ibadah umrah.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian di atas, peneliti akan memberikan saran atau masukan terakait pelayanan administrasi kepada PT. At Tayibah Al Multazam Group adalah sebagai berikut:

1. Mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang sudah di terapkan dalam PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.
2. Untuk memberikan sosialisasi mengenai kelengkapan berkas admininstrasi ibadah umrah pada banner atau pamflet baik di akun ig, website dan yang lainnya. Sehingga, para calon jamaah dapat mudah memahami persyaratan pendaftaran administrasi ibadah umrah di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, R. (2021). *Pengantar Metodologi Penelitian*. SUKA-Press. Yogyakarta.
- Al Multazam Group. (2019). Retrieved August 11, 2023, from
- Amin, A. (2016). *Pembuatan film animasi cara umrah sesuai sunnah rosul menggunakan software blender*. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.  
<https://almultazam.co.id/tentang-kami/>
- Azhari, S. (2008). *Pemberdayaan Musyawarah Guru Mata Pelajaran Sekolah (MGMPs) dalam meningkatkan profesionalisme guru Pendidikan Agama Islam di SMP Negeri 2 Batu*. UIN Malang.
- Bachri, S, Bachiar. (2010). *Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif*. 10(1), 46-62. Jurnal Teknologi Pendidikan. Surabaya.  
<http://www.yusuf.staff.ub.ac.id/files/2012/11/meyakinkan-validitas-data-melalui-triangulasi-pada-penelitian-kualitatif.pdf>
- Dani, R. H., & Putra, R. S. (2022). *Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Umrah*. Jotika Journal In Management and Entrepreneurship. 2(1), 45–50.  
<https://doi.org/10.56445/JME.V2I1.52>
- Danim, S. (2011). *Pengembangan Profesi Guru*. PRENADAMEDIA GROUP. Jakarta.
- Darmawan, D. (2020). *Profesionalisme, Motivasi Berprestasi, Komitmen Organisasi Dan Pengaruhnya Terhadap Intensi Berwirausaha*. EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan), 3(3). 344–364..  
<https://doi.org/10.24034/j25485024.y2019.v3.i3.4167>
- Fatwa, F. (2022). *Strategi pelayanan administrasi ibadah haji dan umrah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hajar Aswad Surabaya*. UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Harsono, B. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat*. Public Administration Journal (PAJ), 3(1).  
<https://mail.journal.moestopo.ac.id/index.php/paj/article/view/777>
- Haq B, U, S. (2020). *Implementasi Pelayanan Administrasi Ibadah Haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Hendra, T. (2018). *Profesionalisme Dakwah Dalam Pemberdayaan Masyarakat*.

*Jurnal At-Taghyir: Jurnal Dakwah Dan Pengembangan Masyarakat Desa*, 1(1), 1–10.

<https://doi.org/10.24952/TAGHYIR.V1I1.957>

Ilmi, M. (2017). *Profesionalitas Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Haji Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah "Studi Tentang Penyelenggara Administrasi Haji dan Umrah*). 1–10.

<http://ejournal.unwmataram.ac.id/sikap/article/view/140>

Indonesia, Kementerian Agama, 2018. *Undang-Undang No 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah*. Peraturan Menteri Agama. Jakarta.

Indonesia Kementerian Agama, 2019. *Undang-Undang No 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*. Peraturan Menteri Agama.

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/106346/uu-no-8-tahun-2019>

Intan, E. M. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Memilih Biro Perjalanan Umroh dan Haji Khusus*. *Jurnal Al-Iqtishad*. 18(2), 305–324.

<https://doi.org/10.24014/JIQ.V18I2.19458>

Ismail, N. (2021). *Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Menangani Maladministrasi Di Tengah Pandemi Covid-19*. UIN Alauddin Makassar.

Julianto, B., Yunara, T., & Carnarez, A. (2021). *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Organisasi Professional: Kepemimpinan, Komunikasi Efektif, Kinerja, dan Efektifitas Organisasi (Suatu Kajian Studi Literature Review Ilmu Manajemen Terapan)*. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(5), 676–691.

<https://doi.org/10.31933/JIMT.V2I5.592>

Kinanti Arumbinang, K. (2021). *Pengaruh Profesionalitas Muthowwif Terhadap Pembentukan Image Jamaah Umrah PT. Sela Express Tour Pekanbaru Periode November-Desember 2019*. UIN Sultan Syarif Kasim Rius Pekanbaru.

Lase, P. P. (2021). *Pengaruh Integritas dan Profesionalisme Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik*. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 5(2), 135–144.

<https://doi.org/10.24036/JESS.V5I2.365>

Linarwati, M., Fathoni, A., Minarsih, M. M., Jurusan, M., (2016). *Studi Deskriptif Pelatihan Dan Pengembangan Sumberdaya Manusia Serta Penggunaan Metode Behavioral Event Interview Dalam Merekrut Karyawan Baru Di Bank Mega Cabang Kudus*. *Journal of Management*, 2(2).

