

**MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH UMRAH PADA PT. KHARISMA  
HARAMAIN INDONESIA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada**

**Fakultas Ushuluddin dan Dakwah**

**Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna**

**Memperoleh Gelar Sarjana Sosial**



Oleh:

**DEWI ROSITASARI**

**NIM. 19.12.3.1.044**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH**

**JURUSAN DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

**FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA**

**2023**

MANAJEMEN PELAYANAN JAMA'AH UMRAH PADA PT. KHARISMA  
HARAMAIN INDONESIA

SKRIPSI

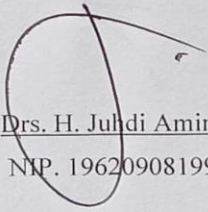
Diajukan Kepada  
Program Studi Manajemen Dakwah  
Jurusan Dakwah dan Komunikasi  
Fakultas Ushuludin dan Dakwah  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh:

DEWI ROSITASARI

NIM. 19.12.3.1.044

Disetujui dan disahkan oleh:  
Dosen Pembimbing Skripsi

  
Drs. H. Juldi Amin, M.Ag  
NIP. 196209081990021001

MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH UMRAH PADA PT. KHARISMA  
HARAMAIN INDONESIA

SKRIPSI

Diajukan Kepada  
Fakultas Ushuluddin dan Dakwah  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Mendapatkan Gelar Sarjana Sosial  
Dalam Bidang ilmu Manajemen Dakwah

Oleh:

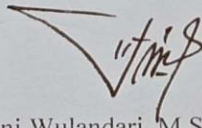
DEWI ROSITASARI

NIM. 19.12.3.1.044

Surakarta, 25 Oktober 2023

Disetujui dan disahkan oleh:

Biro Skripsi



Rini Wulandari, M.Sc

NIP. 199212042019032012

iii

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Rositasari  
Nim : 191231044  
Tempat, Tanggal lahir : Boyolali, 10 Agustus 2000  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Jurusan : Komunikasi dan Dakwah  
Fakultas : Ushuluddin dan Dakwah  
Alamat : Kebonagung, RT03 RW 04 Ngesrep, Ngemplak,  
Boyolali  
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah Pada PT.  
Kharisma Haramain Indonesia

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 demi hukum.

Demikian pernyataan ini yang saya buat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 25 Oktober 2023



Penulis,

(Dewi Rositasari)

**Dr. H. Juhdi Amin, M. Ag**  
**DOSEN FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA**  
**NOTA DINAS PEMBIMBING**

Hal : Skripsi Sdri Dewi Rositasari

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 proposal saudara:

Nama : Dewi Rositasari

NIM : 191231044

Judul : Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah Pada PT. Kharisma  
Haramain Indonesia

Dengan ini kami menilai tersebut dapat disetujui dan diajukan pada Sidang Munaqosyah Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Surakarta, 25 Oktober 2023

Pembimbing

Drs. H. Juhdi Amin, M.Ag  
NIP. 196209081990021001

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**MANAJEMEN PELAYANAN JAMA'AH UMRAH PADA PT. KHARISMA HARAMAIN**  
**INDONESIA**

Disusun Oleh:

**Dewi Rositasari**  
**NIM. 19.12.3.1.044**

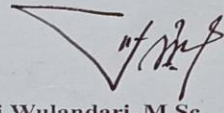
Telah dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Ushuluddin dan Dakwah  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Pada Hari Rabu, 25 Oktober 2023  
Dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan  
Guna memperoleh Gelar Sarjana Sosial  
Surakarta, 25 Oktober 2023

Penguji Utama



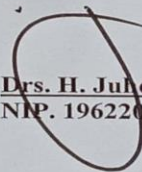
**Prof. Dr. H. Agus Wahyu Triatmo, M.Ag.**  
**NIP. 196905091994031002**

Penguji I/ Sekretaris Sidang



**Rini Wulandari, M.Sc**  
**NIP. 199212042019032012**

Penguji II/Ketua Sidang



**Drs. H. Juldi Amin, M.Ag**  
**NIP. 1962209081990021001**



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah

**Dr. H. Kholilurrohman, M.Si**  
**NIP. 197412252005011005**

## **MOTTO**

“ Menuntut ilmu adalah takwa. Menyampaikan ilmu adalah ibadah dan mengulang – ulang ilmu adalah dzikir. Mencari ilmu adalah jihad”

( Abu Hamid Al Ghazali )

“ Tidak ada sedikit pun usaha dan kebaikan yang sia-sia. Tidak pula ada sedikit pun keringat yang jatuh, kemudian allah lupa menilainya. Karena allah berkalimat: “ Bekerjalah kamu, maka allah dan rasulnya serta orang – orang mukmin akan melihat pekerjaan mu itu dan kamu akan dikembalikan kepada allah lalu diberitakan kepadanya apa yang telah kamu kerjakan”

( QS At-Taubah: 105 )

## **PERSEMBAHAN**

Tidak ada kata yang pantas di ucapkan selain bersyukur kepada Allah SWT yang telah memberikan banyaknya berkah dan kemudahan yang diberikan kepada saya. Saya persembahkan skripsi saya ini sebagai ungkapan rasa syukur dan cinta kasih kepada:

1. Untuk keluarga saya Bapak dan Ibu. Terima kasih atas segala perjuangan, dukungan, dan segala doa yang telah kalian berikan. Terima kasih telah mempercayai anak kedua perempuannya untuk bisa mengejar segala impiannya.
2. Untuk Bapak/Ibu Dosen dan Pembimbing, terima kasih atas ilmu, dukungan, serta bimbingan yang telah diberikan.
3. Untuk teman-teman MD 2019 yang selalu memberikan dukungan serta semangat agar tidak putus asa.
4. Almamater tercinta, UIN Raden Mas Said Surakarta yang telah memberikan saya kesempatan untuk memperjuangkan impian saya.
5. Untuk diri saya sendiri yang telah bertahan dari segala badai dan sudah mampu berjuang sampai saat ini.



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah Pada PT. Kharisma Haramain Indonesia ” . Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga dan sahabatnya serta kepada pengikutnya yang setia.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana sastra satu pada program studi Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta. Skripsi ini di harapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat dan kalangan akademis manajemen dakwah.

Penulis sangat menyadari dalam proses penyusunan skripsi ini tidak sedikit hambatan dan rintangan yang tidak bisa di hindari. Namum berkat bantuan dan bimbingan serta arahan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu tenaga dan sebagainya. Alhamdulillah skripsi ini dapat penulis selesaikan, walaupun dirasa masih jauh dari kata kesempurnaan.

Penyusunan skripsi ini tak lepas dar berbagai pihak yang telah banyak mendapatkan dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hari penulis mengucapkan banya terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Toto Suharto, S. Ag., M.Pd., selaku rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. H. Kholillurrohmah, M.Si , selaku Dekan Fakultas Ushuludin dan Dakwah.
3. Prof. Dr. H. Agus Wahyu Triatmo, S.Ag., M.Ag., Selaku Ketua Jurusan Dakwah dan Komunikasi
4. Akhmad Anwar Dani, S.Sos.I., M.Sos,i. selaku Kepala Labaratorium Fakultas Ushuluddin dan Dakwah.

5. Fathurrohman Husen, M.S.I. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah.
6. Krisbowo Laksono, S.Ud, M.Hum, selaku dosen pembimbing Akademik Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah serta dosen pembimbing.
7. Drs. H. Juhdi Amin, M. Ag selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan semangat, bimbingan, dan perhatian selama penulis menyelesaikan skripsi. Sekaligus Ketua Sidang Program Studi Manajemen Dakwah.
8. Rini Wulandari, M. Sc selaku Sekretaris Sidang Program Studi Manajemen Dakwah
9. Biro Skripsi Fakultas Ushuluddin dan Dakwah atas bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi.
10. Bapak dan Ibu Dosen di Lingkungan Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
11. Kedua orang tua penulis, Bapak Sugiyarto dan Ibu Lestari terima kasih atas doa, kasih sayang, motivasi, arahan, dukungan dan pengorbanan yang tak pernah ada habisnya. Serta kakak, om dan tante terima kasih selalu memberi warna dalam setiap perjalanan pendewasaan kita.
12. Teman-teman satu perjuangan yang memberikan semangat dan motivasi, terima kasih untuk Keluarga Besar Manajemen Dakwah angkatan 2019.
13. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan serta semangat yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga segala urusannya dilancarkan.
14. Almamaterku tercinta, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Akhir kata penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan semoga skripsi ini bisa membawa manfaat bagi kita semua, Aminn.

Wassalamu'alaikum wr.wb

## ABSTRAK

**Dewi Rositasari (191231044). “Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah Pada PT. Kharisma Haramain Indonesia”.** Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah. UIN Raden Mas Said Surakarta, 2023.

Pelayanan merupakan kegiatan dalam rangka meningkatkan kinerja dalam pemenuhan kebutuhan dasar calon jamaah umrah sesuai dengan hak-hak dasarnya dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara ibadah umrah. PT. Kharisma Haramain Indonesia merupakan PT perjalanan ibadah umrah untuk mempermudah dan membantu masyarakat yang ingin melaksanakan ibadah umrah di Tanah Suci

Tujuan penelitian ini merupakan untuk mengetahui bagaimana Manajemen Pelayanan Umrah PT. Kharisma Haramain Indonesia. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif, subjek penelitian ialah karyawan atau staff dari PT. Kharisma Haramain Indonesia dan calon jamaah umrah yang mendaftar di PT. Kharisma Haramain Indonesia. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen yang digunakan dalam melayani calon jamaah umrah oleh PT. Kharisma Haramain Indonesia meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pelaksanaan. PT. Kharisma Haramain Indonesia dalam menjaga pelayanann terhadap produknya adalah dengan memiliki karyawan dan tenaga ahli professional yang benar-benar mumpuni di bidangnya dalam mengurus setiap pekerjaan. Dalam mempersiapkan keamanan dan kenyamanan bagi jamaah umrah yang menggunakan jasa penyelenggaraan ibadah umrah dan PT. Kharisma Haramain Indonesia siap melakukan memberikan pelayanan terhadap calon jamaah umrah dengan terbaik. Pelayanan PT. Kharisma Haramain Indonesia banyak memberikan manfaat kegiatan yang baik sehingga jamaah merasakan puas terhadap pelayanan.

Kata kunci : Pelayanan, PT. Kharisma Haramain Indonesia

## ABSTRACT

Dewi Rositasari (191231044). “ Management of Umrah pilgrim services at PT. Kharisma Haramain Indonesia”. Da’wah Management Study Program, Faculty of Ushuluddin and Da’wah. UIN Raden Mas Said Surakarta 2023.

Services are activities in order to improve performance in fulfilling the basic needs of prospective Umrah pilgrims in accordance with their basic rights and administrative services provided by Umrah organizers, PT. Kharisma Haramain Indonesia is an Umrah pilgrimage company to facilitate and help people who want to carry out the Umrah pilgrimage in the holy land.

The aim of this research is to find out how the Umrah Service Management of PT. Kharisma Haramain Indonesia. This research is descriptive qualitative research, the research subjects are employees or staff from PT. Kharisma Haramain Indonesia and prospective Umrah pilgrims who registered at PT. Kharisma Haramain Indonesia. Data collection techniques use interviews, observation and documentation.

The research results show that the management used in serving prospective Umrah pilgrims by PT. Kharisma Haramain Indonesia includes planning organizing, directing and implementing. PT. Kharisma Haramain Indonesia maintains service for its products by having employees and professional experts who are truly qualified in their fields to take care of every job. In preparing security and comfort for Umrah pilgrims who use Umrah services and PT. Kharisma Haramain Indonesia is ready to provide the best service to prospective Umrah pilgrims. PT. Kharisma Haramain Indonesia provides many benefits from good activities so that the congregation feels satisfied with the service.

Keywords: Service, PT. Kharisma Haramain Indonesia

## 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>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING .....</b>	<b>v</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7

<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
A. Landasan Teori .....	9
1. Teori tentang Manajemen Pelayanan .....	9
a. Pengertian tentang Manajemen .....	9
b. Unsur unsur Manajemen .....	10
c. Fungsi Manajemen Pelayanan .....	12
2. Teori tentang Pelayanan .....	13
a. Pengertian Pelayanan .....	13
b. Ciri ciri Pelayanan yang Baik .....	15
c. Faktor utama dalam meningkatkan mutu pelayanan .....	18
3. Teori tentang Pelayanan Prima .....	19
a. Pengertian Pelayanan Prima .....	19
b. Bentuk bentuk Pelayanan Prima yang Baik .....	21
c. Dasar dasar Pelayanan Prima .....	21
d. Manfaat Pelayanan Prima .....	23
4. Teori tentang Umrah .....	25
a. Pengertian Umrah .....	25
b. Syarat Umrah .....	27
c. Rukun Umrah .....	29
d. Keutamaan Umrah .....	31
e. Macam Macam Umrah .....	32
f. Wajib Umrah .....	33
g. Sunnah Umrah .....	34
B. Tinjauan Pustaka .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>52</b>
A. Jenis Penelitian .....	52
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	52

C. Sumber Data .....	53
D. Teknik Pengumpulan Data .....	54
E. Teknik Analisis Data .....	56
F. Teknik Keabsahan Data .....	57
G. Sistematika Penulisan .....	58
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>60</b>
A. Gambaran Umum Penelitian .....	60
1. Profil PT. Kharisma Haramain Indonesia .....	60
2. Struktur Organisasi PT. Kharisma Haramain Indonesia .....	63
3. Keadaan Pengurus Pelayanan PT. Kharisma Haramain Indonesia .....	66
B. Temuan Peneliti .....	67
1. Pelayanan PT. Kharisma Haramain Surakarta .....	67
C. Analisis Dan Pembahasan .....	74
1. Manajemen Pelayanan Berdasarkan Bentuk-Bentuk Pelayanan Prima Yang Di berikan PT. Kharisma Haramain Indonesia Terhadap Jamaah Umrah .....	74
2. Manajemen Pelayanan Berdasarkan Dasar-Dasar Pelayanan Prima Yang Di berikan PT. Kharisma Haramain Indonesia Terhadap Jamaah Umrah.....	76
3. Manajemen Pelayanan Berdasarkan Menggunakan Fungsi Manajemen Yang Di berikan PT. Kharisma Haramain Indonesia Terhadap Jamaah Umrah.....	80
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>102</b>
A. Kesimpulan .....	102
B. Saran .....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>106</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>136</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	42
Tabel 3.1 Time Line Penelitian .....	53
Tabel 4.1 Daftar Staff PT. Kharisma .....	66



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Kharisma Haramain Indonesia .....	64
--	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	107
Lampiran 2 Transkrip Wawancara .....	111
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian .....	129
Lampiran 4 Dokumentasi .....	130
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup .....	136

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

Ibadah umrah merupakan salah satu ibadah sunnah bagi umat muslim yang pelaksanaannya dilakukan di kota Mekah dan Madinah. Ibadah umrah pada hakikatnya menjadi sarana dan media bagi kaum muslimin untuk beribadah ke Tanah Suci setiap waktu. Indonesia merupakan negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam sehingga masyarakatnya banyak yang senantiasa melaksanakan ibadah umrah pada setiap waktu. Kondisi ini pun banyak dimanfaatkan oleh sebagian kalangan, sebagaimana yang dapat kita lihat, saat ini terdapat banyak biro-biro perjalanan umrah yang bersaing untuk menawarkan jasanya kepada masyarakat muslim dengan berbagai macam kelebihan fasilitas guna mengajak mereka untuk menjalankan ibadah umrah bersamanya dengan berbagai macam tujuan, ada di antaranya yang hanya semata karena bisnis dan tidak sedikit juga yang memang karena panggilan agama (Ahmad Thib Raya, 2003).

Setiap manusia terutama umat Islam menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah dengan menjalankan semua perintah Allah SWT dan menjauhi segala larangannya. Kegiatan ibadah umrah mempunyai sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu standar pelaksanaannya saat masih di Tanah Air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa yaitu pengurusan dokumen umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah, dan bimbingan manasik

yaitu materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan, penyediaan perlengkapan dan konsultasi keagamaan.

Standar pelayanan ibadah umrah di Tanah Suci adalah meliputi pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, perlindungan, keimigrasian serta kesehatan. Namun penyelenggaraan ibadah umrah selama ini dimulai kurang efektif dan efisien. Hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan pada jamaah. Agar tujuan pelaksanaan ibadah umrah selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka perlu adanya manajemen, baik manajemen dibidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga apa yang menjadi cita-cita jamaah dalam menunaikan ibadah umrah ini bisa di peroleh secara sempurna dan memuaskan (Aziz, 2007).

Kerangka inilah tumbuh kesadaran akan pentingnya manajemen ibadah umrah, yang dapat memberikan kewenangan penuh kepada manajer atau pengelola ibadah umrah dalam hal mengatur proses pelaksanaan ibadah umrah yang di mulai dari merencanakan, mengorganisasi, mengawasi, mempertanggung jawabkan dan mengatur serta memimpin calon jamaah serta barang-barang untuk membantu proses pelaksanaan ibadah umrah yang sesuai dengan tujuan lembaga bimbingan ibadah umrah. Untuk itu perlu di pahami fungsi pokok manajemen yaitu, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi (Chaliq, 2011).

Pelayanan ( *Customer service* ) secara umum adalah setiap kegiatan yang di peruntukan atau di tujukan untuk memberikan kepuasan kepada jamaah,

melalui pelayanan dengan keinginan dan kebutuhan jamaah dapat terpenuhi. Jadi apabila di kaitkan dengan tingkatan kebutuhan yang bersifat hierarkhis, maka pelayanan dan kebutuhan akan terkait satu sama lain (Al-habsi, 1999).

Beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada jamaah di antaranya ialah memiliki karyawan yang professional, adanya sarana dan prasarana yang sangat baik, tersedia semua produk yang diinginkan, tanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga akhir pelaksanaan, mampu melayani secara cepat dan tepat, berkomunikasi secara jelas, memberikan kepercayaan kepada jamaah dan memiliki pengetahuan lainnya (Alfabeta, 2013).