<https://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/604>

- Luailiyah, J (2020). *Analisis Strategi Promosi Dalam Meningkatkan Penjualan Produk (Studi Kasus Pada Konveksi Casper Indict Demak)*. IAIN Kudus.
- Makhzunah, N. (2022). *Analisis fiqih Siyasa Dusturiyah terhadap Implementasi Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di KBIH Al-Ikhlas Sidoarjo*. UIN Surabaya
- Malau, T. F., Harianja, K. N., Simarmata, Y., & Turnip, H. (2022). *Pentingnya Administrasi Sarana dan Prasaran Pendidikan. Dewantara*. *Jurnal Pendidikan Sosial Humaniora*, 1(4), 186–195.
- <https://doi.org/10.30640/DEWANTARA.V1I4.462>
- Manis. (2023). *Pengertian Profesi, Profesional, Profesionalisme, Profesionalitas dan Profesionalisasi Menurut Para Ahli Lengkap*.
- <https://www.pelajaran.co.id/pengertian-profesi-profesional-profesionalisme-profesionalitas-dan-profesionalisasi-menurut-para-ahli/>
- <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/130668/peraturan-menag-no-8-tahun-2018>
- Marliani, L., & Marliani, L. (2019). *Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang*. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(4), 17–21.
- <https://doi.org/10.25157/dinamika.v5i4.1743>
- Mubarok, F. (2023). *Optimalisasi Pelayanan Bimbingan Ibadah Umrah Dalam Meningkatkan Jemaah Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KbiHu) Al – Furqon Sukmajaya Depok*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Muis, D. U. (2017). *Manajemen Administrasi Pendaftaran Ibadah Haji Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Ramadhani, R. (2018). *Standar Pelayanan Pt. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia NO. 8 Tahun 2018*. Universitas Islam Riau.
- Rohilah, Y. (2018). *Efektivitas Kebijakan Kementerian Agama Ri Terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (Ppiu) Dan Perlindungan Jemaah*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Ruswanda, S, M. (2018). *Pengaruh Profesionalisme dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai di Pusjatan (Pusat Litbang Jalan dan Jembatan) Bandung*. Universitas Pasundan Bandung.
- Suandi, S. (2019). *Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur*. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22.

<https://doi.org/10.48093/JIASK.V1I2.8>

Sutha, W, D. (2018). *Administrasi Perkantoran*. Indomedia Pustaka. Sidoarjo.

Syafaat, R, M, W. (2021). *Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Keandalan dalam Kualitas Pelayanan Publik di KPP Pratama Baubau*. Universitas Hasanuddin Makassar.

Utami, K., & Wulandari, W. (2022). Evaluasi Pelayanan Tour Leader PT Al Hijaz Terhadap Jamaah Pada PT Al Hijaz Tahun 2019.

<https://e-journal.metrouniv.ac.id/index.php/Multazam/article/view/5354>

Wulandari, Sary, C. D. Y. R., & Rohma, M. (2023). *Analisis Rasio Dalam Penerapan Cash Tempo Di Dalam Neraca Perusahaan Di Masa Pandemi Covid 19 Di PT Pilar Pitoe Sejahtera Kediri*. JUMBA: (Jurnal Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi). 2(1), 63–69.

<http://jurnal.updkediri.ac.id/index.php/jumba/article/view/31>

Zahdi. (2021). *Manajemen Haji dan Umrah (Analsisi Pencapaian Kepuasan Layanan Haji dan Umrah di Kota Bandar Lampung)*. UIN Raden Intan Lampung.

Zahidda, D., & Sugiyono, S. (2017). *Pengaruh Profitabilitas, Likuiditas, Posisi Kas Terhadap Kebijakan Dividen Pada Perusahaan Food Beverages*. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM), 6(2).

<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/718>

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

### Surat Keterangan Hasil Plagiasi



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA**  
**FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH**  
Jl. Pandawa Pucangan Kartasura Sukoharjo Telp. (0271) 781516 Fax. (0271) 782774  
Homepage : [www.iain-surakarta.ac.id](http://www.iain-surakarta.ac.id) E-mail: [fud.uin@iain-surakarta.ac.id](mailto:fud.uin@iain-surakarta.ac.id)

#### SURAT KETERANGAN HASIL CEK PLAGIASI

**Assalamu'alaikum Wr. Wb.**

Tim Turnitin Fakultas Ushuluddin dan Dakwah (FUD) UIN Raden Mas Said Surakarta menerangkan bahwa setelah melakukan cek plagiasi skripsi dengan menggunakan perangkat lunak **Turnitin** maka pihak di bawah ini:

Nama : WULAN YOGI PRATIWI  
NIM : 191231031  
Program Studi : MANAJEMEN DAKWAH  
Judul Skripsi : PROFESIONALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI IBADAH UMRAH KEPADA JAMA'AH DI PT. AT TAYIBAH AL MULTAZAM GROUP KARTASURA  
Hasil Turnitin : 19 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiasi dengan "Similarity Index" di bawah 30 persen.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagai syarat pelaksanaan munaqosyah.

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**

Sukoharjo, 09/08/2023

Wakil Dekan I,



**Dr. Hj. Kamila Adnani, M.Si.**  
NIP. 19700723 200112 2 003

*Lampiran 2*

Surat Keterangan Bukti Wawancara



**SURAT KETERANGAN**

No. 001/AAG/LGL/IX/2023

Sehubungan dengan Surat dari Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, dengan ini menerangkan bahwa:

Nama	: Wulan Yogi Pratiwi
NIM	: 191231031
Fakultas	: Ushuluddin dan Dakwah Universitas Islam Negeri Surakarta
Jurusan	: Manajemen Dakwah
Jenjang	: S1
Alamat	: Dusun Kroya RT 02 RW 03 Kedungwadas, Kec. Bantasari, Kab. Cilacap

Telah melakukan Riset Penelitian di PT. AT Tayibah Al Multazam Group pada tanggal 21 Juni 2023, dengan judul:

“PROFESIONALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI IBADAH UMRAH KEPADA JAMAAH DI PT. AT TAYIBAH AL MULTAZAM GROUP KARTASURA”.

Demikian Surat Keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Hormat Kami,

**Rizky Sembada, ME, MM, M.Psi**  
Direktur

- Kantor Pusat -

Jl. Windan Kudus No. 1 RT 004 RW 007, Kel. Gumpang, Kec. Kartasura, Kab. Sukoharjo, Provinsi  
Jawa Tengah, Kode Pos 57169

Hotline : 0271-7467-353 / 0821-3-6999937

[www.almultazam.co.id](http://www.almultazam.co.id) | [www.thub.co.id](http://www.thub.co.id) | [At Tayibah Al Multazam Group](#) | [Al Multazam TV](#)

*Lampiran 3*

## Pedoman Wawancara

A. Draf wawancara dengan staf karyawan PT At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.

1. Bagaimana sejarah berdirinya PT At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?
2. Apa visi dan misi dari PT At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?
3. Apa kelebihan PT At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?
4. Apa saja produk ibadah umrah di PT At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?
5. Sejak kapan mulai memberangkatkan jamaah umrah PT At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?
6. Bagaimana pelayanan administrasi di PT At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?
7. Apa tujuan pelayanan administrasi di PT At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?
8. Apakah PT At Tayibah Al Multazam Group Kartasura hanya melayani calon jamaah di Solo raya saja?
9. Apa saja faktor penghambat dan pendukung pelayanan administrasi di pelayanan administrasi yang dilakukan secara profesional diantaranya?
10. Upaya apa yang dilakukan pada faktor penghambat di pelayanan administrasi yang dilakukan secara profesional diantaranya?

B. Draf wawancara dengan jamaah PT At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.

1. Apa yang membuat Bapak/Ibu tertarik melaksanakan umrah di PT At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?
2. Apa saja pelayanan administrasi yang diberikan oleh PT At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu terkait pelayanan administrasi di PT At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?
4. Apa saja kendala yang dirasakan oleh Bapak/Ibu selama melaksanakan ibadah umrah?
5. Pesan dan kesan Bapak/Ibu memilih ibadah umrah di PT At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?



*Lampiran 4***TRANSIP WAWANCARA**

**Informan : Staf Legal PT. Tayibah Al Multazam Group Kartasura**

**Nama : Tyas**

**Pewawancara: Wulan Yogi Pratiwi**

Pertanyaan

W (01): Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh. Sebelumnya perkenalkan nama saya Wulan Yogi Pratiwi mahasiswi dari Universitas Islam Negeri Surakarta dengan program studi Manajemen Dakwah. Mohon maaf sebeumnya dan mohon izin Ibu, disini saya bermaksud untuk melakukan penelitian skripsi saya yang berjudul Profesionalitas Pelayanan Administrasi Ibadah Umrah Kepada Jamaah di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura. Langsung saja nggih Ibu untuk memperkenalkan dirinya Ibu nggih.

T (01) : Baik iya mbak, perkenalkan nama saya Tyas selaku staf legl di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.

W (02): Nggih Ibu. Bisa langsung dilanjut nggih?

T (02) : InsyaAllah saya jawab sebisa saya nggih mbak.

W (03): Baik terima kasih Ibu saya langsung mulai untuk wawancara saja nggih. Untuk pertanyaan yang pertama, bagaimana sejarah berdirinya PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?

T (03) : PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura pada awalnya terbentuk pada tahun 1999, memiliki nomor izin resmi pada kementerian agama 179/2019. Rizky Sembada adalah selaku owner PT. At Tayibah Al Multazam Group

Kartasura. Beliau memiliki tiga PT. sekaligus yaitu PT. At Tayibah Al Mulazam, PT. Rizma Purnama Al Multazam, dan PT. Arsy Amanah Internasional. Sejak awal berdiri PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura fokus pada jasa pelayanan, seperti tiket pesawat, hotel, transportasi, akomodasi, dan lainnya.