Pakar bahasa ( Ulama Nahwu ) berpendapat bahwa jamaah ialah jumlah tiga orang atau lebih dan para ulama fiqh berpendapat bahwa jamaah ialah jumlah dua orang atau lebih, sedangkan umrah secara etimologis mempunyai arti ziarah dan secara tertimologis artinya adalah berziarah ke Baitullah (Mughniyah, 2011). PT. Kharisma Haramain Indonesia adalah biro umrah yang melayani jamaah dalam pelaksanaan perjalanan ibadah umrah.

PT. Kharisma Haramain Indonesia merupakan salah satu biro perjalanan haji khusus dan umrah. PT. Kharisma Haramain Indonesia berlokasi di Graha Nino Jl. Ahmad Yani No.335, Manahan, Banjarsari, Surakarta, Jawa Tengah. PT. Kharisma Haramain Indonesia merupakan sebuah biro yang telah mendapatkan izin dari Kementrian Agama sesuai dengan surat keputusan No. 267 tahun 2017. Manajemen pelayanan PT. Kharisma Haramain Indonesia adalah sebuah brand pelayanan jasa tour dan travel yang bergerak sebagai

Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, Haji Khusus (Konsorsium) dan Wisata Halal Internasional. Sudah dipercaya memberangkatkan ribuan jamaah melalui beberapa program, baik Umrah Promo dan Umat, Umrah Regular, Umrah Executive, Umrah Ramadhan, Umrah Liburan Akhir Tahun, Umrah Plus Dubai, Abu Dhabi, Turki, Qatar, Malaysia, dan lain-lain serta melayani Haji Khusus (Konsorsium).

Program umrah yang di miliki PT. Kharisma Haramain Indonesia ada dua yaitu umrah saja dan ada umrah plus, jadi umrah saja itu perjalanan ke Tanah suci dengan kegiatan yaitu Mekkah dan Madinah hanya umrah saja adapun umrah plus ada tambahan wisata ke tempat-tempat tertentu seperti Turki, Mesir dan lainnya yang sudah berjalan baru empat yaitu Turki, Mesir, Dubai dan Aqsa. Umrah itu tersendiri ada beberapa jenis yaitu umrah ekonomis, umrah reguler, ada umrah bintang lima, ada umrah bintang vip jadi sesuai harga dan fasilitasnya.

Manajemen pelayanan pendaftaran yang ada di biro Kharisma ini jamaah datang ke Kharisma untuk melakukan pendaftaran umrah, membayar dp atau uang muka minimal lima juta, mendapatkan perlengkapan seperti koper besar, koper kecil, tas slempang, kain batik, jilbab bagi jamaah wanita, kain ihram bagi jamaah laki-laki, dan jamaah umrah wajib membuat paspor. Sedangkan Manajemen pemberangkatan jamaah umrah pada PT. Kharisma Haramain Indonesia sudah bisa memberangkatkan jamaan umrah tiap bulan terdiri dari 40 jamaah umrah dan tiap bulan bisa memberangkatkan lebih dari 40 jamaah umrah. Sebelum berangkat ke Bandara biasanya berkumpul di

kharisma terlebih dahulu menunggu jamaah yang belum datang, panitia biro membagikan snack kepada jamaah, setelah jamaah sudah berkumpul semua bisa langsung menuju ke Bandara.

Pelayanan transportasi PT. Kharisma Haramain Indonesia ini mempunyai tujuan untuk mengatur peserta jamaah umrah seperti memastikan jumlah peserta dengan baik dan tepat, rotasi pertukaran tempat duduk peserta di kelola dan di kordinasikan dengan tepat. Pimpinan perjalanan wisata mengelola rute dan *itinerary* yang dapat mengokordinasikan dengan baik sehingga alokasi distribusi waktu di kelola secara benar. Pimpinan perjalanan wisata dapat juga mengelola informasi serta kegiatan selama di moda transportasi yang meliputi sebagai berikut ketentuan perjalanan yang berlaku di kelola dan di informasikan, akurasi informasi di kelola dengan baik serta kegiatan di kelola sesuai dengan program dan kebutuhan yang ada.

Manajemen pelayanan manasik umrah yang ada di biro PT. Kharisma Haramain Indonesia mempunyai aturan manasik umrah yaitu manasik umrah yang di bawah jumlah 40 jamaah secara teori melaksanakan manasik di Kantor dan lebih dari 40 jamaah umrah biasanya dari biro menyewakan Hotel sedangkan manasik umrah secara praktek di Asrama Haji.

Manajemen pelayanan akomodasi yang ada di biro PT. Kharisma Haramain Indonesia adalah untuk penginapan selama menjalankan ibadah umrah, kantor perwakilan PT. Kharisma Haramain Indonesia di Arab Saudi telah bekerja sama dengan penyedia penginapan di Mekkah atau di Madinah. Dengan menyediakan Hotel berstandar bintang tiga, bintang empat, dan

bintang lima, tergantung pilihan paket umrah dari jamaah umrah, baik di mekkah atau di madinah.

Manajemen pelayanan biro PT. Kharisma Haramain Indonesia para calon jamaah langsung datang ke Kantor untuk melakukan pendaftaran yang di layani dengan sepenuhnya, membayar uang muka, mendapatkan perlengkapan umrah, manasik, pemberangkatan dan perpulangan. Jumlah jamaah umrah pada PT. Kharisma Haramain Indonesia setiap tahunnya memberangkatkan 500 calon jamaah umrah. PT. Kharisma Haramain Indonesia selalu berusaha memperbaiki kekurangan terutama dalam manajemen pelayanan kepada jamaah, agar selalu bisa menjaga amanah yang sudah di berikan oleh Kementerian Agama dan juga masyarakat kepada PT. Kharisma Haramain Indonesia.

PT. Kharisma Haramain Indonesia berusaha untuk memberikan edukasi dan membimbing calon jamaah umrah berdasarkan sunnah dan ikatan hadis shahih sehingga selalu mengedepankan pelayanan yang terbaik bagi jamaah baik dari mulai pendaftaran, persiapan dan selama program berlangsung, dan setelahnya pun kami mengadakan berbagai kegiatan agar silaturahmi tidak terputus.

Peneliti melihat bahwa PT. Kharisma Haramain Indonesia sebagai travel yang terpercaya dan memiliki proses pelayanan yang baik. Hal ini juga di dukung dengan banyaknya jamaah yang bergabung dan berminat mendaftarkan umrah pada PT. Kharisma Haramain Indonesia. Terbukti dengan data jamaah setiap tahun mengalami peningkatan. Peneliti



mendapatkan data jamaah umrah tahun terakhir dari Direktur Utama atau Karyawan PT. Kharisma Haramain Indonesia. Jumlah jamaah tahun 2020 adalah 309 orang, jamaah tahun 2022 adalah 319 orang dan jumlah jamaah tahun 2023 adalah 220. PT. Kharisma Haramain Indonesia sebagai obyek penelitian karenan lembaga tersebut menerapkan manajemen yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan. Dimana pelayanan tersebut juga harus sesuai dengan standar pelayanan umrah yang telah diatur oleh undang-undang tentang umrah.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah di kemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah pada PT. Kharisma Haramain Surakarta ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan dalam penelitian ini adalah: Untuk menjelaskan Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah pada PT. Kharisma Haramain Indonesia.

## **D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Secara teoritis**

Hasil penelitian ini menambah khasanah bagi pengembangan ilmu pengetahuan di masa depan, pengalaman serta memberikan wawasan yang khususnya terkait dalam manajemen umrah serta menjadi bahan literature pengembangan ilmu manajemen pada umumnya.

## 2. Secara praktis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai khasanah pengetahuan bagi lembaga maupun subjek penelitian. Bagi pemuka agama dapat di jadikan wacana dalam pembinaan umat. Bagi masyarakat umum dapat di jadikan pengetahuan kehidupan keberagamaan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI DAN TIJNAUAN PUSTAKA**

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

##### **1. Teori tentang Manajemen Pelayanan**

###### **a. Pengertian Manajemen**

Dalam kamus bahasa Indonesia, kata manajemen berarti pengelolaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran dan pemimpin bertanggung jawab atas jalannya perusahaan dan organisasi (Qodratilah, 2011). Dalam buku manajemen humas dan manajemen komunikasi, menjelaskan bahwa manajemen adalah: manajemen, pengurus, kepemimpinan, ketatalaksanaan, pengelolaan dan sebagainya. Kata manajemen berasal dari kata “*manage*” atau “*manus*” yang berarti memimpin, menangani, mengatur atau membimbing (Ruslan, 1998). Sedangkan secara istilah ada beberapa pengertian, sebagaimana menurut para ahli di bidang manajemen di antaranya adalah sebagai berikut:

Sukarno berpendapat bahwa manajemen ialah proses dari memimpin, membimbing, dan memberikan fasilitas dari usaha orang-orang yang terorganisir formal guna mencapai suatu tujuan yang telah di tetapkan. Kemudian di paparkan juga tentang manajemen adalah proses perencanaan, proses pengorganisasian, proses penggerakan dan proses pengawasan (Soekarno, 1986).

Sedangkan menurut Munir dan Wahyu Ilaihi, ada tiga dimensi penting yang terdapat dari pengertian manajemen, yaitu pertama, manajemen terjadi karena kegiatan yang dilakukan oleh seorang pengelola. Kedua, kegiatan dilakukan secara bersama-sama melalui orang lain untuk mencapai tujuan. Ketiga, manajemen itu dilaksanakan dalam organisasi sehingga tujuan yang ingin dicapai adalah tujuan organisasi (Ilahi, 2009).

Menurut Hasibuan, manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Hasibuan, 2005).

Dari beberapa pengertian yang dikemukakan oleh para pakar tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses untuk mencapai sasaran dan tujuan dengan menjalankan setiap fungsi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan bisa disebut juga sistem kerjasama yang melibatkan orang lain agar tercapai tujuan bersama.

## **b. Unsur-unsur manajemen**

### 1) *Man* (Manusia)

Dalam suatu manajemen diperlukan suatu manusia dalam hal menjalankan kegiatan manajemen. Peran sumber daya manusia ini sangatlah penting dalam hal pencapaian tujuan organisasi.

## 2) *Money* (Uang)

Uang merupakan darah bagi suatu organisasi, tanpa adanya uang maka organisasi sulit untuk berjalan bahkan untuk berkembang.

## 3) *Methods* (Metode)

Tercapainya suatu tujuan bergantung pada cara pelaksanaannya apakah menggunakan cara kerja yang baik sehingga mempermudah jalannya pekerjaan sehingga tujuan akan mudah di capai.

## 4) *Machines* (Mesin)

Peralatan mesin berguna dalam hal membantu pekerjaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan. Penggunaannya sangat bergantung kepada manusia dalam mengoperasikannya.

## 5) *Materials* (Bahan Baku)

Bahan baku merupakan input yang harus di olah untuk menciptakan produk untuk pencapaian tujuan. Input ini bermacam-macam sesuai dengan jenis organisasinya.

## 6) *Market* (Pasar)

Setelah menjadi produk akhir atau output maka produk akhir tersebut harus di pasarkan untuk mendapatkan suatu tujuan, seperti halnya perusahaan memasarkan produk yang di olahnya untuk mendapatkan keuntungan produk (Terry, 2014).

**c. Fungsi Manajemen Pelayanan**

Sedangkan menurut George R. Terry, yang merumuskan fungsi-fungsi dari manajemen yang di singkat menjadi POAC, yakni sebagai berikut:

1) *Planning* ( perencanaan)

Dapat di artikan sebagai keseluruhan proses pemikiran dan penentuan secara matang dalam hal-hal yang akan di kerjakan di masa yang akan datang dalam rangka pencapaian tujuan yang telah di tentukan. Perencanaan ialah perencanaan tentang apa yang akan di capai yang kemudian memberikan pedoman dan garis besar yang akan dituju.

2) *Organizing* ( pengorganisasian )

Pengertian organisasi dapat di bedakan menjadi dua macam yaitu: Organisasi sebagai alat dari manajemen ialah organisasi sebagai wadah/tempat manajemen sehingga memberikan bentuk bagian manajemen yang memungkinkan manaajemen dapat bergerak atau dapat di kaitkan.

3) *Actuating* ( pengerakan )

Ialah suatu fungsi pembimbingan dan pemberian pimpinan serta pergerakan orang-orang agar kelompok orang tersebut itu suka dan mau bekerja.

#### 4) *Controlling* ( pengendalian/pengawasan )

Menurut Mc. Farland pengawasan adalah suatu proses dimana pimpinan ingin mengetahui apakah hasil pelaksanaan pekerjaan yang di lakukan oleh bawahannya sesuai dengan rencana, perintah, tujuan dan kebijakan yang telah di tentukan (Simbolon, 2004).

## 2. Pelayanan

### a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan jamaah dengan standar yang sudah di tetapkan. Kemampuan tersebut di tunjukan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasaranan yang dimiliki. Banyak perusahaan yang ingin di anggap selalu yang terbaik di mata jamaah karena jamaah akan menjadi setia terhadap produk yang di tawarkan.

Di samping itu, perusahaan juga berharap pelayanan yang di berikan kepada jamaah dapt di tularkan kepada calon jamaah lainnya, hal ini merupakan sebuah promosi tersendiri bagi perusahaan yang berjalan terus secara berantai dari mulut ke mulut. Pelayanan yang baik akan meningkatkan *image* perusahaan dimata jamaahnya. *Image* ini harus selalu di bangun agar citra perusahaan dapat selalu meningkat, dalam prakteknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk

ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang di berikan.

Mempengaruhi pelayanan yang baik ada dua yaitu pertama faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melayani jamaah harus memiliki kemampuan melayani jamaah secara tepat dan cepat. Di samping itu, karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, dan bertanggung jawab penuh terhadap jamaahnya. Kedua pelayanan yang baik juga harus di ikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana harus di lengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana yang di miliki juga harus di operasikan oleh manusia yang berkualitas. Jadi dapat di katakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lainnya.

Sama halnya dengan definisi manajemen, definisi pelayanan juga sangat banyak. Definisi yang sangat simplel di berikan oleh *ivancevich*, *lorenzi*, *skinner* dan *crosby* yang di kutip oleh Ratminto dan Atik sebagai berikut: pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang melibatkan usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi yang lebih rinci di kutip oleh Ratminto dan Atik yang di utarakan oleh *Gronroos* menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi sebagai akibat adanya



interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang di maksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Definisi tersebut dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat di raba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang di sediakan oleh perusahaan penyelenggaraan pelayanan.

Berdasarkan keterangan tentang manajemen dan pelayanan tersebut di atas, maka manajemen pelayanan dapat di artikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan (Winarsih, 2005).

b. Ciri-ciri pelayanan yang baik

1) Tersedianya karyawan yang baik

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

## 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

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

## 3) Bertanggung jawab

Kepada setiap jamaah sejak awal hingga selesai bertanggung jawab artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai jamaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang di inginkan. Jika terjadi sesuatu karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, secara segera mengambil ahli tanggung jawabnya.

## 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani jamaah di harapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang di berikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang di berikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah.

5) Mampu berkomunikasi

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada jamaah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jamaah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah di mengerti.

6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

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

7) Berusaha memahami kebutuhan jamaah

Berusaha memahami kebutuhan jamaah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang di inginkan oleh jamaah. Karyawan yang lamban akan membuat jamaah lari atau usahakan mengerti dan memahami keinginan kebutuhan jamaah secara cepat.

8) Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah

Kepercayaan calon jamaah kepada perusahaan mutlak di perlukan sehingga calon jamaah mau menjadi jamaah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga jamaah yang lama perlu di jaga kepercayaannya dan semua ini melalui pelayanan

karyawan khususnya dari seluruh karyawan perusahaan umumnya (Kotler, 1995).

c. Faktor utama dalam meningkatkan mutu pelayanan

1) Akses

Pelayanan harus mudah di jangkau dalam lokasi yang mudah di capai pada saat yang tidak merepotkan dan cepat.

2) Komunikasi

Pelayanan harus di uraikan dengan jelas dalam bahasa yang mudah di mengerti oleh jamaah.

3) Kompetensi

Pegawai atau karyawan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang di butuhkan.

4) Kesopanan

Pegawai atau karyawan harus bersikap ramah, penuh hormat dan penuh perhatian.

5) Kredibilitas

Instansi dan pegawai harus bisa di percaya dan memahami keinginan utama yang di harapkan jamaah.

6) Reabilitas

Pelayanan harus di laksanakan dengan konsisten dan cermat.

7) Cepat tanggap

Pegawai harus memberikan tanggapan dengan cepat dan kreatif atas permintaan dan masalah jamaah.

#### 8) Kepastian

Pelayanan harus bebas dari bahaya, resiko, atau hal-hal yang meragukan.

#### 9) Hal yang terwujud

Hal-hal yang berwujud pada sebuah pelayanan harus dengan tepat memproyeksikan mutu pelayanan yang akan di berikan.

#### 10) Memahami atau mengenali masyarakat

Pegawai harus memahami kebutuhan masyarakat atau jamaah dengan memberikan perhatian secara individu.

Agar pelayanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang di layani, maka petugas yang melayani harus memiliki kriteria pokok yaitu: tingkah laku yang sopan, cara penyampaian yang sesuai, dan berkaitan dengan apa yang seharusnya di terima orang yang bersangkutan, waktu penyampaian yang tepat dan ramah.

Dengan demikian kepuasan dan ketidakpuasan jamaah adalah respon atas ketidaksesuaian antara harapan sebelumnya dengan kinerja actual yang di rasakan pemiliknya. Harapan jamaah memiliki peranan yang sangat besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi maupun kepuasan (Kotler, 1995).