W (04): Baik Ibu, untuk pertanyaan yang selanjutnya apa visi dan misi dari PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?

T (04) : Ya kami punya visi dan misi, yaitu Visi: Menjadi pilihan terbaik bagi calon-calon jamaah haji dan umrah sebagai pelayanan tamu-tamu Allah dengan *service excellent*. Misi: (1) Menyediakan fasilitas pelayanan haji umrah yang handal dan mudah bagi para calon jamaah, (2) Konsisten dan terus memperbaiki diri terhadap produk dan jasa layanan haji umrah yang berkualitas dan sesuai tuntunan sunnah, (3) Mengembangkan kerjasama bisnis dan jaringan haji umrah untuk kemajuan bersama, dan (4) Bekerjasama dan terus konsolidasi dan bersinergi dengan para stakeholder terkait di dalam memberikan inovasi-inovasi pelayanan terbaik untuk para calon tamu Allah.

W (05) : Untuk paket sendiri itu ada berapa paket khususnya paket ibadah umrah Ibu?

T (05) : Paket itu ada dua macam mbak, itu paket vip dan regular.

W (06): Paket vip dan regular ini perbedaanya apa nggih Ibu?

T (06) : Gini mbak untuk paket vip sendiri ini sekitar 40 sampai 50 juta. Paket ini menyediakan pembimbing khusus jika ada yang ingin melakukan umrah sendiri. Sedangkan regular kisaran 30 sampai 35 juta.

W (07): Kalau untuk pelayanan administrasi ibadah umrah kepada jamaah PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura bagaimana Ibu?

T (07) : Kalau pelayanan administrasi disini itu mbak, kita selalu mengutamakan pelayanan administrasi. Kan sampean sudah tau sendiri yaa. Kalau konsumen itu selalu utama dalam hal misalnya, penjualan produk.

W (08): Pelayanan administrasi apa saja yang dilakukan di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura nggih Ibu?

T (08) : Kalau disini ada empat mbak, itu pendaftaran, pembayaran, pembuatan paspor, dan sarana prasarana.

W (09): Mungkin bisa dijelaskan nggih Ibu dari keempat pelayanan administrasi itu.

T (09) : Oke baik mbak, jadi pertama itu pendaftaran. Syarat pendaftaran ibadah umrah di PT At Tayibah Al Multazam Group Kartasura meliputi, (KTP, KK, AKTE KELAHIRAN/IJAZAH/BUKU NIKAH), dan membawa pas foto ukuran 4 x 6. Pembayaran, untuk pembayaran pertama itu 10% dan keduanya itu pelunasan. Pembuatan paspor, dari PT kita sendiri menawarkan jamaah untuk melakukan pembuatan mandiri atau dengan PT. Sarana dan prasaran inni sangat penting guna memperoleh pelayanan yang baik untuk para jamaah.

W (10): Untuk selanjutnya, faktor pendukung dan penghambatnya dalam proses pelayanan admininstrasi ibadah umrah itu seperti apa Ibu?

T (10) : kalau untuk faktor pendukung dan penghambatnya itu sebenearnya dari jamaah sendiri sih mbak. Untuk saat ini yang wajib dipunyai para jamaah itu BPJS dan vaksin sudah ngga. Nah itu ngga semua orang punya BPJS kadang ada yang

memang gampang orangnya bisa dapat BPJS langsung, dan ada juga yang sudah mempunyai BPJS tapi tidak dibayar. Jadi ribet juga nih.

**Informan : Staf Legal PT. Tayibah Al Multazam Group Kartasura**

**Nama : Anis**

**Pewawancara: Wulan Yogi Pratiwi**

Pertanyaan

W (01) : Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh. Sebelumnya perkenalkan nama saya Wulan Yogi Pratiwi dari Universitas Islam Negeri Surakarta dengan pprogram studi Manajemen Dakwah. Mohon maaf sebelumnya dan mohon izin Ibu, disini saya bermaksud untuk melakukan penelitian skripsi saya yang berjudul Profesionalitas Pelayanan Administrasi Ibadah Umrah Kepada Jamaah di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.

A (01) : Wa'alaikumsallam mbak, sebelumnya saja juga izin memperkenalkan diri dulu ya. Saya anis selaku staf legal di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.

W (02) : Baik mbak. Langsung saja untuk pertanyaanya.

A (02) : Nggih mbak silahkan saya jawab sebisa saya nggih.

W (03) : Baik Ibu. Langsung saja untuk pertanyaannya. Bagaimana pelayanan administrasi ibadah umrah di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?

A (03) : Kalo untuk adminstrasi itu yang pertama jamaah biasanya itu tanya dulu nih kira-kira di bulan ini tuh adanya kloternya tuh ditanggal berapa aja. Terus nanti kita langsung kirim kalo ngga flyer ya brosur. Nah terus kalo misalnya jamaahnya sudah siap udah mau udah cocok nih sama tanggalnya terus akhirnya jamaah daftar.

W (04) : Bagaimana tanggung jawab daripada pelayanan yang digunakan dalam memperoleh pelayanan yang maksimal?