### **3. Pelayanan Prima**

#### a. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima atau layanan unggulan pada konsumen itu sendiri adalah bagaimana memberikan layanan maksimal kepada

pengguna jasa kereta penumpang dan kesiapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional. Pelayanan ini kemudian akan meningkatkan kesan kepada pengguna jasa sehingga mereka akan seterusnya datang kembali untuk menjadi rekan bisnis dengan baik. Pelayanan prima mencerminkan pendekatan seluruhnya dari seorang karyawan kepada pengguna jasanya. Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat di kaitkan dengan suatu produk fisik (Nina, 2013). Pelayanan prima atau layanan unggul itu sendiri adalah bagaimana memberikan layanan maksimal kepada pengguna jasa dan kesigapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional. Pelayanan ini kemudian akan meninggalkan kesan kepada pengguna jasa sehingga mereka akan seterusnya datang kembali memakai transportasi tersebut .Pelayanan prima mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan kepada pengguna jasanya. Setiap perusahaan memerlukan pelayanan prima, yang di maksud dengan pelayanan prima adalah, suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan.

b. Bentuk-bentuk pelayanan prima yang baik

Menurut Malayu Hasibuan bentuk-bentuk pelayanan prima yang baik adalah pelayanan yang dilakukan dengan ramah, cepat, tepat, dan nyaman sehingga memenuhi kepuasan pengguna jasanya.

- 1) Kecepatan, pelanggan sangat menginginkan pelayanan yang serba cepat dan tidak memakan waktu yang lama.
- 2) Keramahan, untuk menciptakan kerjasama yang baik keramahan merupakan kunci keberhasilan suatu pelayanan.
- 3) Ketepatan, pelayanan yang cepat harus disertai dengan ketepatan sesuai dengan keinginan pelanggan.
- 4) Kenyamanan, suasana yang nyaman sangat berpengaruh dalam membangun kinerja karyawan serta menerapkan penggunaan jasa yang loyal.

c. Dasar-dasar pelayanan prima

Mengembangkan budaya pelayanan prima berdasarkan pasal A 6 (enam) yaitu dengan menyelaraskan faktor-faktor antara lain:

1) Kemampuan (*ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relation* sebagai instrument

dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi/perusahaan.

2) Sikap (*attitude*)

Setiap insan mempunyai perilaku yang harus di tonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat di sesuaikan dengan kondisi dan kemauan pengguna jasa.

3) Penampilan (*appearance*)

Penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan deviden kredibilitas dari pihak lain.

4) Perhatian (*attention*)

Curahan perhatian seseorang adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun peramahan atas saran dan kritikan seorang pengguna jasa.

5) Tindakan (*action*)

Melakukan sesuatu harus memerlukan tindakan. Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus di lakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

6) Tanggung jawab (*accountability*)

Melaksanakan kegiatan tentu mempunyai tanggung jawab, yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud



kepedulian menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

d. Manfaat Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik di dasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.

Perbaikan pelayanan sektor publik merupakan kebutuhan yang mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani, sehingga akan meningkatkan kepercayaan (*trust*) terhadap pemerintah. Kepercayaan adalah modal bagi kerjasama dan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan.

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya.

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh perusahaan dalam melaksanakan pelayanan prima yaitu :

1) Meningkatkan citra perusahaan

Berawal dari tingkat persaingan yang semakin tajam di antara para pesaing. Maka perusahaan harus meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dengan cara mengadakan pendidikan mengenai pelayanan prima.

2) Merupakan promosi

Dengan memberikan pelayanan prima kepada pengguna jasa dan merasa terpuaskan kebutuhannya, maka pelanggan akan menceritakan kepada orang lain. Penyampaian informasi itu merupakan promosi gratis bagi perusahaan.

3) Menciptakan kesan pertama yang baik

Apabila kita terbiasa dengan pelayanan prima yang kita berikan pada setiap pelanggan, terutama calon pengguna kereta penumpang akan mendapatkan kesan pertama yang lebih mendalam, karena pelayanan yang kita berikan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan.

4) Meningkatkan daya saing perusahaan

Semakin tajamnya persaingan, biasanya perusahaan berlomba-lomba memberikan hadiah. Ada pelanggan yang senang dengan hadiah, tetapi tidak semua pelanggan akan tertarik dengan hal itu.

Ada pelanggan yang akan lebih senang lagi apabila memperoleh pelayanan yang prima.

#### 5) Meningkatkan laba dalam jangka panjang

Pelayanan prima yang telah di berikan kepada para pelanggan dan calon pelanggan akan memberikan dampak kepuasan pelanggan yang berkesinambungan. Artinya pelanggan akan menjadi loyal sehingga memberikan keuntungan bagi perusahaan dalam jangka panjang. Keuntungan jangka panjang tersebut akan memberikan posisi perusahaan semakin kuat dalam persaingan mencari pelanggan.

Banyak perusahaan transportasi selalu ingin di anggap yang terbaik di mata pelanggan atau pengguna jasanya karena penggunanya akan menjadi pelanggan setia terhadap produk yang di tawarkan. Di samping itu, perusahaan juga berharap pelayanan yang di berikan kepada pelanggan akan dapat di tularkan kepada calon pelanggan lainnya (Atep Adya, 2006).

## 4. Umrah

### a. Pengertian Umrah

Kata umrah berasal dari *I'timar* yang berarti ziarah, yakni menziarahi Kabah dan berthawaf di sekelilingnya, kemudian bersai antara Shafa dan Marwa serta mencukur rambut (tahallul) tanpa wukuf di arafah (Gayuh, 1999). Umrah ialah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan thawaf, sai, dan bercukur demi mengharap ridha Allah

SWT. Umrah dapat di laksanakan kapan saja kecuali pada waktu-waktu yang di makruhkan ( hari arafah, nahar, dan tasyrik ).

Umrah menurut bahasa artinya meramaikan dan bermakna ziarah atau berkunjung. Secara istilah adalah berkunjung ke Kabah dengan maksud melaksanakan ketentuan-ketentuan berkaitan dengan rangkaian ibadah umrah. Umrah di sebut haji kecil, karena sejumlah ketentuannya hampir sama dengan haji: ihram, thawaf, sa'i, wukuf, mabit di Musdalifah, melontar jumrah, mabit di Mina, dan lain-lainnya termasuk tahalul. Umrah tidak melakukan jumrah, wukuf dan mabit. Umrah dapat di laksanakan sewaktu-waktu dan hanya di Mekkah.

Hukum ibadah umrah adalah wajib sekali seumur hidup bagi yang mampu, dan di bolehkan untuk melaksanakan umrah walaupun belum melaksanakan haji. Ibadah umrah memiliki serangkaian aktivitas yang menjadikan pelaksanaan ibadah ini menjadi sempurna dan tertib. Meskipun di sebagian kalangan ulama masih ada sedikit perbedaan dalam mengkategorikan aktivitas-aktivitas tertentu yang termasuk rukun, wajib, sunnah dalam ibadah umrah, tetapi secara prinsip dan pokok-pokoknya tidak bertentangan (Dr. Muhammad syafii antonio, 2015).

## b. Syarat Umrah

Syarat umrah adalah kriteria tertentu yang menentukan wajib-tidaknya seseorang untuk melaksanakan ibadah. Syarat-syarat umrah adalah:

### 1) Islam

Di antara landasan hukum syarat umrah adalah sesungguhnya orang-orang yang musyrik itu najis, maka janganlah mereka mendekati Masjidil Haram sesudah tahun ini. Karena tidak sah bagi mereka, maka suatu yang mustahil mewajibkan sesuatu yang tidak sah.

### 2) Baligh

Kriteria baligh dalam pelaksanaan ibadah umrah, di antaranya di sebutkan dalam hadits Ibnu Abbas, bahwa ada seorang perempuan mengangkat anak kecil dihadapan Nabi lalu berkata, “Iya dan engkau mendapatkan pahala”.

### 3) Berakal sehat

Tidak hanya umrah saja, ibadah lain juga tidak menjadi sah apabila seseorang mengalami kelainan jiwa alias gila. Rasulullah bersabda pena itu di angkat dari tiga, orang yang gila tertutup akalnya sampai ia sadar, orang yang tidur sampai bangun, anak kecil sampai bermimpi.

#### 4) Merdeka

Merdeka menjadi salah satu syarat dari kewajiban berumrah telah jelas di sebutkan dalam hadits yang artinya “ siapa saja anak yang masih kecil berumrah kemudian menginjak usia baligh hendaklah berumrah lagi, siapa saja yang masih budak melaksanakan umrah lalu di merdekakan hendaklah berumrah lagi”.

#### 5) Mampu

Kewajiban berumrah adalah bagi orang yang mampu baik secara fisik ataupun materi. Mampu secara materi berarti cukup bekal untuk perjalanan umrah dan nafkah yang cukup bagi keluarga yang di tinggalkan.

فِيهِ آيَةٌ بَيِّنَةٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۚ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ  
مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ۗ

Artinya: "Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim. Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah SWT adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam." (QS Ali Imran: 97).

Kelima syarat tersebut merupakan satu kesatuan yang tak terpisahkan. Apabila seseorang memiliki semua syarat tersebut maka dirinya terkena kewajiban untuk menjalankan ibadah haji maupun ibadah umrah.

c. Rukun Umrah

1) Berniat

Niat menjadi perkara tersendiri dan masuk menjadi rukun, karena kedudukan niat adalah penentu awal di terima-tidaknya suatu ibadah, begitu pula dengan ibadah umrah. Nabi bersabda, “*Sesungguhnya segala amal perbuatan bergantung pada niatnya.*”

بِعُمْرَةِ اللَّهِمَّ لَبَّيْكَ تَعَالَى لِلَّهِ بِهَا وَأَحْرَمْتُ الْعُمْرَةَ نَوَيْتُ

Artinya: Aku niat melaksanakan umrah dan berihram karena Allah SWT. Aku sambut panggilan-mu, ya Allah SWT untuk berumrah.

2) Thawaf

Thawaf adalah mengelilingi kabah sebanyak tujuh kali putaran dengan posisi Kabah di sebelah kiri. Thawaf dimulai dan berakhir di Hajar Aswad. Allah SWT berfirman dalam surat al-hajj ayat 29 yang berbunyi sebagai berikut:

ثُمَّ لِيَقْضُوا تَفَثَهُمْ وَلِيُتَوَفُّوا نُدُورَهُمْ وَلِيَطَّوَّفُوا بِالْبَيْتِ

Artinya: Kemudian, hendaklah mereka menghilangkan kotoran (yang ada di badan) mereka, menyempurnakan nazar-nazar mereka dan hendaklah mereka melakukan thawaf di sekeliling rumah yang mulia (Baitullah).

### 3) Sa'I

Sa' I adalah berlari-lari kecil antara Shafa dan Marwah serbanyak tujuh kali bolak-balik. Bukit Shafa dan Marwah sekarang ini termasuk ke dalam bangunan Masjidil Haram.

إِنَّ الصَّفَا وَالْمَرْوَةَ مِنْ شَعَائِرِ اللَّهِ فَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ أَوْ اعْتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِ أَنْ يَطَّوَّفَ بِهِمَا وَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ عَلِيمٌ

Artinya, "Sesungguhnya Safa dan Marwah merupakan sebagian syi'ar (agama) Allah. Maka barangsiapa beribadah haji ke Baitullah atau berumrah, tidak ada dosa baginya mengerjakan sa'i antara keduanya. Dan barangsiapa dengan kerelaan hati mengerjakan kebajikan, maka Allah Maha Mensyukuri, Maha Mengetahui." (QS Al-Baqarah [2]: 158).

### 4) Tahallul

Tahallul adalah memotong rambut minimal tiga helai yang menandai berakhirnya rangkaian ibadah umrah. Allah berfirman dalam surat al-fath ayat 27 yang berbunyi sebagai berikut:

لَقَدْ صَدَقَ اللَّهُ رَسُولَهُ الرُّعْيَا بِالْحَقِّ ۗ لَتَدْخُلُنَّ الْمَسْجِدَ الْحَرَامَ إِنْ شَاءَ اللَّهُ



أَمِنِينَ لَّا حَقِيقِينَ رُءُوسِكُمْ وَمُقَصِّرِينَ لَا تَخَافُونَ فَعَلِمَ مَا لَمْ تَعْلَمُوا فَجَعَلَ  
مِنْدُودًا لِّكَفِّحِ أَقْرَبًا

Artinya: Sesungguhnya Allah akan membuktikan kepada Rasulnya tentang kebenaran mimpinya dengan sebenarnya bahwa sesungguhnya kamu pasti dan memasuki Masjidil Haram, isyaallah dalam keadaan aman, dengan mencukur rambut kepalanya dan mengguntingnya, sedang kamu tidak merasa takut.

#### 5) Tertib

Tertib adalah rangkaian pelaksanaan ibadah umrah ditempuh secara berurutan dan menurut ketentuan yang di tetapkan. Jadi, tidak boleh melakukan rangkaian ibadah umrah dan tata cara pelaksanaannya menurut kehendak sendiri.

#### d. Keutamaan Umrah

##### 1) Ibadah umrah adalah jihad sebagaimana ibadah haji

Aisyah berkata wahai Rasulullah, apakah wanita wajib berjihad? Beliau menjawab “*iya, dia wajib berjihad tanpa ada peperangan didalamnya, yaitu dengan haji dan umrah*”.

##### 2) Ibadah umrah dapat menghapus dosa

Dari Abu Hurairah, ia berkata, “*Rasulullah. Bersabda, “antara umrah yang satu dan umrah lainnya akan menghapus dosa di antara keduanya. Dan haji mabrur tidak ada balasannya melainkan surga.”*”

3) Ibadah umrah menghilangkan kefakiran dan menghapus dosa

Dari Abdullah, Rasulullah SAW bersabda, *“Ikutkanlah umrah kepada haji, karena keduanya menghilangkan kemiskinan dan dosa-dosa sebagaimana pembakaran menghilangkan karap pada besi, emas, dan perak. Sementara tidak ada pahala bagi haji yang mabrur kecuali surga”*.

4) Ibadah umrah telah dilakukan dan di telandani oleh Nabi dan di ikuti para sahabat

e. Macam-Macam Umrah

Berdasarkan tipenya, secara umum terdapat tipe-tipe umrah yang di gabungkan atau di urutkan dalam suatu kesempatan dengan pelaksanaan haji seperti pada haji tamattu, haji ifrad, dan haji qiran. Sedangkan pelaksanaan ibadah umrah yang tidak terkait dengan ibadah haji yaitu umrah mufradah dan umrah sunnah.

1) Umrah Mufradah

Adalah umrah yang terpisah dari haji dan tidak ada kaitannya dengan haji. Menurut kesepakatan semua ulama madzab, waktunya sepanjang tahun.

2) Umrah sunah

Adapun umrah sunnah dapat di sebutkan sebagai pelaksanaan ibadah umrah yang biasanya di lakukan menyertai atau setelah umrah mufradah.

Mengunjungi Tanah Suci untuk umrah, adalah sebuah nikmat yang besar dari Allah SWT kepada hamba-hambanya. Itulah sebabnya kita harus menggunakan kesempatan tersebut dengan melaksanakan semua ketentuan dalam berumrah secara baik dan benar demi meningkatkan ketakwaan kepada Allah SWT.

f. Wajib Umrah

Wajib umrah merupakan suatu rangkaian ibadah atau perkara yang mesti dilakukan dalam melaksanakan umrah. Seandainya di tinggalkan, maka wajib bagi jamaah untuk membayar dam (denda). Wajib umrah meliputi:

1) Berihram di Miqat

Secara istilah, ihram bermakna mengharamkan (menghindari) segala sesuatu yang telah ditentukan dalam pelaksanaan ibadah umrah. Di dalam ihram sudah termasuk berpakaian ihram untuk melaksanakan ibadah umrah ke Tanah Suci Mekkah. Dengan demikian, sejak di mulainya niat atau ihram di tempat atau kawasan yang telah ditentukan (Miqat), para jamaah harus menjauhi segala larangan yang telah ditetapkan dalam ibadah tersebut.

2) Menghindari perbuatan yang di larang selama berihram

Selama berihram, terdapat banyak larangan baik bagi jamaah pria maupun jamaah wanita.

- a) Larangan bagi laki-laki:
  - (1) Memakai pakaian berjahit
  - (2) Memakai alas kaki yang menutupi mata dan jari-jari kaki
  - (3) Menutupi kepala seperti topi, payung, atau yang lainnya.
- b) Larangan bagi kaum wanita
  - (1) Menutup muka (memakai cadar)
  - (2) Membuka aurat
- c) Larangan bagi laki-laki dan perempuan
  - (1) Memakai wangi-wangian, kecuali yang sudah memakainya sebelum ihram
  - (2) Memotong kuku, mencukur, atau mencabut rambut
  - (3) Memburu, membunuh, atau menganiaya binatang dengan cara apa pun
  - (4) Menikah, menikahkan, atau meminang seseorang untuk di nikahi
  - (5) Berkata-kata yang kotor, mencaci, bertengkar atau sejenisnya.

g. Sunnah Umrah

Perkara sunah dalam umrah adalah segala sesuatu yang apabila di kerjakan akan menambah nilai pahala dalam berumrah, tetapi

jika di tinggalkan tidak apa-apa. Tidak membatalkan, tidak pula di kenai saksi atau dam. Sunnah umrah, secara umum meliputi:

1) Mandi besar (janabah) atau mandi sunah ihram

Mandi besar ini sunnah di lakukan sebelum memulai ihram agar tubuh terasa bersih, suci dari kotoran, najis dan tubuh pun menjadi segar.

2) Memakai minyak wangi sebelum memakai pakaian ihram

Di sunahkan memakai minyak wangi ketika hendak memulai berihram. Sebagian ulama berpendapat bahwa minyak wangi itu di gunakan pada bagian tubuh, bukan pada pakaian ihramnya, dan di lakukan setelah mandi tapi sebelum mengenakan pakaian.

3) Berihram dengan pakain (ihram) berwarna putih

Rasulullah berangkat dari Madinah setelah beliau menyisir rambut dan memakai minyak, lalu beliau dan para sahabat memakai *rida* dan *izar* (kain ihram yang atas dan yang bawah).

4) Shalat sunah ihram

Sunnah berikutnya dalam umrah adalah melaksanakan shalat sunnah dua rakaat.

5) Memperbanyak bacaan talbiyah

Bacaan talbiyah mengandung makna yang agung, karena memuat tauhid dan kebesaran Allah SWT.

6) Shalat sunah thawaf dua rakaat di belakang Maqam Ibrahim

Setelah selesai thawaf di sunahkan shalat sunnah di belakang Maqam Ibrahim. Jika tidak memungkinkan karena jamaah yang thawaf sangat ramai, maka shalatlah di mana saja di dalam Masjidil Haram.