A (04) : Kalo administrasi sudah di kita ya pertama tanggung jawab kita tuh harus milih-milih sih mba kita harus buat folder jangan sampai kecampur-campur dan dokumen hardfilenya yang kita terima itu jangan sampai hilang kaya gitu.

W (05) : Yang kedua tentang kesiapan pegawai terhadap para jamaah ini seperti apa nggih Ibu?

A (05) : Tergantung kebutuhan jamaah jadi semisal jamaah butuh bimbingan ketika pendaftaran yang dilakukan oleh pihak biro kepada jamaah ibadah umrah secara cepat dan tepat dengan jelas dan mudah dipahami oleh jamaah. Jadi kan memang untuk pemberangkatan pusatnya di Jakarta yang dari Solo kan memang belum ada. Jadi semisal jamaah yang dari Solo mau berangkat ke Jakarta kita biasanya memfasilitasi mereka pakai travel kalo ngga pakai pesawat tetap kita bantu cuman itukan diluar dari biaya umrah sendiri. Jadi biasanya jamaah yang dari Solo semisal banyak 10 orang itu biasanya pakai travel. Nah, di dalam travel itukan biasanya ada biaya toh nahitu dibagi dengan 10 orang tadi yang ikut travel. Untuk pesawatnya itu itu maksimal 5 orang. Intinya apa yang dibutuhkan jamaah kita bisa bantu.

W (06) : Selanjutnya terkait kedisiplinan pegawai di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?

A (06) : Kami berkomitmen memberikan pelayanan yang maksimal melalui sikap disiplin yang ditunjukkan oleh rekan-rekan kami dalam menaati peraturan yang telah kami sepakati bersama. Misalnya, ketika pemberangkatan jamaah menuju

Tanah Suci pada jadwal pemberangkatan dari bandara 08.45, kami sudah berada di bandara habis subuh atau sekitar pukul 05.00 untuk mempersiapkan segala sesuatu yang diperlukan.

W (07) : Terakhir tentang sikap pegawai PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura itu bagaimana nggih?

A (07) : Kita kan biasanya jam kerjanya dari jam 08.00 – 16.00 WIB. Tapi kalo sewaktu-waktu kita dibutuhkan sama jamaah untuk tanya-tanya, iya kita harus siap. Itu mungkin sikap kita gitu ya untuk membantu jamaah kalo semisal ada kendala-kendala. Bukan cuma di jam kerja aja tapi diluar jam kerja juga harus siap. Kerena kan kita melayani ya 24 jam.

W (08) : Selanjutnya adapun proses pelayanan administrasi yang pertama yaitu pendaftaran seperti apa nggih Ibu?

A (08) : Syarat pendaftaran ibadah umrah di PT At Tayibah Al Multazam Group Kartasura meliputi, (KTP, KK, AKTE KELAHIRAN/IJAZAH/BUKU NIKAH), dan membawa pas foto ukuran 4 x 6.

W (09) : Kedua yaitu pembayaran ibadah umrah di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?

A (09) : Sebagai tanda jadi berangkat, jamaah membayar DP sebesar 10%. Pelunasan dilakukan 7 hari sebelum hari H.

W (10): Ketiga, pembuatan paspor di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?

A (10) : Jamaah harus menginstal aplikasi e-paspor dulu habis itu daftar. Habis daftar di online minta surat rekomendasi ke kita, jadi jamaah datang saat pendaftaran itu mengumpulkan berkas yang tadi KTP dan lain sebagainya. Nanti saya minta surat rekomendasi ini nanti ditujukan ke imigrasi jadi nanti saya kasih surat rekomendasi itu untuk ke imigrasi, sebelum ke imigrasi jamaah harus daftarkan lewat aplikasi dulu namanya e-paspor itu lalu didaftarkan sesuai data jamaah. Nanti ada jadwal tanggal untuk foto, jamaah harus datang sesuai jadwal yang telah ditentukan jika tidak nanti uangnya bisa hangus.

W (11): Sarana dan prasarana apa saja yang ada di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?

A (11) : Ada banyak mba seperti, komputer, print, fotocopy, sofa, cctv, kipas, ac, ruang pendaftaran, mushola, kamar mandi, ruang kantor dan lainnya.

W (12): Apa saja faktor pendukung dan penghambat pelayanan di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?

A (12) : Tahun ini itu ada ketentuan baru mbak. Sadanya persyaratan tambahan BPJS bagi jamaah untuk melampirkan BPJS, manfaatnya itu ketika jamaah sakit. Hal ini membuat beberapa jamaah kesulitan dalam pengurusan dikarenakan ada beberapa yang tidak mempunyai BPJS. Tapi disini dari pihak PT. Al Multazam memberikan pelayanan lain berupa pengurusan BPJS dengan pihak yang berwenang. Pihak PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura melakukan kerja sama dengan penyelenggara BPJS.