7) Meminum air zam-zam

Para ulama sepakat, di sunahkan bagi orang-orang yang mengerjakan ibadah haji dan umrah untuk minum air zam-zam (Dr. Muhammad syafii antonio, 2015).

Bagi jamaah yang sudah ada di Mekkah umrah sunah bisa di lakukan dengan mengambil miqat di Tan'im atau Ja'ronah karena miqat ini pada awalnya di pergunkan untuk miqat oleh aisyah. Di riwayatkan bahwa ketika baru selesai menunaikan ibadah haji bersama Rasulullah, Aisyah melakukan ibadah umrah "untuk ihram umrah" itulah Nabi Muhammad SAW menyuruh Aisyah berangkat ke Tan'im untuk mengambil ihramnya (Abdul Rahman Al-Zaziri, 1996). Shalat sunah ihram, berniat ihram dengan membaca "labbaikaAllahumma umratan" setelah jamaah berhram dan berniat umrah lalu langsung melaksanakan tawaf, sai, tahallul. Bila jamaah memilih ja'ranah sebagai tempat miqat maka yang perlu di ingat dan di ketahui adalah ja'ranah letaknya lebih jauh di banding tan'im yaitu sekitar 16 km dari Mekkah. Bagi jamaah

ja'ronah merupakan miqat paling tinggi derajatnya diantara miqat lainnya.

Mengenai umrah Nabi Muhammad SAW telah melakukan umrah sebanyak empat kali, semuanya di lakukan pada bulan dzulqo'dah, kecuali umrah yang di lakukannya bersama dengan hajinya. Keempat umrah yang dilakukannya ialah:

- a) Umrah Hudaibiyah yaitu umrah yang di lakukan oleh Nabi untuk menziarahi Ka'bah pada tahun ke 6 hijriah, karena pada saat akan berihram di Hudaibiyah.
- b) Umrah Qadha yaitu umrah yang di lakukan oleh Nabi pada tahun ke 8 hijriyah. Karena pada tahun ke 7 hijriah tidak dapat melakukan umrah sehingga di lakukan pada tahun ke 8 hijriyah.
- c) Umrah Ja'ronah yang di lakukannya pada tahun ke 8 hijriyah, karena Nabi pada saat akan berhaji melakukan ihram di ja'ronah.
- d) Umrah yang terakhir di lakukannya bersama haji wadda pada tahun ke 9 hijriyah (Al-Habsi, 1999).

## **B. Tinjauan Pustaka**

Skripsi yang berjudul "*Sistem Pelayanan PT Mafaza Tour Dan Travel Dalam Membina Jamaah Umrah*" yang di teliti oleh Risky ananda tahun 2018. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem pelayanan umrah di

PT Mafaza Tour & Travel, untuk mengetahui PT Mafaza Tour & Travel membina jamaah umrah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Mafaza Tour & Travel memberikan pelayanan yang belum maksimal terhadap kepuasan jamaah serta pembinaan yang diberikan PT Mafaza Tour & Travel yang berupa manasik sebelum pemberangkatan serta memenuhi kebutuhan jamaah dari tanah air sampai ke tanah suci.

Skripsi yang berjudul “*Implementasi Manajemen Pelayanan Umrah Di PT. Atina Rahmatoka Wisata Bengkulu*” yang diteliti oleh Sandika Pajarno pada tahun 2021. Penelitian ini bertujuan untuk berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dalam melaksanakan perjalanan umrah di Bengkulu. Metode penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan PT atina rahmatoka wisata diantaranya membantu dalam mengurus dokumen dan paspor, bimbingan manasik jamaah umrah.

Skripsi yang berjudul “*Analisis Kualitas Pelayanan Pada Travel Umrah PT. Silver Silk Di Kota Pekanbaru*” yang ditulis oleh Cici Arista Muchtar pada tahun 2021. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan pada travel umrah PT. Silver Silk di Kota Pekanbaru. Metode penelitian ini yang digunakan adalah metode kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan pada travel umrah PT. Silver Silk di Kota Pekanbaru sudah



dikatakan baik yaitu dari dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Skripsi yang berjudul “ *Strategi Pelayanan PT.Raihan Alya Tour Terhadap Jamaah umrah Di Kota Palabangka Raya*” yang diteliti oleh Faizah Yusmarita pada tahun 2018. Penelitian bertujuan untuk membuka peluang bagi bisnis tour ibadah umrah sangat diminati sehingga banyak pengusaha lain melirik bisnis ini. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini strategi pelayanan PT. Raihan Alya Tour terhadap jamaah umrah adalah pertama konsisten terhadap apa yang sudah mereka janjikan dengan jamaah, kedua nuansa kekeluargaan, ketiga yaitu harga paket relative bersaing sesuai dengan fasilitas antar travel lainnya dan keempat yaitu pihak travel membimbing para jamaah untuk beribadah dengan baik dan benar.

Skripsi yang berjudul “ *Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah Pada PT. Ma’Ali Wisata 2020 M/1441 H*” yang ditulis oleh Siti Jubaidah pada tahun 2021. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pelayanan, sehingga jamaah dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat. Jenis penelitian ini dengan menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa PT. Ma’ali Wisata menerapkan fungsi manajemen pada setiap pelayanan dan memberikan respon atau tanggapan yang diberikan kepada jamaah terhadap masing-masing pelayanan yang diberikan PT. Ma’ali Wisata bermacam-macam (Jubaidah, 2021).

Jurnal yang berjudul “ *Sistem Informasi Pelayanan Perjalanan Ibadah Umrah*” yang diteliti oleh Wawan Setiawan pada tahun 2020. Tujuan dari

penelitian ini adalah merancang system informasi pelayanan perjalanan ibadah umrah pada Minarfa Tour agar menghasilkan system informasi yang efektif dan efisien serta mempermudah dalam pengolahan data. Metode penelitian ini yang digunakan dengan melakukan observasi atau studi lapangan dengan melihat secara langsung proses kegiatan Pelayanan Perjalanan Ibadah Umrah di Minarfa Tour. Hasil dari penelitian ini akan menghasilkan website system informasi pelayanan perjalanan ibadah umrah yang dapat menghasilkan system informasi yang efektif dan efisien serta mempermudah dalam pengolahan data (Wawan Setiawan, 2020).

Jurnal yang berjudul “*Penyelenggaraan Ibadah Umroh Berbasis Maslahat*” yang diteliti oleh Firman Muhammad Arif pada tahun 2019. Tujuan penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi anomali penyelenggaraan ibadah umrah, membuktikan kebenaran informasi penyalahgunaan dalam menyelenggarakan ibadah umrah dan memadukan (integrasi) perangkat istilah sebagai instrument berbasis maslahat sebagai solusi yang sejalan dengan nilai islam. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah memaparkan fenomena, fakta dan kenyataan anomaly penyelenggaraan umrah, data penyalahgunaan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa istilah (sesuatu yang dinilai dan bermuatan maslahat) dengan berbagai terobosan dan pembaharuan yang berbeda dari sebelumnya maka jumlah korban jamaah umrah bisa diminimalisir atau tidak lagi bertambah parah (Arif, 2019).

Jurnal yang berjudul “*Bimbingan Manasik Umrah Bagi Calon Jamaah PT. Wakafa Zain Abul Husna (Wakaf Tour) Melalui Pembelajaran Teori Dan*

*Praktik* “yang diteliti oleh Mukhlis Lubis pada tahun 2021. Bertujuan untuk meningkatkan pemahaman calon jamaah umrah melalui pembelajaran teori dan praktik. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan peserta sebagai calon jamaah umrah yaitu dengan memahami pengetahuan terkait bimbingan umum, persiapan sebagai calon jamaah umrah dan peningkatan kemampuan praktik dalam kegiatan manasik

Jurnal yang berjudul “ *Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah, Studi Kasus Pada PT. Mastour Travel Cabang Mataram*” yang ditulis Dita Susilawati pada tahun 2022. Tujuan penelitian ini bermaksud untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan umrah di PT. Mastour dan apa saja factor pendukung yang menghambat dalam melaksanakan pelayanan untuk ibadah umrah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa pelayanan PT. Mastour telah memperhatikan fungsi manajemen dan memperhatikan etika dalam memberikan pelayanan kepada jamaah (Susilawati, 2022).

Jurnal yang berjudul “*Analisis Pelayanan Ibadah Umrah Pada Perusahaan Jasa Penyelenggara Umrah Di Kota Pekanbaru*” yang diteliti oleh Zulkifli pada tahun 2022. Penelitian ini bertujuan untuk menarik simpati masyarakat, kesemuanya berlomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan berbagai kelebihan fasilitas yang berbeda untuk menarik perhatian masyarakat. Metode penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menemukan bahwa perusahaan jasa

penyelenggaraan umrah di kota pekanbaru sudah memberikan pelayanan yang baik dan seasyah dengan standar minimal yang telah ditentukan oleh pemerintah baik dari segi pelayanan administrasi, pelayanan konsumsi, pelayanan akomodasi dan transportasi dan pelayanan kesehatan.

Tabel 2.1  
Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul Peneliti	Metode Kualitatif	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	“ <i>Sistem Pelayanan PT Mafaza Tour Dan Travel Dalam Membina Jamaah Umrah</i> ” yang di teliti oleh risky ananda tahun 2018	Metode Kualitatif	Bahwa PT Mafaza Tour & Travel memberikan pelayanan yang belum maksimal terhadap kepuasan jamaah serta pembinaan yang diberikan PT Mafaza Tour & Travel yang berupa manasik sebelum pemberangka	Penelitian ini untuk mengetahui sistem pelayanan umrah di PT Mafaza Tour & Travel, untuk mengetahui PT Mafaza Tour & Travel membina jamaah umrah. Sedangkan penelitian yang dilakukan

			tan serta memenuhi kebutuhan jamaah dari tanah air sampai ke tanah suci	penulis fokus pada bagaimana manajemen pelayanan yang ada di PT. Kharisma
2	<p><i>“Implementasi Manajemen Pelayanan Umrah Di PT. Atina Rahmatoka Wisata Bengkulu”</i> yang diteliti oleh Sandika Pajarno pada tahun 2021</p>	Metode Kualitatif	<p>Pelayanan yang diberikan PT atina rahmatoka wisata diantaranya membantu dalam mengurus dokumen dan paspor, bimbingan manasik jamaah umrah.</p>	<p>Peneliti ini untuk berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dalam melaksanakan perjalanan umrah di Bengkulu. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis fokus pada bagaimana manajemen pelayanan yang ada di PT. Kharisma</p>

3	<p><i>“Analisis Kualitas Pelayanan Pada Travel Umrah PT. Silver Silk Di Kota Pekanbaru”</i></p> <p>yang ditulis oleh Cici Arista Muchtar pada tahun 2021</p>	<p>Metode Kualitatif</p>	<p>bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan pada travel umrah PT. Silver Silk di Kota Pekanbaru sudah dikatakan baik yaitu dari dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati</p>	<p>Peneliti ini untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan pada travel umrah PT.Silver Silk di Kota Pekanbaru. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis fokus meneliti tentang bagaimana manajemen pelayanan yang ada di PT. Kharisma.</p>
4	<p><i>“Strategi Pelayanan PT.Raihan Alya Tour Terhadap</i></p>	<p>Metode Kualitatif</p>	<p>strategi pelayanan PT. Raihan Alya Tour terhadap</p>	<p>Penelitian ini untuk membuka peluang bagi bisnis tour</p>

	<p><i>Jamaah umrah Di Kota Palabangka Raya</i>” yang diteliti oleh Faizah Yusmarita pada tahun 2018</p>		<p>jamaah umrah adalah pertama konsisten terhadap apa yang sudah mereka janjikan dengan jamaah, kedua nuansa kekeluargaan , ketiga yaitu harga paket relative bersaing sesuai dengan fasilitas antar travel lainnya dan keempat yaitu pihak travel membimbing para jamaah untuk beribadah dengan baik dan benar.</p>	<p>ibadah umrah sangat diminati sehingga banyak pengusaha lain melirik bisnis ini Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis fokus pada bagaimana manajemen pelayanan yang ada di PT. Kharisma.</p>
5	Siti Jubaidah	Metode	Bahwa PT.	Penelitian ini

	2020 <i>“Manajemen  Pelayanan  Jemaah  Umrah Pada  PT. Ma’Ali  Wisata 2020  M/ 1441 H”</i>	Kualitatif	Ma’ali Wisata dalam pelayanan menerapkan fungsi manajemen dan memberikan respon atau tanggapan kepada para jamaah umrah	fokus pada untuk memberikan pelayanan, sehingga jamaah dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat.Sedang kan penelitian penulis fokus pada bagaimana manajemen pelayanan yang ada di PT. Kharisma.
6	<i>“Sistem  Informasi  Pelayanan  Perjalanan  Ibadah  Umrah”</i> yang diteliti oleh Wawan Setiawan pada tahun 2020	Metode Kualitatif	Hasil dari penelitian ini akan menghasilkan website system informasi pelayanan perjalanan ibadah umrah yang dapat	Penelitian ini merancang system informasi pelayanan perjalanan ibadah umrah pada Minarfa Tour agar menghasilkan system



			<p>menghasilkan system informasi yang efektif dan efisien serta mempermudah dalam pengolahan data</p>	<p>informasi yang efektif dan efisien serta mempermudah dalam pengolahan data. Sedangkan penelitian penulis fokus pada bagaimana manajemen pelayanan jamaah umrah pada PT. Kharisma.</p>
7	<p><i>“Penyelenggaraan Ibadah Umroh Berbasis Maslahat”</i> yang diteliti oleh Firman Muhammad Arif pada tahun 2019</p>	<p>Metode Kualitatif</p>	<p>Menunjukkan bahwa istilah (sesuatu yang dinilai dan bermuatan maslahat) dengan berbagai terobosan dan pembaharuan</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi anamali penyelenggaraan ibadah umrah, membuktikan kebenaran informasi penyalahguna</p>

			<p>yang berbeda dari sebelumnya maka jumlah korban jamaah umrah bisa diminimalisir atau tidak lagi bertambah parah</p>	<p>an dalam menyelenggarakan ibadah umrah dan memadukan (integrasi) perangkat istilah sebagai instrument berbasis masalah sebagai solusi yang sejalan dengan nilai islam. Sedangkan penelitian penulis fokus pada bagaimana manajemen pelayanan yang ada di PT. Kharisma.</p>
8	<p><i>“Bimbingan Manasik Umrah Bagi Calon Jamaah PT. Wakafa Zain Abul</i></p>	<p>Metode Kualitatif</p>	<p>untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan</p>	<p>Penelitian ini untuk meningkatkan pemahaman calon jamaah umrah melalui</p>

	<p><i>Husna (Wakaf Tour) Melalui Pembelajaran Teori Dan Praktik “yang diteliti oleh Mukhlis Lubis pada tahun 2021</i></p>		<p>peserta sebagai calon jamaah umrah yaitu dengan memahami pengetahuan terkait bimbingan umum, persiapan sebagai calon jamaah umrah dan peningkatan kemampuan praktik dalam kegiatan manasik</p>	<p>pembelajaran teori dan praktik. Sedangkan penulis penelitian ini fokus pada bagaimana manajemen pelayanan pada PT. Kharisma.</p>
9	<p><i>“Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah, Studi Kasus Pada PT. Mastour Travel Cabang Mataram” yang ditulis Dita</i></p>	<p>Metode Kualitatif</p>	<p>PT. Mastour travel ini memperhantikan fungsi manajemen dan memperhatikan etika dalam melakukan pelayanan</p>	<p>Penelitian langsung untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan umrah di PT. Mastour dan apa saja factor pendukung</p>

	Susilawati pada tahun 2022		kepada jamaah.	yang menghambat dalam melaksanakan pelayanan untuk ibadah umrah. Sedangkan penulispenelit ian ini fokus pada bagaimana manajemen pelayanan pada PT. Kharisma.
10	<i>Analisis Pelayanan Ibadah Umrah Pada Perusahaan Jasa Penyelenggar a Umrah Di Kota Pekanbaru”y ang diteliti oleh Zulkifli</i>	Metode Kualitatif	Bahwa perusahaan jasa penyelenggar aan umrah di kota pekanbaru sudah memberikan pelayanan yang baik dan sesyau dengan standar minimal yang	Penelitian ini fokus untuk menarik simpati masyarakat,ke semuanya berlomba- lomba menawarkan pembinaan,pel ayanan dan perlindungan dengan berbagai kelebihan

			telah ditentukan oleh pemerintah baik dari segi pelayanan administrasi, pelayanan konsumsi , pelayanan akomodasi dan transportasi dan pelayanan kesehatan.	fasilitas yang berbeda untuk menarik perhatian masyarakat Sedangkan penulis penelitian ini fokus pada bagaimana manajemen pelayanan pada PT. Kharisma
--	--	--	---	--

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Jenis penelitian yang di gunakan yaitu penelitian lapangan secara langsung mengunjungi dan mencari informasi langsung dari situasi tempat penelitian. Jenis penelitian ini memiliki sifat menjelaskan metode fenomena yang bersifat deskriptif. Adapun penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan menggunakan teori manajemen pelayanan dimana pada penelitian ini menggambarkan tentang manajemen pelayanan jamaah umrah PT. Kharisma Haramain Indonesia (Holid, 2007).

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

##### 1. Tempat Penelitian

Penelitian ini akan di laksanakan di PT. Kharisma Haramain Indonesia berada di lokasi Graha Nino, Jl. A. Yani No. 335, Manahan, Kec. Banjarsari, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57139

##### 2. Waktu penelitian

Tanggal 21 Agustus – 18 September 2023

Tabel 3.1  
Time Line Penelitian

No	Kegiatan	Sept 2022	Okt 2022	Nov 2022	Mar 2023	Juni 2023	Juli 2023	Ags 2023	Sept 2023	Okt 2023
	<b>Tahap Persiapan Penelitian</b>									
1.	Pengajuan Judul									
2.	Penyusunan Proposal									
3.	Pra Penelitian									
	<b>Tahap Pelaksanaan</b>									
4.	Seminar Proposal									
5.	Revisi									
6.	Penelitian									
	<b>Tahap Penyusunan Laporan</b>									
7.	Penyusunan Skripsi									
8.	Analisis									
9.	Sidang Munaqosah									

### C. Sumber Data

Adapun sumber data yang di dapatkan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu: Sumber data menurut Suharsimi Arikunto mengatakan bahwa sumber data adalah subjek di mana data di peroleh. Data adalah segala keterangan ( informasi ) mengenai segala hal yang berkaitan dengan penelitian,

dalam penelitian ini sumber data yang di peroleh oleh peneliti terdiri dari data primer dan data sekunder, yakni (Arikunto, 1998).

#### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang di dapat dari sumber pertama. Dalam penelitian ini data primer di dapat langsung dari PT. Kharisma Haramain Indonesia terkait yang berupa wawancara dan dokumen dengan penelitian ini.

#### 2. Data Sekunder

Merupakan data primer yang di peroleh oleh pihak lain, yang telah di olah lebih lanjut dan di sajikan oleh pihak lain, yang di gunakan oleh penulis untuk memberikan gambaran tambahan, gambaran pelengkap, ataupun di proses lebih lanjut.

### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Data Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang di gunakan yaitu interview, observasi dan dokumentasi.

#### 1. Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data dengan proses tanya jawab secara lisan antara dua orang atau lebih yang berhadapan secara fisik, yang satu dapat melihat muka yang lain dan mendengar dengan telinga sendiri dari suaranya. Metode ini di gunakan karena metode ini paling praktis dan efisien untuk mendapatkan data, di samping pertanyaan ini menyangkut pernyataan umum oleh karena itu pendapat mereka harus melibatkan dan di jadikan sumber utama.



## 2. Metode Observasi

Observasi adalah pengamatan, perhatian, dan pengawasan untuk mengumpulkan data atau obyek penelitian secara seksama (cermat dan teliti) dan sistematis. Sedangkan menurut Sutrisno Hadi mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Metode observasi yang di gunakan untuk mengamati kegiatan-kegiatan yang di lakukan oleh PT. Kharisma Haramain Indonesia dan sarana prasarana seperti perlengkapan sarana bimbingan atau ruangan untuk pelaksanaan pembelajaran sebelum keberangkatan umrah, terutama penulis akan lebih mengamati tentang segala interaksi atau aktifitas, serta pelayanan-pelayanan yang di lakukan oleh pengurus serta karyawan dalam melayani jamaah umrah di lembaga tersebut. Metode observasi ini penulis gunakan sebagai metode pelengkap dalam pengumpulan data.

## 3. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda dan sebagainya atau bisa di katakan dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Metode dokumentasi di gunakan untuk melengkapi data yang berhubungan dengan gambaran umum objek yang di teliti dan dokumentasi yang di harapkan dapat di peroleh di PT. Kharisma Haramain Indonesia adalah berupa sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur

pengurus, program kerja pengurus, serta berbagai program-program yang telah terlaksana dan yang Menurut Sugiyono analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan akan di pelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah di pahami oleh diri sendiri maupun orang lain belum terlaksana. Metode dokumentasi ini penulis gunakan sebagai metode pelengkap dalam pengumpulan data (Achmd, 2009).

#### **E. Teknik Analisis Data**

Penelitian ini di gunakan metode deskriptif kualitatif untuk menganalisis data yang telah terkumpul dari lapangan dengan cara menginterpretasikan data-data yang telah di peroleh kedalam bentuk kalimat-kalimat dengan menggunakan langkah analisis sebagai berikut:

1. Reduksi data merupakan kegiatan menajamkan, menggolongkan mengarahkan, dan membuang yang tidak perlu serta memilih bagian yang penting sesuai dengan masalah peneliti.
2. Penyajian data di artikan sebagai kegiatan untuk menyusun informasi informasi yang memberi kemungkinan adanya penarikan dan pengambilan tindakan.

3. Penarikan kesimpulan, yaitu proses lanjutan dari reduksi dan data penyajian data. Langkah ini menyangkut interpretasi penelitian, yaitu menggambarkan maksud dari data yang di tampilkan (Sugiyono, 2011).

#### **F. Teknik Keabsahan Data**

Setelah data di analisis dan di ambil kesimpulan, maka data tersebut perlu di uji keabsahannya, dengan melakukan pemeriksaan ulang terhadap data yang telah terkumpul. Untuk menetapkan keabsahan data di perlukan teknik pemeriksaan yang di dasarkan pada empat krikteria yaitu derajat kepercayaan (kredibilitas), keteralihan, ketergantungan dan kepastian. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang di gunakan dalam penelitian ini menggunakan triangulasi, yaitu sumber data di lakukan untuk melakukan pengecekan terhadap data penggunaan sumber pengumpulan data, apakah informasi yang diapat dengan wawancara sama dengan observasi atau apakah observasi sesuai dengan informasi yang di berikan ketika di wawancarai dan saat melihat dokumentasi yang ada. Triangulasi dengan sumber artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang di peroleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Berdasarkan penjelasan di atas maka dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengecekan data-data hasil penelitian untuk melihat bagaimana Manajemen Pelayanan yang ada di PT.Kharisma Haramain Surakarta (Yusuf, 2016).

## **G. Sistematika Penulisan**

Penulis membagi pokok bahasan menjadi lima bab. Hal ini untuk mempermudah, memperjelas pembaca pada setiap permasalahan yang dikemukakan. Adapun perincian setiap bab sebagai berikut:

PENDAHULUAN, dalam bab ini berfungsi sebagai gambaran umum untuk memberikan pola pikir keseluruhan, yang meliputi latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

TIJAUAN PUSTAKA, dalam bab ini terdapat kajian pustaka, yang dimaksud kajian pustaka yaitu penelitian terdahulu yang digunakan peneliti sebagai referensi atau tinjauan. Serta kajian teori, kajian teori yang sebagai penjelasan dan berakhir dengan suatu teori, oleh karena itu ditulis berdasarkan data yang melalui proses penelitian.

METODOLOGI PENELITIAN, dalam bab ini membahas tentang jenis dan pendekatan penelitian, waktu dan tempat penelitian, objek dan subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, analisis data.

PEMBAHASAN, dalam bab ini akan membahas mengenai analisis terkait manajemen pelayanan jamaah umroh pada PT.Kharisma Haramain Surakarta.

PENUTUP, dalam bab ini merupakan bab terakhir dari skripsi yang peneliti susun, di dalamnya menguraikan tentang kesimpulan sebagai jawaban dari pokok permasalahan penelitian dan saran-saran terkait dengan

hasil penelitian, dan sebagai pelengkap dalam penulisan skripsi, peneliti melampirkan daftar kepustakaan, daftar riwayat hidup dan lampirkan-lampiran lainnya.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Penelitian**

Sebelum peneliti menyajikan hasil penelitian, di sini peneliti akan memberikaan gambaran secara umum tentang pelayanan jamaah umrah PT. Kharisma Haramain Indonesia

##### **1. Profil PT. Kharisma Haramain Indonesia**

###### **a. Sejarah Singkat PT. Kharisma Haramain Indonesia**

Biro perjalanan ibadah umrah Kharisma Tour di sahkan pada tanggal 04 Maret 2014 dengan nama PT. Kharisma Haramain Indonesia, seperti yang tercantum pada akta pendirian perseroan terbatas No.161 oleh notaris Rita Esti Sri Purnawati,S.H kemudian dikenal dengan nama Kharisma Tour.

Berbeda dengan persekutuan komanditer (CV), yang tidak termasuk dalam badan usaha tidak berbadan hukum. Perseroan terbatas (PT) adalah suatu badan hukum untuk menjalankan usaha yang memiliki modal terdiri dari saham-saham, yang pemiliknya memiliki bagian sebanyak saham yang dimilikinya. Karena modalnya terdiri dari saham-saham yang dapat di perjual belikan, perubahan kepemilikan perusahaan bisa di lakukan tanpa perlu membubarkan bukti pemilikan perusahaan. Pemilik saham mempunyai tanggung jawab yang terbatas, yaitu sebanyak saham yang di miliki.

Berdirinya PT. Kharisma Haramain Indonesia berbekal pengetahuan dan wawasan serta pengalaman Hj. Erni Haryaningsih, M.M (Almarhum) dalam mengunjungi Tanah Suci untuk beribadah, beliau melihat peluang bisnis dalam dunia wisata religi yang cukup banyak di minati oleh masyarakat Indonesia, khususnya masyarakat di karesidenan Surakarta.

Di landasi dengan rasa semangat dan percaya diri untuk terus mengembangkan usahanya serta membuka lapangan pekerjaan bagi orang lain, akhirnya Dra. Erni haryaningsih (Almarhum) memutuskan untuk mendirikan Biro Perjalan Ibadah Umrah di bawah PT. Kharisma Haramain Indonesia. Dengan izin operasional sebagai penyelenggara perjalan ibadah umrah sesuai Surat Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 267 Tahun 2017.

Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang penyelenggaraan ibadah umrah, PT. Kharisma Haramain Indonesia memiliki tujuan sebagai berikut :

- 1) Membantu masyarakat yang ingin mengunjungi Kota Suci untuk beribadah dengan memberikan pelayananan yang memadai.
- 2) Mengakomodir penginapan, makan dan transportasi selama di Tanah Suci (Wawancara dengan Bapak Iqbal, 21 Agustus 2023).

b. Letak Lokasi PT. Kharisma Haramain Indonesia

PT. Kharisma Haramain Indonesia berlokasi di Graha Nino jl. Ahmad Yani No.335, RT/RW 002/013, Manahan Banjarsari, Surakarta, Jawa Tengah.

Berikut ini ada beberapa layanan informasi PT. Kharisma Haramain Indonesia:

- 1) Telp. (0271) 728024 / Fax (0271)736403
- 2) No. Hp/Whatsapp : 081367031113
- 3) Email : [kharisma.tour@yahoo.com](mailto:kharisma.tour@yahoo.com)
- 4) Website : [www.kharismatour.co.id](http://www.kharismatour.co.id) (Wawancara dengan Bapak Freddy, 21 Agustus 2023).

c. Visi dan Misi PT. Kharisma Haramain Indonesia

1) Visi

Menjadi biro umrah dan haji khusus yang berkomitmen memberikan pelayanan paripurna kepada jamaah untuk melaksanakan ibadah sesuai tuntunan Rasulullah SAW.

2) Misi

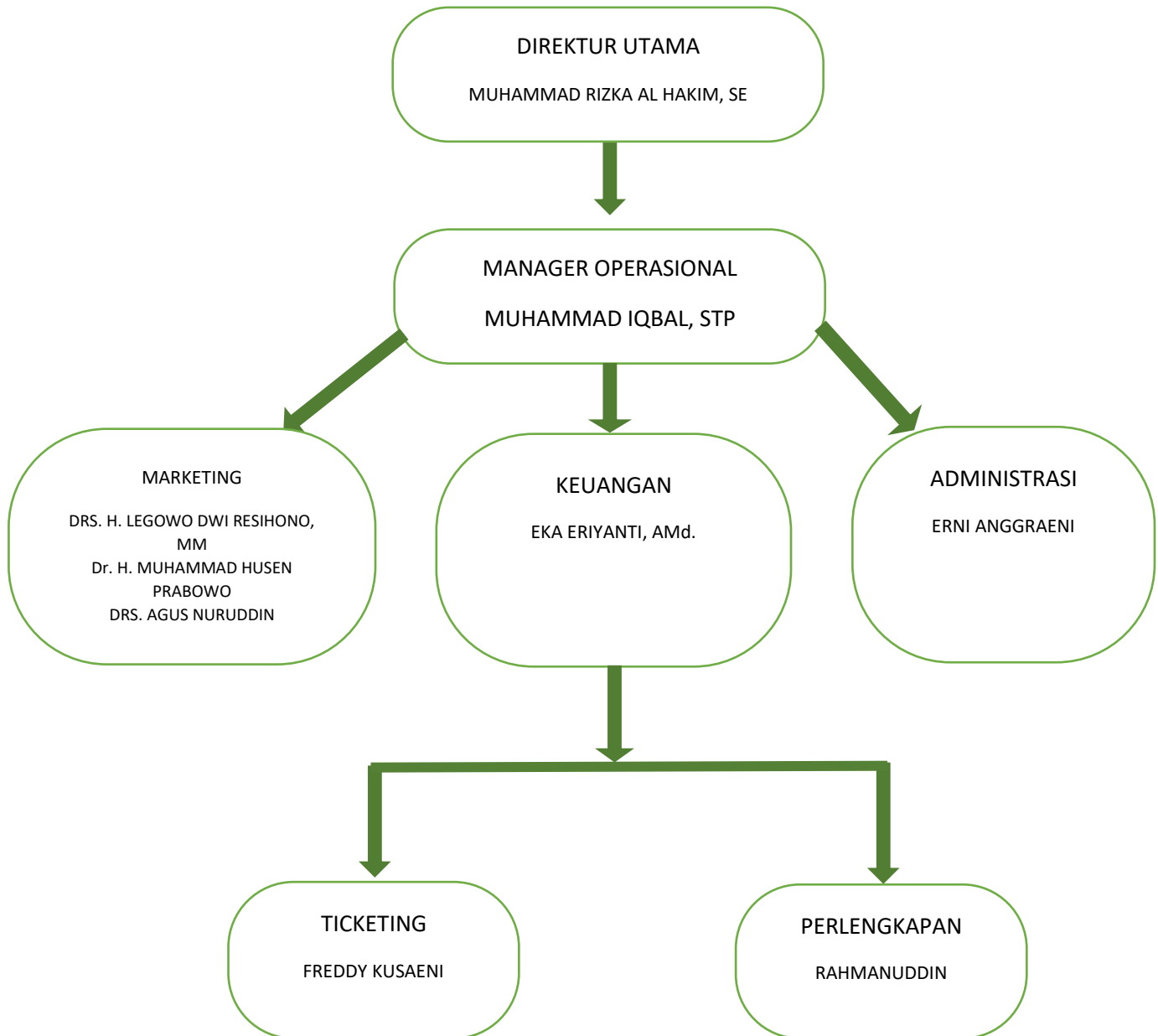
- a) Menyediakan paket perjalanan ibadah umrah dan haji khusus dengan pelayanan yang nyaman, amanah, dan harga yang kompetitif.
- b) Membekali jamaah dengan ilmu manasik yang cukup agar mampu melaksanakan ibadah dengan lancar dan benar, sehingga ibadahnya mabrur.
- c) Menumbuhkan rasa kekerabatan dan silaturahmi berkelanjutan pada jamaah, baik sebelum berangkat, selama ibadah, maupun setelah kepulangan dari ibadah (Wawancara dengan Bapak Iqbal, 21 Agustus 2023).



## **2. Struktur Organisasi PT. Kharisma Haramain Indonesia**

Struktur organisasi PT. Kharisma Haramain Indonesia ini terdiri dari Direktur Utama, Manajer Operasional, Bagian Keuangan, Bagian Marketing, Bagian Adminitrasi, Bagian Ticketing, dan Bagian Perlengkapan. Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas tugas, batas, dan kertekaitan antara satu bagian dan bagian lainnya. Dalam struktur organisasi yang baik ada kejelasan siapa yang menjadi penanggung jawab dan apa yang di pertanggung jawabkan. Untuk mengetahui lebih detailnya, bisa di lihat dari bagan di bawah ini.

Gambaran 4.1  
Struktur Oragnisasi PT. Kharisma Haramain Indonesia



Adapun jumlah informan yang peneliti wawancarai yaitu tiga orang yang terdiri dari Manajer Operasional, Administrasi dan Ticketing.

Manajer Operasional di PT. Kharisma Haramain Indonesia bertugas sebagai kordinator dalam setiap tugas yang di berikan kepada masing-masing bagian. Selain itu, juga mengawasi jalannya setiap pelaksanaan kegiatan teknis dalam proses persiapan pemberangkatan umrah hingga proses penjemputan jamaah sepulang dari Tanah Suci. Manajer Operasional PT. Kharisma Haramain Indonesia yang menjabat saat ini adalah Bapak Muhammad Iqbal,S.TP.

Bagian Administrasi di PT. Kharisma Haramain Indonesia bertugas untuk menerima panggilan telepon yang masuk, merekap data calon jamaah yang mendaftar umrah, menerima pembayaran *Down Payment* umrah untuk kemudian di teruskan ke bagian keuangan. Selain itu, bagian administrasi juga bertugas untuk merekap pembayaran *time limitnya*. Seperti : pembayaran tiket pesawat dan asuransi. Bagian Administrasi PT. Kharisma Haramain Indonesia saat ini adalah Ibu Erni Anggraeni.

Bagian *Ticketing* bertugas untuk melakukan reservasi tiket pesawat dan memberikan segala informasi yang di butuhkan mengenai jadwal penerbangan, harga tiket, dan jenis pesawat yang akan di gunakan untuk penembangan umrah. Selain itu, bagian *ticketing* di PT. Kharisma Haramain Indonesia juga bertugas untuk menyampaikan kepada bagian keuangan mengenai *time limit* pembayaran tiket pesawat sesuai informasi yang di sampaikan oleh maskapai yang bersangkutan.

Bagian *ticketing* PT. Kharisma Haramain Indonesia saat ini di jabat oleh Bapak Freddy Kusaeni.

### **3. Keadaan Pengurus pelayanan jamaah umrah PT. Kharisma Haramain Indonesia**

Pengurus dan karyawan adalah satu faktor utama dalam pelayanan yang eksistensinya tidak dapat ditinggalkan. Oleh karena suatu lembaga pelayanan selalu mengupayakan kualitas dan kuantitas yang baik sebagai sarana memperoleh kualitas yang output yang di hasilkan dapat di pertanggung jawabkan. Dalam proses pelayanan pelayanan jamaah umrah PT. Kharisma Haramain Indonesia memiliki pegawai berjumlah orang sebagai berikut: (Wawancara dengan Bapak Iqbal, 21 Agustus 2023)

Tabel 4.1

#### Darftar petugas PT. Kharisma Haramain Indonesia

No	Nama	Jabatan
1.	Muhammad Rizka Al Hakim, SE	Direktur Utama
2.	Muhammad Iqbal, STP	Manager Operasional
3.	Erni Angraeni	Administrasi
4	Eka Eriyanti, AMd	Keuangan
5.	DRS. H. Legowo Dwi Resihono, MM	Marketing
6.	Dr. H. Muhammad Husen Prabowo	Marketing
7.	DRS. Agus Nuruddin	Marketing
8.	DRS. H. Nur Hadi	Marketing
9.	Freddy Kusaeni	Ticketing
10.	Rahmanuddin	Perlengkapan

## **B. Temuan Peneliti**

Dengan program pelayanan yang di miliki dalam upaya memberikan kenyamanan, kepuasan dan kepercayaan agar dapat membuat jamaah merasa terlayani dengan ramah dan di perhatikan dengan baik sehingga dapat memberikan image baik untuk perusahaan PT. Kharisma Haramain Indonesia sebagai penyelenggara umrah dan memberikan pelayanan yang cukup baik terhadap calon jamaah umrah.