**Informan : Jamaah PT. Tayibah Al Multazam Group Kartasura**

**Nama : Bapak Taufik**

**Pewawancara: Wulan Yogi Pratiwi**

Pertanyaan

W (01): Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh. Sebelumnya perkenalkan nama saya Wulan Yogi Pratiwi dari Universitas Islam Negeri Surakarta dengan pprogram studi Manajemen Dakwah. Mohon maaf sebelumnya dan mohon izin Ibu, disini saya bermaksud untuk melakukan penelitian skripsi saya yang berjudul Profesionalitas Pelayanan Administrasi Ibadah Umrah Kepada Jamaah di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.

T (01) : Wa'alaikumsallam mbak, sebelumnya saja juga izin memperkenalkan diri dulu ya. Saya Taufik selaku jamaah mbak.

W (02): Baik Bapak. Bisa langsung dimulai wawancaranya nggih.

T (02) : Nggih mbak silahkan.

W (03): Baik untuk pertanyaan yang pertama, kapan Bapak berangkat umrah melalui PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?

T (03) : Kalau saya tahun kemarin mbak bulan September 2022

W (04): Apa alasan Bapak memilih PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura dalam melaksanakan ibadah umrah?

T (04) : Gini sih mbak, karen di biro ini pelayanananya sangat baik dan saya dibimbing dari awal sampai pulang kembali ke tanah air.

W (05): Untuk paket yang Bapak pilih itu paket apa nggih?

T (05): Paket umrah yang saya pilih itu paket regular ini sangat terjangkau mbak.

W (06) : Bagaimana pelayanan yang diberikan ketika Bapak datang ke PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?

T (06) : Iya mbak. Biro ini pegawainya cukup baik. Dengan arahan-arahan yang diberikan oleh para pegawai baik dari masuk ke dalam ruangan pendaftaran itu langsung disambut dengan baik. Yang paling penting itu ya mudah dipahami aja sih mba.

W (07) : Untuk pembuatan paspor itu Bapak memilih mandiri atau langsung dibuatkan sama PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?

T (07) : Kalau saya langsung saja mbak biar gampang langsung minta dibuatkan sama bironya aja jadi kita nanti tinggal berangkat foto aja ke kantor imigrasi dan jika sudah selesai otomatis paspor sudah ada dikantor dan langsung diserahkan kepada saya mbak. Ngga usah ribet-ribet kan ya mbak.

W (08) : Terkait pembayaran yang dilakukan oleh Bapak Sendiri itu seperti apa?

T (08) : Untuk pembayaran saya langsung ke kantor mbak dengan membawa DP kalo ngga salah 10% saja. Setelah itu untuk pelunasan itu seminggu sebelumnya sih mba. Jadi ringan aja mbak kalo kaya gitu.

W (09) : Pertanyaan yang terakhir Bapak. Apakah ada kendala saat Bapak melakukan ibadah umrah. Khususnya dalam pelayanan yang diberikan oleh PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?

T (09) : Alhamdulillah berjalan dengan lancar dan pelayanannya sangat sangat bagus ya mbak ya. Ada kendala mungkin sedikit saat pendaftaran ya mbak ya. Seharusnya ada tulisan di banner atau dimana biar kita bisa baca tata cara pendaftarannya agar sesuai dengan persyaratan maupun prosedur yang ada udah gitu sih paling mbak.

**Informan : Jamaah PT. Tayibah Al Multazam Group Kartasura**

**Nama : Ibu Marni**

**Pewawancara: Wulan Yogi Pratiwi**

Pertanyaan

W (01): Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh. Sebelumnya perkenalkan nama saya Wulan Yogi Pratiwi dari Universitas Islam Negeri Surakarta dengan pprogram studi Manajemen Dakwah. Mohon maaf sebelumnya dan mohon izin Ibu, disini saya bermaksud untuk melakukan penelitian skripsi saya yang berjudul Profesionalitas Pelayanan Administrasi Ibadah Umrah Kepada Jamaah di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.

M (01): Wa'alaikumsallam mbak, sebelumnya saja juga izin memperkenalkan diri dulu ya. Saya Marni selaku jamaah mbak.

W (02): Baik Ibu. Bisa langsung dimulai wawancaranya nggih.

M (02): Iya mbak langsung saja.

W (03): Baik untuk pertanyaan yang pertama, kapan Ibu berangkat umrah melalui PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?

M (03): Kalau saya kemarin mbak bulan Maret 2023

W (04): Apa alasan Ibu memilih PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura dalam melaksanakan ibadah umrah?

M (04): Saya memilih biro ini karena anak saya kerja di biro ini jadi yang ngurusin itu anak saya mbak.

W (05): Untuk paket yang Ibu pilih itu paket apa nggih?

M (05): Paket umrah yang saya pilih itu paket regular mbak.

W (06) : Bagaimana pelayanan yang diberikan ketika Ibu datang ke PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?

M (06) : untuk pelayanan sih sangat bagus saya lihat yanmbak ya. Pegawainya sabar bisa bimbing gitu dengan baik lah mbak bagus pokoknya.

W (07) : Untuk pembuatan paspor itu Ibu memilih mandiri atau langsung dibuatkan sama PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?

M (07) : Kalau saya langsung saja dari bironya aja jadi kita nanti tinggal berangkat foto aja ke kantor imigrasi sudah selesai mbak.

W (08) : Terkait pembayaran yang dilakukan oleh Ibu Sendiri itu seperti apa?

M (08) : Untuk pembayaran yang dilakukan itu anak saya yang bayar mbak.

W (09) : Pertanyaan yang terakhir Ibu. Apakah ada kendala saat Ibu melakukan ibadah umrah. Khususnya dalam pelayanan yang diberikan oleh PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?

M (09) : Alhamdulillah berjalan dengan baik ya mbak dan pelayanannya sangat sangat bagus ya mbak ya di sana juga pembimbingnya baik dan ramah jadi enak uat ngbrol dan tanya-tanya disana. Untuk kendala mungkin sedikit pemberangkatan ke bandara karena berangkatnya dari Jakarta jadi harus ke Jakarta terlebih dahulu dari Solo tidak bisa langsung.

**Informan : Jamaah PT. Tayibah Al Multazam Group Kartasura**

**Nama : Bapak Fadholi**

**Pewawancara: Wulan Yogi Pratiwi**

Pertanyaan

W (01): Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh. Sebelumnya perkenalkan nama saya Wulan Yogi Pratiwi dari Universitas Islam Negeri Surakarta dengan pprogram studi Manajemen Dakwah. Mohon maaf sebelumnya dan mohon izin Ibu, disini saya bermaksud untuk melakukan penelitian skripsi saya yang berjudul Profesionalitas Pelayanan Administrasi Ibadah Umrah Kepada Jamaah di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.

F (01) : Wa'alaikumsallam mbak, sebelumnya saja juga izin memperkenalkan diri dulu ya. Saya Bapak Fadholi selaku jamaah mbak.

W (02): Baik Bapak. Bisa langsung dimulai wawancaranya nggih.

F (02) : Nggih mbak silahkan.

W (03): Baik untuk pertanyaan yang pertama, kapan Bapak berangkat umrah melalui PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?

F (03) : Kalau saya tahun kemarin mbak bulan September 2022

W (04): Apa alasan Bapak memilih PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura dalam melaksanakan ibadah umrah?

F (04) : Gini sih mbak, karena saya kerja kebersihan di biro ini saya Alhamdulillah mendapat keringanan dalam pembayaran ibadah umrah mbak.. jadi gini mbak saya

itu dapat ini karena ada acara di aula biro ini dan ada pertanyaan kalo ada yang bisa disuruh maju dan saya tau jawabannya terus saya maju mbak. Setelah itu ternyata Alhamdulillah jawaban saya betul mba. Untuk pembayarannya full gratis kecuali pemberangkatan ke Bandara Jakarta sama perjalanannya seperti itu mbak dapat gitu aja sudah bersyukur banget mbak.

W (05): Untuk paket yang Bapak pilih itu paket apa nggih?

F (05): Paket umrah yang saya pakai itu paket regular ini mbak.

W (06) : Bagaimana pelayanan yang diberikan ketika Bapak datang ke PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?

F (06) : jangan ditanyakan lagi mbak pelayanan di biro ini sangat bagus lah mba ngga perlu diragukan lagi. Pegawai yang sopan dan lancar dalam berbicara ini memudahkan dalam penyampaian informasi ke para jamaahnya.

W (07) : Untuk pembuatan paspor itu Bapak memilih mandiri atau langsung dibuatkan sama PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?

F (07) : Saya alhamdulillah bikin sendiri saya melalui online kemarin waktu itu kan masih suruh online kan. Saya masih dapat yang lima tahun mbak karena kemarin . ini kan habis lima tahun saya belum ada satu minggu udah 10 tahun. Jadi rugi, tapi ya gapapa alhamdulillah nanti kalo bisa berangkat lagi. Untuk pembuatan paspor saya kemarin bayarnya disana itu 350 ribu. Sekitar tiga hari langsung jadi. Saya senin foto hari jumat suruh ngambil.

W (08) : Terkait pembayaran yang dilakukan oleh Bapak Sendiri itu seperti apa?

F (08) : Untuk pembayaran saya kan gratis ya mbak paling yang transportasi ke Jakartanya itu mba sama ongkos buat sendiri aja.

W (09) : Pertanyaan yang terakhir Bapak. Apakah ada kendala saat Bapak melakukan ibadah umrah. Khususnya dalam pelayanan yang diberikan oleh PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?

F (09) : Alhamdulillah berjalan dengan lancar dan pelayanannya sangat sangat bagus ya mbak ya. Ada kendala mungkin ya saat mau pemberangkatan itu mulur ya mba jamnya tidak sesuai dengan jadwal yang awalnya sore jadi malam. Udah itu saja sih mba karena sudah bagus mbak itu.