PT. Kharisma Haramain Indonesia menyediakan sarana kerja, alat transportasi dan alat komunikasi yang sesuai, sehingga staff dapat bekerja dengan baik untuk menghasilkan sebuah mutu produk yang dapat mendukung dalam pelayanan yang baik kepada jamaah umrah. Para staff secara keseluruhan bertanggung jawab untuk menjaga dan memelihara saran kerja dengan baik.

PT. Kharisma Haramain Indonesia melaksanakan komunikasi dengan jamaah yang pelaksanaanya di lakukan oleh bagian yang relevan seperti pemasaran dan operasional berkaitan dengan informasi mengenai produk tentang umrah dan jasa pelayanan umrah yang tersedia di PT. Kharisma Haramain Indonesia. Komunikasi staff pegawai PT. Kharisma Haramain Indonesia dengan jamaah dapat di lakukan melalui telepon, pertemuan rutin, pengajian rutin, dan lain-lain. Pertemuan tersebut dapat di lakukan di Kantor maupun di luar Kantor dan di selenggarakan oleh Perusahaan.

Gambaran hasil penelitian tentang Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah Pada PT. Kharisma Haramain Indonesia menurut rumusan masalah tentang Bagaimana manajemen pelayanan jamaah umrah pada PT. Kharisma Haramain Indonesia. (Wawancara dengan Bapak Iqbal, 21 Agustus 2023)

Maka dari itu berikut pemaparan dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan Pelayanan pendaftaran, pelayanan administrasi, pelayanan manasik, pelayanan transportasi, pelayanan kesehatan, dan pelayanan keberangkatan sebagai berikut: (Wawancara dengan Bapak Freddy, 21 Agustus 2023)

#### 1) Pelayanan pendaftaran

Pelayanan awal yang di berikan PT. Kharisma kepada calon jamaah umrah meliputi pelayanan pendaftaran. Adapun pelayanan pendaftaran yang harus dilengkapi oleh calon jamaah di PT. Kharisma, berdasarkan hasil wawancara yang mana penulis mengajukan pertanyaan, yaitu Bagaimana pelayanan yang di berikan oleh PT. Kharisma? “pernyataan yang di sampaikan oleh Bapak Freddy selaku Ticketing PT. Kharisma Haramain Indonesia sebagai berikut.

“ Calon jamaah umrah datang ke Kantor PT. Kharisma untuk melakukan pendaftaran, kemudian jamaah akan di jelaskan mengenai prosedur pendaftaran secara jelas dan lebih rinci oleh staff. Kemudian mengisi formulir pendaftaran yang di sediakan. Setelah mengisi formulir, staff akan menyampaikan persyaratan yang harus dipenuhi, seperti melampirkan dokumen penting dan lain-lain. Selain itu, staff juga akan menyampaikan mengenai prosedur pembayaran dan metode pembayaran. Biasanya setelah selesai pendaftaran jamaah akan di berikan informasi-informasi mengenai bimbingan manasik, keberangkatan, dan perjalanan serta pelaksanaan umrah sampai kembali ke Tanah Air”. (Wawancara dengan Bapak Freddy, 22 Agustus 2023)

## 2) Pelayanan Trasportasi

Alat transportasi yang digunakan oleh PT. Kharisma Haramain Indonesia dalam melakukan keberangkatan para jamaah umrah di Tanah Suci dengan menggunakan berbagai jenis transportasi udara. Adapun jenis transportasi sesuai dengan ungkapan Bapak Freddy selaku Ticketing yaitu:

“Selama penyelenggaraan umrah PT. Kharisma Haramain Indonesia bekerja sama dengan beberapa maskapai pernembangan seperti: Garuda Indonesia dan Lion Air. Untuk pernembangan jamaah umrah, pemberangkatan dimulai dari bandara Adi Sumarmo menuju Jakarta atau Surabaya dan sekarang sudah mulai di buka rute dari Solo ke Jeddah, dulu itu dari Solo ke Jakarta ke Jeddah atau Solo ke Surabaya ke Jeddah sekarang sudah ada dari Solo langsung ke Jeddah. (Wawancara dengan Bapak Freddy, 22 Agustus 2023)

## 3) Pelayanan Manasik

Berdasarkan hasil wawancara yang mana penulis mengajukan pertanyaan, yaitu Bagaimana bentuk pelayanan manasik yang di berikan oleh PT. Kharisma Haramain Indonesia? Pertanyaan yang di sampaikan oleh Bapak Freddy selaku Ticketing PT. Kharisma Haramain Indonesia yaitu:

“Manajemen pelayanan manasik umrah yang ada di biro PT. Kharisma Haramain Indonesia mempunyai aturan manasik umrah yaitu manasik umrah yang di bawah jumlah 40 jamaah secara teori melaksanakan manasik di Kantor dan lebih dari 40 jamaah umrah biasanya dari biro menyewakan Hotel sedangkan manasik umrah secara praktek di Asrama Haji. Pelatihan manasik di PT. Kharisma Haramain Indonesia diadakan dua macam yaitu manasik teori dan manasik praktek. Pertama manasik teori ini ada beberapa materi yang di berikan dengan standar dan harus di jaga PT. Kharisma Haramain Indonesia yaitu materi mengenai fiqh umrah atau ibadah umrah, materi mengenai tentang manajemen hati karena faktor hati atau fikiran itu sangat penting bagi orang yang melaksanakan ibadah umrah, materi tentang fiqh atau materi kewanitaan karena tata cara ibadah bagi mereka itu sangat spesifik dalam kondisi tertentu sehingga kami berikan seksi khusus, materi mengenai teknis hal-hal yang perlu di persiapkan sebelum berangkat sampai pulang kembali. Adapun hari kedua pelatihan manasik praktek dari PT.

Kharisma Haramain Indonesia pada saat melakukan manasik praktek di bimbing oleh pembimbing yang sudah di sediakan dari PT. Kharisma Haramain Indonesia mulai dari simulasi persiapan dari Hotel, Miqat, dan sampai di Mekkah untuk melaksanakan thowaf, sai, dan tahallul kita bimbing simulasinya. (Wawancara dengan Bapak Freddy, 21 Agustus 2023)

#### 4) Pelayanan Adminitrasi

Adapun pelayanan adminitrasi yang harus di lengkapi oleh calon jamaah di PT. Kharisma Haramain Indonesia, Berdasarkan hasil wawancara yang mana penulis mengajukan pertanyaan, yaitu bagaimana pelayanan adminitrasi yang di berikan oleh PT. Kharisma Haramain Indonesia? “pertanyaan yang disampaikan oleh Ibu Anggre selaku adminitrasi di PT. Kharisma Haramain Indonesia sebagai berikut:

“ Ibu Anggre mengatakan “Calon jamaah umrah bisa datang ke kantor untuk melakukan pembayaran dp atau uang muka minimal lima juta terlebih dahulu dan juga bisa membayar lewat transferan” pada saat jamaah sudah mendaftar ke Kantor dan membayar uang muka selajutnya jamaah akan di berikan perlengkapan yang sudah di sediakan oleh PT. Kharisma Haramain Indonesia, perlengkapannya meliputi koper, tas kabin, tas slempang, baju batik, kain ihram (bagi laki-laki), jilbab dan atasan mukena(bagi perempuan), buku panduan ibadah umrah dan lain sebagainya. Pembayaran yang kita berikan sudah tercatat semua sehingga kita bisa memonitoring termasuk kapan waktu perlunasan, kadang kami juga memberikan kelonggaran misalnya tidak mampu melunasi di waktu yang di tentukan kurang beberapa hari mungkin kadang beberapa ijin semisalnya: pak ini baru cair dari bank tanggal sekian kami berikan kelonggaran. PT. Kharisma Haramain Indonesia juga ada fasilitas tabungan umrah sama dana talangan umrah bagi jamaah yang mau saja, dana talangan itu berarti istilahnya dengan di biayai dulu oleh tenaga keuangan. PT. Kharisma Haramain Indonesia bekerja sama dengan bmt kemudian yang tabungan umrah iyha nabung dulu di bantu PT. Kharisma Haramain Indonesia dengan terkumpul jumlah tertentu di gunakan untuk umrah itu dengan fasilitas pelayanan yang di berikan oleh PT. Kharisma Haramain Indonesia yang berminat untuk umrah mulai mendaftar sampai berangkat. (Wawancara dengan Ibu Anggre, 22 Agustus 2023)



## 5) Pelayanan Keberangkatan

Berdasarkan hasil wawancara yang mana penulis mengajukan pertanyaan, yaitu bagaimana pelayanan administrasi yang di berikan oleh PT. Kharisma Haramain Indonesia? “pertanyaan yang disampaikan oleh Ibu Anggre selaku Adminitrasi di PT. Kharisma Haramain Indonesia sebagai berikut:

“Sebelum berangkat, jamaah berkumpul terlebih dahulu di Bandara Adi Sumarmo Solo di antar oleh pihak keluarga masing-masing. Kemudian jamaah diberi perlengkapan lain seperti syal, botol sprai untuk wudhu dan handshock (bagi perempuan), serta snack. Setelah itu jamaah di bagikan paspor dan tiket kemudian do'a bersama di pimpin oleh Tour Leader. Selanjutnya take off menuju Madinah dan sesampainya di Bandara Madinah, Jamaah di arahkan menuju bus AC yang telah di sediakan untuk di antar menuju Hotel. Ketika di Madinah, jamaah akan di ajak berziarah mengunjungi Raudhah, Makam Rasulullah SAW, Abu Bakar Ash-shiddiq, Umar bin Khottob, komplek Pemakaman Baqie, dan Masjid Terapung Laut Merah. Bagaimana jamaah itu pada saat berangkat bisa lancar dari berangkat kemudian dari di Bandara kemudian tiba di Saudi mungkin dari Jeddah ke Madinah misalnya kegiatan sama di Mekkah sampai kegiatan sama di Madinah kemudian pulang kembalipun lewat Bandara dan lewat Solo pokoknya dari awal sampai akhir kita full servis jadi seperti tiba di Bandara misalnya kita sediakan pelayanan headling tidak perlu jamaah mengurus koper sendiri kemudian headling di Bandara Solo maupun di Bandara Jakarta kemudian memang di Jakarta harus menginap yang kita berikan fullseft. (Wawancara dengan Ibu Anggre, 22 Agustus 2023)

## 6) Pelayanan Akomodasi

Berdasarkan hasil wawancara yang mana penulis mengajukan pertanyaan, yaitu bagaimana pelayanan administrasi yang di berikan oleh PT. Kharisma Haramain Indonesia? “pertanyaan yang disampaikan oleh Bapak Iqbal selaku Manajemen Operasional di PT. Kharisma Haramain Indonesia sebagai berikut:

“ Ketika jamaah sudah tiba mendarat di Jeddah maupun di Madinah itu juga kita fullservis jadi koper-koper sudah di urus oleh petugas yang kita sediakan tidak perlu jamaah mengurus koper sendiri. Demikian juga ketika sudah sampai di Hotel Madinah maupun di Hotel Mekkah itu juga sudah ada kita siapkan petugas yang mengurus koper sedangkan jamaah tidak perlu mengurus koper dengan maksud agar mereka tidak terlalu lelah dan merasa nyaman,cukup menerima kamar hotel kalau sudah di bagikan dan masuk ke kamar masing-masing koper sudah kami fasilitasi atau kami bantu untuk prosesnya. Kalau perlu menginap di Hotel dari PT. Kharisma Haramain Indonesia sudah menyiapkan akomodasi ketika di Jakarta, kemudian terbang kesaudi di Jeddah maupun di Madinah ya sudah kami siapkan juga koper sudah di masukan ke dalam bis jamaah tidak mengurus koper lagi dan didalam bis dipandu oleh muthowif yang memandu dari berangkat sampai pulang kembali. (Wawancara dengan Bapak Iqbal, 21 Agustus)

#### 7) Pelayanan Komsumsi

Berdasarkan hasil wawancara yang mana penulis mengajukan pertanyaan, yaitu bagaimana pelayanan administrasi yang di berikan oleh PT. Kharisma Haramain Indonesia? “pertanyaan yang di sampaikan oleh Bapak Iqbal selaku Manajemen Operasional di PT. Kharisma Haramain Indonesia sebagai berikut:

“ Makan itu hal sangat penting bagi PT. Kharisma Haramain Indonesia mempunyai prinsip ketika waktu masuk makan di manapun jamaah berada baik di Bandara maupun di Saudi harus siap makan. Jangan jamaah tidak makan pada waktu makan itu salah satu prinsip yang di pegang PT. Kharisma Haramain Indonesia agar jamaah tidak kecapekan dan agar jamaah kelaparan. Otomatis dalam waktu makan dari PT. Kharisma Haramain Indonesia sudah menyiapkan makan bagi seluruh jamaah dan komsumsi selama di Hotel juga sudah kita sediakan. Sebelum masuk dalam Bandara kita sediakan komsumsi ringan seperti snack dari PT. Kharisma Haramain Indonesia memastikan sudah siap semua jamaah masuk dan berangkat naik pesawat. (Wawancara dengan Bapak Iqbal, 21 Agustus 2023)

Dengan motto “Mitra Perjalanan Ibadah Yang Sebenarnya” menjadikan PT. Kharisma mendapat kepercayaan dari masyarakat sehingga terus melakukan pelayanan yang terbaik untuk jamaah umrah dan pelayanan yang di berikan meliputi: Administrasi, bimbingan manasik, transportasi, kesehatan, konsumsi dan akomodasi sehingga calon jamaah memperoleh materi tentang umrah yang di berikan pada PT. Kharisma. PT. Kharisma selalu berusaha untuk memuliakan tamu Allah SWT dengan cara memberikan pelayanan yang baik demi kepuasan jamaah umrah. Untuk mewujudkan pelayanan yang terbaik maka semua karyawan PT. Kharisma di tuntut untuk selalu bersikap ramah kepada tamu yang datang ke Kantor PT. Kharisma.

Pemberian pelayanan yang di berikan PT. Kharisma kepada jamaah umrah harus bersikap ramah dan sopan, menjaga kebersihan dan kerapian tempat pelayanan, menjalin keakraban dan keramahan karyawan dengan jamaah, siap membantu setiap kesulitan yang dialami jamaah dan memiliki karyawan berkompentensi. Bentuk pelayanan jamaah dari awal mulai pendaftaran sudah di bantu semuanya, pengenalan produk dari pembuatan paspor, setelah selesai selesai persyaratan jamaah di kumpulkan dan untuk melakukan manasik.

PT. Kharisma memberikan pelayanan terhadap para calon jamaah dengan ramah, sopan dan membantu dari proses adminitrasi sampai calon jamaah berangkat ke Tanah Suci dan di Tanah Suci kami berikan pelayanan semaksimal mungkin hingga kepulangan jamaah. PT. Kharisma memudahkan

pendaftaran calon jamaah umrah bisa di lakukan kapan saja baik melalui via telepon atau datang ke Kantor PT. Kharisma Haramain Indonesia.

### **C. Analisis Dan Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan peneliti menganalisis dari hasil yang di dapat sesuai metode fenomena yang di gunakan yaitu metode deskriptif dengan cara menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Untuk menganalisis hasil penelitian, peneliti mengitprestasikan ialah pemberian kesan, pendapat atau pandangan sesuatu, dari hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan yang telah peneliti laksanakan, yaitu bedasarkan hasil penelitian yang di lakukan oleh penulis dapat menganalisis tentang Manajemen Pelayanan Umrah Pada PT. Kharisma Haramain Indonesia yaitu:

1. Manajemen Pelayanan Berdasarkan Bentuk-Bentuk Pelayanan Prima Yang Di berikan PT. Kharisma Haramain Indonesia Terhadap Jamaah Umrah. Manajemen pelayanan dan pelaksanaan ibadah umrah berdasarkan bentuk – bentuk pelayanan prima pada PT. Kharisma Haramain Indonesia. Yaitu kecepatan, keramahan, ketepatan dan kenyamanan, berikut penjelasanya :

- a. Kecepatan

Kecepatan pelayanan merupakan target waktu pelayanan dapat di selesaikan dalam waktu yang telah di tentukan. PT. Kharisma Haramain Indonesia dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaaah umrah dengan cepat dan tepat. Kecepatan waktu pelayanan, di mana hal yang perlu di perhatikan berkaitan dengan waktu proses. Bahwa untuk

menilai pelayanan yang berkualitas dapat di gunakan kriteria antara lain: keterbukaan waktu penyelesaian dan ketepatan waktu.

b. Keramahan

Keramahan karyawan PT. Kharisma Haramain Indonesia dalam memberikan pelayanan yang ramah merupakan sikap dan perilaku karyawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Keramahan dalam memberikan khususnya interaksi langsung dan mempunyai sikap sopan, menghargai orang lain. Mengukur kepuasan pelanggan yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen dan perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

c. Ketepatan

Ketepatan waktu pemberangkatan umrah pada PT. Kharisma Haramain Indonesia setiap pemberangkatan sudah di tentukan atau di sampaikan kepada calon jamaah umrah. Sesuai dengan paket yang pihak pengelola travel berikan. Sesuai jadwal pemberangkatan masing-masing calon jamaah umrah di harapkan jamaah sudah berada di Bandara Adi Sumarmo dan bagi para jamaah di harapkan tidak adanya keterlambatan.

d. Kenyamanan

PT. Kharisma Haramain Indonesia dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah umrah dengan nyaman dan

bertanggung jawab dengan apa yang telah di rencanakan pada program awal, memberikan kenyamanan kepada para jamaah umrah agar mereka bisa beribadah dengan tenang dan tanpa adanya rasa khawatir dalam mengunjungi Baitullah. Sehingga ibadah umrah ini tidak hanya mencari uang semata akan tetapi mengharapkan keridhoan Allah SWT yang telah mengupayakan travel ini berjalan hingga sampai sekarang.

Pihak PT. Kharisma Haramain Indonesia dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan para calon jamaah umrah merupakan suatu nilai tambah bagi pihak biro travel PT. Kharisma Haramain Indonesia, dimana pihak biro travel dapat mengamati dan mengerti semua kebutuhan dan keinginan dari jamaah umrah.

2. Manajemen Pelayanan Berdasarkan Dasar-Dasar Pelayanan Prima Yang Di berikan PT. Kharisma Haramain Indonesia Terhadap Jamaah Umrah. Manajemen pelayanan dan pelaksanaan ibadah umrah berdasarkan dasar – dasar pelayanan prima pada PT. Kharisma Haramain Indonesia. Yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhantian, tindakan dan tanggung jawab berikut penjelasanya :

a. Kemampuan (*ability*)

Seluruh karyawan PT. Kharisma Haramain Indonesia yang di rekrut sesuai dengan tugasnya harus memahami pekerjaan masing-masing. Karyawan harus menguasai dan ahli dalam bidangnya, sehingga meminimalisir kesalahan yang akan terjadi.

b. Sikap (*attitude*)

PT. Kharisma Haramain Indonesia harus memiliki sikap ramah dan tanggap. Untuk memberikan citra positif pada pelanggan karyawan harus bersikap ramah apapun kondisinya. Ketanggapan dalam memenuhi segala kebutuhan jamaah juga harus dimiliki karyawan. Menanggapi setiap respon dengan cepat seperti menanggapi pertanyaan jamaah dan memenuhi kebutuhan jamaah.

Karyawan PT. Kharisma Haramain Indonesia dalam memberikan pelayanan yang baik kepada jamaah, diwajibkan para karyawan untuk selalu menerapkan sikap salam, senyum, sapa, sopan dan santun. Hal itu berlaku untuk seluruh karyawan atau staff baik dari jajaran tertinggi sampai terendah apabila bertemu jamaah harus bisa mengimplementasikan hal sikap dalam melayani jamaah.

Saat jamaah berkunjung ke Kantor, melakukan pendaftaran, memberikan persyaratan, mengambil perlengkapan, keberangkatan ke Bandara, hingga sampai pelaksanaan perjalanan umrah selesai. Hal ini dilakukan bukan hanya saat berinteraksi langsung dengan jamaah, tetapi dalam melayani jamaah via telephone. Memberikan salam kepada jamaah yang datang lalu selalu tersenyum kepada jamaah, menanyakan kabar jamaah, kebutuhan, dan permasalahan jamaah hingga kegiatan umrah selesai di laksanakan, bersikap sopan dan santun kepada jamaah dengan tidak melakukan hal-hal yang mengganggu jamaah dan selalu menghormati jamaah.

c. Penampilan (*appearance*)

Suatu perusahaan yang professional juga bisa di lihat dari cara karyawannya dalam berpakaian. Penampilan yang rapi dan sopan merupakan kewajiban di PT. Kharisma Haramain Indonesia, khususnya untuk karyawan yang berinteraksi langsung dengan jamaah seperti Marketing. Jamaah bisa menilai bahwa keseriusan perusahaan PT. Kharisma Haramain Indonesia dari rapi dan sopan cara berpakaian dalam melayani calon jamaah yang ingin mendaftar umrah. PT. Kharisma Haramain Indonesia harus memakai pakaian yang sopan dan rapi sehingga calon jamaah merasa nyaman dalam menerima pelayanan dari PT. Kharisma Haramain Indonesia. Karyawan perempuan diwajibkan memakai jilbab dan untuk karyawan laki-laki diwajibkan berpakaian sopan. Apabila menemui jamaah atau berinteraksi langsung tidak boleh memakai sandal tetapi harus memakai sepatu.

d. Perhatian (*attention*)

Peraturan yang harus di laksanakan saat melayani jamaah seperti tamu ketika datang ke rumah adalah hal yang harus di perhentikan. PT. Kharisma Haramain Indonesia dalam melayani jamaah sikap seperti ini juga harus di lakukan karyawan untuk melayani jamaah Kharisma Tour. Bukan hanya tugas satpam, tetapi setiap karyawan yang sedang bersama jamaah harus mengantarkan jamaah dengan membukakan pintu dan memberi salam.



Melayani setiap detail pelayanan untuk jamaah di lakukan oleh Kharisma Tour. Seperti memberikan bimbingan kepada jamaah selain tugas muthawif merupakan tugas seluruh karyawan. Hanya saja muthawif memberikan bimbingan pada saat pelaksanaan kegiatan umrah, sedangkan karyawan harus memberikan bimbingan kepada calon jamaah pada sebelum pemberangkatan, hingga pada keberangkatan dan sampai kepulangan. Memperhantikan segala keperluan jamaah sebelum pemberangkatan dan syarat-syarat untuk keberangkatan. Mengingatkan jamaah untuk waktu pemberangkatan, kesiapan jasmani dan rohani jamaah, itu yang harus dilakukan karyawan.

e. Tindakan (*action*)

PT. Kharisma Haramain Indonesia dalam melayani jamaah umrah yang ada masukan dan saran dari jamaah untuk Direktur Utama atau karyawan langsung di terima masukan dan saran tentang manajemen pelayanan dari jamaah tersebut. Sehingga mendapat saran dan masukan tentang manajemen pelayanan dari jamaah pihak PT. Kharisma Haramain Indonesia merapatkan dan sosialisasikan masukan dari jamaah kemudian bisa diterapkan dengan baik pelayanannya.

f. Tanggung jawab (*accountability*)

Setiap pelayanan yang di berikan oleh karyawan, karyawan harus bertanggung jawab atas apa yang sudah menjadi tugasnya.

Seperti dalam memberikan informasi jadwal keberangkatan, informasikan mengenai tempat manasik, maupun bertanggung jawab apabila terjadi kertelambatan atau perubahan jadwal yang tidak sesuai dengan jadwal yang awal. Memberikan penjelasan mengenai keterlambatan sehingga jamaah tidak mengalami kekecewaan yang mendalam.

3. Manajemen Pelayanan Berdasarkan Menggunakan Fungsi Manajemen Yang Di berikan PT. Kharisma Haramain Indonesia Terhadap Jamaah Umrah.

a. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan ibadah umrah PT. Kharisma Haramain Indonesia merupakan perencanaan yang di buat untuk mempersiapkan kemampuan teknis dan finansial perusahaan serta persiapan dalam layanan bimbingan, akomodasi, konsumsi, transportasi dan pelayanan kesehatan. Mulai dari pemberangkatan hingga pulangnyaa jamaah dari Tanah Suci.

Menyusun rencana tidak terlepas dari rencana kegiatan yang telah dilakukan tahun-tahun sebelumnya sebagai acuan dengan memperhatikan perkembangan pada tahun ini. Draf rencana kegiatan ibadah umrah PT. Kharisma Haramain Indonesia disusun oleh bagian operasional dengan persetujuan Direktur Utama. Kemudian diajukan kepada Komisaris untuk mendapatkan persentujuan. Setelah mendapat persetujuan, Bagian Operasional mengkoordinir untuk selanjutnya

merealisasikan dalam bentuk kegiatan sesuai dengan jadwal yang di rencanakan. PT. Kharisma Haramain Indonesia selalu berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada para calon jamaah.

Perencanaan yang di tetapkan oleh PT. Kharisma Haramain Indonesia cukup efektif dan efisien karena dalam rangka memberikan pelayanan sebelumnya pimpinan telah menyusun atau merencanakan langkah-langkah yang di lakukan dalam rangka pencapaian tujuan yaitu memberikan pelayanan yang terbaik untuk jamaah. Langkah-langkah yang di lakukan oleh PT. Kharisma Haramain Indonesia di antaranya peningkatan kualitas sumber daya manusia dengan mengikutsertakan karyawan dalam pelatihan.

Sebagaimana di sebutkan di atas bahwa PT. Kharisma Haramain Indonesia juga terlebih dahulu melakukan atau membuat langkah-langkah dalam memberikan pelayanan kepada jamaah mulai dari pelayanan administrasi sampai dengan kedatangan.

b. Pengorganisasian (*organizing*)

Setiap melaksanakan kegiatan PT. Kharisma Haramain Indonesia mempunyai berbagai bidang sehingga dalam setiap menjalankan program kerja atau mengadakan sebuah kegiatan mendapat persetujuan dari pihak pengelola PT. Kharisma Haramain Indonesia. Pengorganisasian PT. Kharisma Haramain Indonesia dapat di gunakan untuk mengelompokan karyawan atau staff sesuai dengan tugas masing-masing guna mengelola program kerja sehingga

mendapatkan hasil yang baik. Pengorganisasian terjadi karena pekerjaan yang perlu di laksanakan itu terlalu berat di tangani oleh satu orang saja. Dengan demikian di perlukan tenaga bantu.

*Organizing* di PT. Kharisma Haramain Indonesia mempunyai tim atau karyawan untuk mengatur di bagian masing-masing, seperti akomodasi dan bagian perlengkapan yang mempersiapkan tempat untuk manasik umrah supaya mengupayakan bimbingan umrah berjalan lancar dan sukses. Bahwa tim atau karyawan dapat menunjukan beberapa tim atau karyawan yang mempunyai kewenangan untuk mengaktifkan para karyawan seperti bagian pendaftaran, manasik, bimbingan dan lain-lain.

Penyelenggaraan ibadah umrah di PT. Kharisma Haramain Indonesia di lakukan dengan pembagian tugas ke dalam enam bidang pelayanan, yaitu : proses pendaftaran, pembinaan, kesehatan, keimigrasian, transportasi dan akomodasi. Mewujudkan hal tersebut, maka di bentuklah struktur organisasi. Pembentukan struktur organisasi bertujuan untuk memudahkan pimpinan perusahaan dalam mengawasi jalannya tugas yang telah di bagi sesuai dengan bidangnya masing-masing. Serta menunjukkan alur wewenang dan tanggung jawab karyawan.

Berikut pembagian tugas dalam pelayanan ibadah umrah di PT. Kharisma Haramain Indonesia :

a. Pendaftaran

Penerimaan calon jamaah umrah di lakukan oleh Bagian Administrasi dan di awasi langsung oleh Direktur Utama. Apabila terdapat calon *customer* yang ingin mendaftar, maka Bagian Administrasi akan memberikan informasi mengenai paket yang ditawarkan oleh biro, termasuk informasi mengenai persyaratan pendaftaran, biaya, transportasi, dan akomodasi yang berkaitan dengan paket umrah tersebut. Setelah *customer* memilih paket umrah yang di inginkan, selanjutnya Bagian Administrasi akan memberikan berkas persyaratan yang di kumpulkan ke Bagian Operasional, untuk selanjutnya di tindak lanjuti.

b. Pembinaan

Pembinaan atau yang lebih di kenal dengan manasik, diselenggarakan oleh Bagian Operasional dengan persetujuan dari Direktur Utama. Pelayanan manasik umrah di PT. Kharisma Haramain Indonesia di pimpin langsung oleh Manajer Operasional dan dibantu beberapa karyawan untuk mempersiapkan acara dan perlengkapan. Pemateri PT. Kharisma Haramain Indonesia memiliki beberapa pembimbing ibadah umrah yang akan mengisi acara. Dua di antara pemateri yang bertugas mengisi manasik umrah, termasuk dalam jajaran Direksi PT. Kharisma Haramain Indonesia. Selain pembimbing ibadah berjenis kelamin laki-laki. PT. Kharisma

Haramain Indonesia juga memiliki pembimbing perempuan yang bertugas mengisi materi Fikih Wanita.

c. Keimigrasian

Dokumen perjalanan umrah mencakup paspor dan visa. Pengurusan dokumen perjalanan umrah di jadwalkan dan diawasi langsung oleh Manajer Operasional. Proses pembuatan paspor PT. Kharisma Haramain Indonesia memiliki tim lapangan yang bertugas mendampingi jamaah selama pengurusan dokumen berlangsung. Setelah jamaah memiliki paspor, kemudian Bagian Operasional akan mengirimkan dokumen-dokumen tersebut untuk pengajuan visa umrah. Pengurusan visa umrah di PT. Kharisma Haramain Indonesia dilakukan maksimal H-tujuh dari tanggal keberangkatan.

d. Transportasi

Transportasi yang digunakan dalam melayani jamaah umrah di PT. Kharisma Haramain Indonesia terbagi menjadi dua, yaitu : transportasi darat dan udara. Transportasi udara, PT. Kharisma Haramain Indonesia menjalin kerjasama dengan beberapa maskapai seperti Garuda Indonesia dan Lion Air. Sedangkan untuk transportasi darat selama di Tanah Suci, pihak PT. Kharisma Haramain Indonesia bekerjasama dengan pihak *Land Arrangement* yang seringkali disebut sebagai Kantor Perwakilan.

Pemesanan tiket transportasi udara di PT. Kharisma Haramain Indonesia, menjadi tugas Bagian Ticketing yang di bantu oleh Manajer Operasional dan diawasi langsung oleh Direktur Utama. Selanjutnya

Bagian Operasional akan membantu dalam proses *check-in* jamaah yang akan berangkat.

e. Akomodasi

Akomodasi selama di Mekkah dan Madinah, baik itu penginapan maupun catering, pihak PT. Kharisma Haramain Indonesia bekerjasama dengan pihak *Land Arrangement* yang seringkali di sebut sebagai Kantor Perwakilan. Sepuluh hari sebelum keberangkatan, Manajer Operasional diawasi langsung oleh Direktur Utama akan mengirimkan *passenger manifest roomlistnya* kepada pihak *Land Arrangement* akan melakukan reservasi Hotel sesuai *roomlist* yang di buat oleh Manajer Operasional.

Tugas tugas dalam *Land Arrangement* secara garis besar, sebagai berikut:

1) Penjemputan dan *handling* di Bandara kedatangan

Penyedia jasa *Land Arrangement* umrah akan menjemput rombongan di Bandara kedatangan di Jeddah maupun Madinah. Pengguna jasa *Land Arrangement* merupakan rombongan dari sebuah biro perjalanan umrah. Setelah tiba di Bandara tujuan, jamaah diantar menuju ke penginapan di Mekkah maupun Madinah. Proses *handling* di Bandara, penyedia jasa *Land Arrangement* akan menyakinkan aparat keamanan Bandara sebagai penjamin dari para pengguna jasanya dengan cara menulis beberapa informasi rombongan secara spesifik.

2) Transportasi selama di Tanah Suci

Sarana transportasi yang di sediakan dalam paket *Land Arrangement* umrah yaitu bus yang mencakup rute transportasi darat

dari Bandara Jeddah ke dua Kota Suci (Mekkah dan Madinah). Penggunaan transportasi darat ini meliputi perjalanan dari Bandara Jeddah menuju Madinah, Madinah menuju Mekkah, Mekkah kembali lagi ke Bandara Jeddah. Mencakup kegiatan ziarah seputar Kota Mekkah dan Madinah, juga kota-kota yang bersejarah di sekitarnya seperti Madain Saleh, sesuai paket *city tour* yang di pilih. Bus yang digunakan juga harus memiliki izin khusus, atau bisa di kenal bus *syarikah*.

### 3) Menyediakan konsumsi dan akomodasi selama di Tanah Suci

Konsumsi yang akan disajikan dalam paket *Land Arrangement* umrah ini secara garis besar mencakup sajian makanan selamat datang, makanan prasmanan dengan menu masakan Indonesia tiga kali sehari, serta sajian pelengkap seperti air mineral dan cemilan saat ziarah seputar Kota Mekkah dan Madinah.

Akomodasi merupakan salah satu komponen penting dalam kesuksesan sebuah perjalanan yang di sediakan oleh penyedia jasa *Land Arrangement*. Karena perlu adanya kesepakatan antara pihak pengguna jasa dalam menentukan penginapan yang akan digunakan selama di Tanah Suci. Penginapan yang di gunakan dapat berupa Hotel maupun Apartemen sesuai kesepakatan antara kedua belah pihak.



4) Menyediakan air zam-zam saat kepulangan

Sesuai ketentuan baru bagisi zam-zam, tiap anggota rombongan jamaah umrah akan mendapat jatah air zam-zam sejumlah lima liter. Sebagian jamaah menjadikan air zam-zam sebagai buah tangan untuk para kerabatnya di Tanah Air, sebagian yang lain menjadikannya sebagai konsumsi pribadi.

5) Menyediakan mutawif

Paket *Land Arrangement* yang ditawarkan seringkali di lengkapi dengan penawaran untuk menggunakan mutawif atau pembimbing jamaah dalam rangkaian ibadah selama di Tanah Suci. Penawaran ini bersifat opsional karena beberapa Biro Perjalan Umrah sudah menyediakan mutawif sendiri dari Indonesia.

Paket mutawif yang ditawarkan terdiri atas dua paket pelayanan, yaitu mutawiff *full time* dan *part time*. Mutawiff *full time* adalah mereka yang terus menerus hadir mendampingi jamaah selama berada di Tanah Suci, bahkan menginap di Hotel yang sama. Sementara mutawiff *part time* hanya mereka mendampingi jamaah pada saat tertentu saja, seperti saat *city tour* dan saat beribadah umrah.

Untuk perlengkapan yang di berikan oleh PT. Kharisma Haramain Indonesia bagi para calon jamaah umrah adalah sebagai berikut:

- a) Koper
- b) Slayer

- c) Kain seragam batik
  - d) Kain Ihram (jamaah laki-laki)
  - e) Mukena (jamaah perempuan)
  - f) Buku panduan dan doa harian
  - g) Sertifikat dan buku kenangan
- c. Penggerakan (*actuating*)

*Actuating* merupakan suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran yang sesuai dengan perencanaan manajerial. *Actuating* di sebut juga gerakan aksi yang mencakup kegiatan di lakukan seorang pimpinan untuk mengawali dan melanjutkan kegiatan yang di tetapkan oleh unsur-unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan yang di rumuskan dapat tercapai.

Sebuah organisasi menginginkan hasil yang maksimal perlu adanya implementasi dari perencanaan yang telah di tetapkan, sehingga apa yang menjadi tujuan akan benar-benar tercapai. Penyelenggaraan ibadah umrah merupakan rangkaian kegiatan dalam pelayanan PT. Kharisma Haramain Indonesia terhadap calon jamaah Umrah sehingga di butuhkan kerjasama yang kompak dalam memberikan pelayanan. Pembinaan terhadap calon jamaah Umrah kerjasama antar bidang menjadi sangat penting karena bidang satu dengan yang lain memiliki keterkaitan. Sisi lain perlu adanya

kepimpinan agar hubungan antar bidang dalam penyelenggaraan ibadah Umrah dapat berjalan dengan baik.

Berikut pergerakan petugas PT. Kharisma Haramain Indonesia:

1. Penggerakan lingkungan internal

- a. Pemimpin memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk menyampaikan pendapat, dan mengajukan pertanyaan dalam pengembangan pelayanan umrah agar lebih baik lagi. Hal ini didukung dengan terlibatnya Direktur Utama secara langsung pada proses pelaksanaan di Lapangan. Ketika terjadi masalah dapat langsung di diskusikan dan diatasi.
- b. Memberi penghargaan dan motivasi dalam menjalankan tugas untuk melayani calon jamaah umrah. Wujud dari penghargaan dan pemberian motivasi kerja dapat berupa gaji lembur. Selain itu, beberapa karyawan yang memenuhi kriteria Direktur Utama mendapatkan fasilitas. Sehingga karyawan lebih semangat dalam menjalankan tugasnya.
- c. Memberikan kesempatan kepada para karyawan untuk mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan bidang umrah agar semakin professional dalam melaksanakan tugas. Penataran atau seminar kerjasama dengan beberapa instansi seperti: Kementerian Agama, Kementrian Kesehatan, Persaudaraan Pengusaha Umrah Indonesia.

## 2. Penggerakan lingkungan eksternal

- a. Pengarahan dan pendaftaran kepada calon jamaah umrah baik dalam pendaftaran, keimigrasian, pembinaan, kesehatan, transportasi dan akomodasi. Direktur Utama tidak sungkan untuk terjun langsung menghadapi keluhan calon jamaah.
- b. Menjalin kerjasama dengan pihak eksternal yang terkait dengan pelayanan ibadah umrah, seperti: pemerintah, perusahaan penerbangan dan transportasi.

Mencapai hasil yang maksimal dalam pelayanan ibadah umrah Direktur Utama PT. Kharisma Haramain Indonesia terlibat langsung dalam pengelolaan manajemen, baik dalam alur pendaftaran, pembinaan, penyediaan transportasi dan akomodasi, sehingga proses pelayanan dapat berjalan lancar. Berikut adalah langkah-langkah yang telah ditempuh oleh Direktur Utama PT. Kharisma Haramain Indonesia :

- 1) Pemberian motivasi terhadap karyawan
- 2) Pembimbingan
- 3) Menjalin hubungan dengan pihak luar, mitra, atau calon jamaah
- 4) Penyelenggaraan komunikasi
- 5) Pengembangan sumber daya manusia

Keterlibatan Direktur Utama PT. Kharisma Haramain Indonesia secara langsung bukan dikarenakan kurangnya rasa percaya terhadap karyawan, namun lebih kepada pelayanan langsung terhadap para

calon jamaah umrah. Serta memberikan contoh bagi para pegawai dalam menjalankan tugas, sehingga kelak para Pegawai dapat menjalankan tugasnya dengan baik tanpa di perintah oleh atasan.

d. Pengendalian atau Pengawasan (*controlling*)

Semua fungsi terdahulu tidak akan efektif tanpa adanya fungsi pengawasan (*controlling*). Pengawasan (*controlling*) adalah proses untuk memastikan dan menjamin bahwa semua yang telah di laksanakan sesuai dengan apa yang telah di rencanakan.

Tahap-tahap dalam pengawasan sebuah perusahaan adalah sebagai berikut:

- 1) Penetapan standar pelaksanaan (perencanaan)
- 2) Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan
- 3) Pengukuran pelaksanaan kegiatan nyata
- 4) Perbandingan pelaksanaan kegiatan dengan standarnya
- 5) Pengambilan tindakan koreksi bila diperlukan.

Fungsi pengawasan yang ada pada PT. Kharisma Haramain Indonesia terbagi menjadi dua macam pengawasan,yaitu sebagai berikut:

1) Pengawasan langsung

Pengawasan yang di lakukan setiap kali melaksanakan program pada saat penyelenggaraan ibadah umrah. Mulai dari pendaftaran hingga pulangnya jamaah dari Tanah Suci. Pada pengawasan langsung, ketika Direktur Utama terlibat secara

langsung beliau akan mengoreksi apabila terdapat tindakan yang tidak sesuai dengan standar. Namun, jika Direktur Utama sedang tidak dapat berpartisipasi maka koreksi akan di lakukan setelah penyelenggaraan tersebut selesai dan akan di jadikan sebagai perencanaan untuk penyelenggaraan berikutnya.

## 2) Pengawasan tidak langsung

a) Pengawasan yang di lakukan setiap akhir pelaksanaan kegiatan penyelenggaraan ibadah umrah berupa laporan tertulis. Pelaksanaan di susun langsung setelah selesainya penyelenggaraan guna mencari alternatif dari permasalahan yang di hadapi sehingga perbaikan akan cepat di lakukan.

b) Pengawasan yang di lakukan akhir musim terhadap keseluruhan program dan kegiatan pada musim tersebut. Pengawasan akhir musim membantu dalam penyusunan perencanaan di musim berikutnya, karena dengan pengawasan akhir musim maka alternatif-alternatif dalam perbaikan sudah di ujikan pada penyelenggaraan berikutnya sehingga perencanaan untuk musim berikutnya dapat di upayakan lancar.

Pelayanan yang di terapkan oleh PT. Kharisma Haramain Indonesia memperlihatkan kerjaan yang di lakukan oleh staff pegawai, memiliki etos kerja yang tinggi, menunjukkan sikap selalu siap untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap calon jamaah, serta memiliki keterampilan, kehandalan , berpenampilan sopan dan rapi, bersikap ramah dan senyum serta mampu

berkomunikasi dengan baik kepada calon jamaah dan menciptakan hubungan yang erat dan memiliki sikap yang baik dengan jamaah. Dengan pelayanan yang maksimal dapat mendatangkan ketenangan, kenyamanan, keselamatan, kekhusyukan dalam menjalankan ibadah umrah di tanah suci dapat mencapai kesempurnaan ibadah yang baik maupun sempurna, dan juga dapat menciptakan citra perusahaan yang baik dan loyalitas jamaah terhadap perusahaan sehingga dapat menunjang kemajuan perusahaan di masa yang akan datang.

PT. Kharisma Haramain Indonesia menyediakan sarana kerja, alat transportasi dan alat komunikasi yang sesuai sehingga pegawai dapat bekerja dengan baik untuk menghasilkan mutu produk yang dapat mendukung dalam hal pelayanan kepada jamaah. PT. Kharisma Haramain Indonesia melaksanakan komunikasi dengan jamaah yang pelaksanaannya dilakukan oleh bagian yang relevan seperti pemasaran dan operasional berkaitan dengan informasi mengenai produk dan jasa pelayanan umrah.

PT. Kharisma Haramain Indonesia telah melakukan pelayanan yang baik terhadap jamaah dari mulai pemberangkatan hingga kepulangan di Tanah Air. Dalam evaluasi pelayanan PT. Kharisma Haramain Indonesia sangat memuaskan bagi jamaah. Maka dari itu, PT. Kharisma Haramain memberikan pelayanan yang baik agar jamaah merasa nyaman dan supaya makin banyak calon jamaah umrah yang berminat melaksanakan ibadah umrah di PT. Kharisma Haramain Indonesia.

Setiap tahun memberangkatkan jamaah umrah berjumlah sekitar 800 jamaah umrah, setiap bulannya memberangkatkan jamaah umrah berjumlah sekitar 60-80 jamaah. Faktor pendukung dalam pelaksanaan ibadah umrah di PT. Kharisma Haramain meliputi pelatihan manasik ada manasik terlebih dahulu sebelum jamaah tidak terkendala materi tentang ibadah umrah, ada fasilitas dari PT. Kharisma jamaah itu tidak perlu berfikir yang lainnya semisal makan sudah kita fasilitasi, Hotel dan kamar sudah di fasilitasi kemudian pemberangkatan dan perpulangan jamaah cuma membawa badan sehat sudah di fasilitasi semua oleh PT. Kharisma Haramain termasuk ilmu terkait ibadah umrah sudah di berikan pada saat manasik, jadi termasuk pelayanan jamaah di PT. Kharisma Haramain sudah di fasilitasi semua dari biro umrah tersebut.

Sarana dan prasarana pelayanan di PT. Kharisma Haramain kalau dari PT. Kharisma memberikan pelayanannya itu kita memberikan sarana dan prasarana seperti sebelum berangkat itu ada missal untuk memudahkan jamaah dokumen itu tidak perlu calon jamaah datang ke PT. Kharisma jadi jamaah bisa mengirimkan dokumen file atau hardnya juga bisa kemudian pembayarannya juga tidak perlu datang ke PT. Kharisma sendiri tetapi bisa melakukan pembayaran dengan cara transfer kita fasilitasi kemudian ada sarana seperti pelatihan manasik jadi kita tidak memberikan pelatihan ibadah tetapi juga memberikan terkait teknis-teknis di negara lain semisal proses imigrasinya, toilet di pesawat dan seperti hal kecil seperti itu bisa kita jelaskan supaya memfasilitasi.



Jamaah yang baru melaksanakan umrah pertama kalinya itu ada bayangan kemudian kalau sarana dan prasarana selama program berangkat sampai pulang semuanya dari PT. Kharisma menyediakan tour leader atau pimpinan rombongan kemudian hotel yang berkaitan dengan sarana Hotel, kemudian kamarnya sesuai dengan paket umrah yang di pilih serti Hotel bintang empat atau bintang lima kemudian jam makan itu juga ada sampai pulang juga kita berikan air zam-zam juga di fasilitasi buku kenangan. Cara memberikan kekuatan dalam pelayanan dapat memberikan pelayanan yang maksimal dari PT. Kharisma Haramain dan peluang dalam kita memberikan pelayanan yang maksimal mungkin peluang itu bisa di ceritakan ke keluarga,teman dan saudara dengan memberikan fasilitas dari PT. Kharisma Haramain Inndonesia.

Promblematika yang sering di alami PT. Kharisma dalam melayani jamaah seperti jamaah itu kadang udah sepuh kita menjelaskan perlengkapan yang harus di bawa itu seperti apa gitu mungkin beliau kelupaan harus di ingatkan lagi, seperti barang bawaan kadang kayak perlengkapan itu sering kelupaan. Mekanisme menangani persoalan dalam pelayanan yang terjadi di PT. Kharisma Haramain jadi kita bicarakan yan pertama ngobrol lagi ke jamaahnya masalahnya ada apa terus yang kedua permasalahan perlengkapan ada yang kurang kita nanti ngasih peluang lagi.

Untuk mengetahui tingkat keberhasilan PT. Kharisma Haramain Indonesia yang sudah terlaksana, maka perlu mengevaluasi pelayanan perjalanan umrah reguler. PT. Kharisma Haramain Indonesia berupaya

memberikan pelayanan yang terbaik bisa mampu memberikan kepada calon jamaah umrah. Hal ini menjadi penting dalam manajemen pelayanan umrah reguler karena akan di jadikan ukuran perbaikan bagi pengambil keputusan. Dalam mengevaluasi perjalanan ibadah umrah reguler, yang penulis teliti ini bertujuan supaya dapat menaikkan kualitas pelayanan yang ada serta memahami yang sebenarnya masyarakat atau jamaah yang di inginkan.

Mengevaluasi dalam pelayanan tersebut berdasarkan pelayanan yang ada pada PT. Kharisma Haramain Indonesia, yaitu kemampuan dalam pelayanan yang bagus, baik respon maupun ketepatan biro dalam melayani jamaah serta membantu disetiap permintaan para jamaah dengan cepat, jaminan berupa sebuah kepercayaan jamaah, bukti fisik yang berupa pelayanan serta fasilitas yang diberikan jamaah, empati yang diberikan kepada jamaah dengan tulus yang telah diberikan kepada jamaah yang menggunakan biro ini.

Setiap divisi PT. Kharisma Haramain Indonesia saling terkait dalam memberikan pelayanan kepada jamaah umrah, mengelompokan atau membagi tugas dalam pelayanan kepada jamaah umrah dalam lembaga maupun pelaksanaan ketika di tanah suci. Jadi setiap karyawan memiliki tugasnya masing-masing, ada yang berada di kantor da nada yang berada dilapangan. Untuk karyawan yang berada dikantor tugasnya adalah merekrut para calon jamaah dan melayani calon jamaah dengan baik, sedangkan untuk karyawan yang berada di lapangan bertugas di bandara untuk mengurus masalah handling mengurus semua keperluan para calon jamaah. Setiap divisinya mulai menyiapkan apa saja yang dibutuhkan oleh jamaah umrah.

PT. Kharisma Haramain Indonesia selalu berusaha memperbaiki kekurangannya terutama dalam manajemen pelayanan kepada jamaah, agar selalu bisa menjaga amanah yang sudah diberikan oleh kementerian agama dan juga masyarakat kepada PT. Kharisma Haramain Indonesia. Kenyamanan serta kekhusukan dalam pelaksanaan ibadah umrah para jamaah berusaha untuk selalu mencapai oleh PT. Kharisma Haramain Indonesia karena mereka memiliki komitmen yang tinggi dengan motto “ Mitra Perjalanan Ibadah Yang Sebenarnya ”. Dengan komitmen tersebut PT. Kharisma Haramain Indonesia dalam melayani jamaah umrah bukan menganggap mereka sebagai customer biasa, tetapi menganggap mereka adalah tamu Allah SWT, jadi dalam memberikan pelayanan mereka tidak hanya berorientasi tetapi juga ibadah.

PT. Kharisma Haramain Indonesia merasa harus benar-benar menjaga amanah yang diberikan dengan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada jamaah umrah yang sudah mendaftar di PT. Kharisma Haramain Indonesia. Disamping itu, perusahaan juga berharap pelayanan yang diberikan kepada jamaah dapat ditularkan kepada calon jamaah lainnya, hal ini merupakan promosi tersendiri bagi perusahaan yang berjalan terus secara berantai dari mulut kemulut. Untuk melayani jamaah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan.

PT. Kharisma Haramain Indonesia dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai sehingga jamaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap

pelayanan yang diinginkan. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. PT. Kharisma Haramain Indonesia memberikan pelayanan yang maksimal dan menghantar perjalanan ketanah suci kepada jamaah umrah untuk mencapai kemabruran umrah.

Pemberian pelayanan yang baik pada jamaah akan memberikan kepuasan para jamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah pada travel yang bersangkutan. Bila pelayanan yang diterima sesuai harapan, maka kualitas pelaynan dipersepsikan baik dan memuaskan. PT. Kharisma Haramain Indonesia berusaha memberikan pelyanan terbaik dalam melaksanakan perjalanan ibadah umrah serta mampu melancarkan pelaksanaan ibad umrah di Indonesia. Dalam memberikan pelayanan perusahaan selalu berusaha melakukan yang terbaik untuk jamaahnya salah satunya dalam pelayanan maskapai atau penembangan.

PT. Kharisma Haramain Indonesia, biro yang telah berusaha melayani jamaah dalam menunaikan serangkaian ibadah umrah dengan sebaik mungkin deng memiliki tujuan untuk memberikan kenyamanan kepada jamaah yang melakukan ibadahumrah. PT. Kharisma Haramain Indonesia berusaha untuk memberikan bimbingan ibadah umrah berdasarkan sunnah atau ikatan hadis shahuh dan mengedepankan pelayanan yang terbaik bagi jamaah baik dari mulai pendaftaran, persiapan dan selama program berlangsung, dan setelahnya juga mengadakan berbagai kegiatan agar silaturrahi tidak akan terputus.

Pelayanan program umrah reguler di PT. Kharisma Haramain Indonesia yang terbaik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, dan empati dalam memberikan layanan. Calon jamaah tidak perlu khawatir pada pelayanan dan bimbingannya karena dalam pelayanan akan di berikan dengan semaksimal mungkin untuk mencapai kekhusyukan serta mendapatkan kemambruran bagi seluruh jamaah umrah. Terkadang tidak berjalan dengan maksimal karena minimya pengetahuan dari jamaah, sehingga pihak biro perlu memberikan simulasi mulai mengenakan pakaian ihram samapi yang terakhir yaitu pelaksanaan tahallul. Selain itu, jamaah juga masih memerlukan edukasi mengenai penggunaan fasilitas baik di Hotel maupun saat menaiki pesawat, karena kebanyakan jamaah umrah umrah yang berangkat sudah tua.

Pelaksanaan umrah sesuai dengan program yang direncanakan, berarti pihak pengelola harus memberikan pelaksanaan umrah sesuai dengan program yang direncanakan sesuai dengan ketentuan yang disajikan atau disampaikan kepada calon jamaah umrah. PT. Kharisma Haramain Indonesia merespon dengan baik dalam membantu jamaah, pihak travel juga telah memberikan kesan yang baik kepada jamaah. Kesiapan dalam menanggapi jamaah telah memberikan kesan yang baik kepada jamaah, hal ini dapat dilihat dari kesiapan travel dalam mengantarkan jamaah yang hendak membuat paspor, memperpanjang paspor serta memberikan arahan ketika jamaah mengalami kesulitan. Kesiapan dan ketanggapan tidak hanya dalam prosers sebelum pemberangkatan dan pada saat pelaksanaan umrah, apabila jamaah mengalami kesulitan atau keluhan, maka tour leader akan langsung memberikan

penanganan dalam masalah dan berusaha agar jamaah tetap merasa diperhentikan oleh pihak travel serta jamaah selalu merasa nyaman.

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada jamaah seperti dalam pemberian fasilitas kepada jamaah, peralatan yang digunakan dan penampilan karyawan yang menarik. Memberikan perhatian yang tulus dan sepenuh hati berupa mewujudkan keinginan calon jamaah, dan juga di