**Informan : Jamaah PT. Tayibah Al Multazam Group Kartasura**

**Nama : Ustadz Damanuri**

**Pewawancara: Wulan Yogi Pratiwi**

Pertanyaan

W (01): Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh. Sebelumnya perkenalkan nama saya Wulan Yogi Pratiwi dari Universitas Islam Negeri Surakarta dengan pprogram studi Manajemen Dakwah. Mohon maaf sebelumnya dan mohon izin Ibu, disini saya bermaksud untuk melakukan penelitian skripsi saya yang berjudul Profesionalitas Pelayanan Administrasi Ibadah Umrah Kepada Jamaah di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura.

D (01) : Wa'alaikumsallam mbak, sebelumnya saja juga izin memperkenalkan diri dulu ya. Saya biasa dipanggil Ustadz Damanuri selaku jamaah mbak.

W (02): Baik Ustadz. Bisa langsung dimulai wawancaranya nggih.

D (02) : Nggih mbak silahkan.

W (03): Baik untuk pertanyaan yang pertama, kapan Ustadz berangkat umrah melalui PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?

D (03) : Kalau saya kemarin mbak bulan Maret 2023

W (04): Apa alasan Ustadz memilih PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura dalam melaksanakan ibadah umrah?

D (04) : Gini sih mbak, karena saya kan dipondok gitu ada hadiah dari hamba Allah untuk bisa saya berangkat haji dan usudah langsung dicarikan jadi seperti itu mbak.

W (05): Untuk paket yang Ustadz pilih itu paket apa nggih?

D (05): Paket umrah yang saya pilih itu paket regular ini sangat terjangkau mbak.

W (06) : Bagaimana pelayanan yang diberikan ketika Ustadz datang ke PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?

D (06) : Pelayanan bagus lah mbak pegawainya sopan, ramah. Apalagi sabar-sabar mbak itu menghadapi jamaah apalagi yang sudah seouh gitu kan mba. Udah itu sih mba cukup bagus lah.

W (07) : Untuk pembuatan paspor itu Bapak memilih mandiri atau langsung dibuatkan sama PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?

D (07) : Kalau saya minta dibikin langsung sama bironya aja mba didaftarkan online mellaui aplikasi bagi kita orang tua mana bisa kan mba itu diberi bimbingan juga mba. Kalau sudah selesai kita disuruh ke kantore imigrasi. Setelah beberapa hari sudah jadi ngga perlu nunggu lama..

W (08) : Terkait pembayaran yang dilakukan oleh Bapak Sendiri itu seperti apa?

D (08) : Untuk pembayaran saya langsung dibayarkan sama pihak yang memebrikan ini mbak. Alhamdulillah banget mba masih ada orang baik.

W (09) : Pertanyaan yang terakhir Bapak. Apakah ada kendala saat Bapak melakukan ibadah umrah. Khususnya dalam pelayanan yang diberikan oleh PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura?

D (09) : Alhamdulillah umrahnya berjalan dengan baik dan sesuai dengan yang diinginkan. Untuk pelayanannya sangat sangat bagus juga ya mbak ya. Kendala ya mbak itu pada saat pemberangkatan itu tidak sesuai jam asli penerbangannya jadi di undur gitu sih mba

## DOKUMENTASI



PT Al Multazam bagian depan



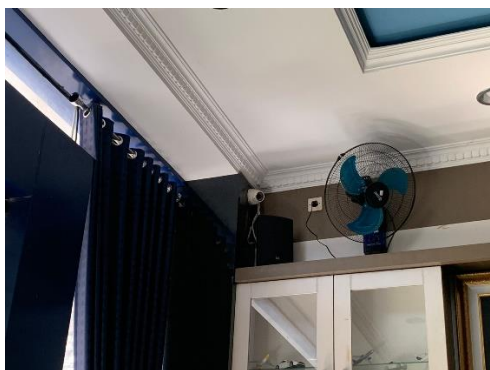
Pendaftaran



Sofa



Kipas



Cctv PT Al Multazam



Fingerspot PT Al Multazam



Wawancara Staf Legal Ibu Tyas



Wawancara Bapak Taufik



Wawancara Pak Fadholi



Wawancara Staf Legal Ibu Anis



Wawancara Ibu Marni



Wawancara Ustadz Damanuri

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Wulan Yogi Pratiwi  
Tempat, Tanggal Lahir : Cilacap, 05 November 2000  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Kedungwadas, Bantarsari, Cilacap  
Status : Mahasiswa  
Kewarganegaraan : Indonesia  
No. Telepone : 085727797412  
E-mail : [wulanyogip@gmail.com](mailto:wulanyogip@gmail.com)

**RIWAYAT PENDIDIKAN**

- SD Negeri Kedungwadas 02
- SMP Negeri 01 Bantarsari
- SMA Negeri 01 Bantarsari
- Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

**RIWAYAT ORGANISASI**

- Dewan Ambalan SMA Negeri 01 Bantarsari
- HIMA Desa Kedungwadas
- Sekretaris I HMPS MD Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
- Sekretaris II DEMA FUD Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta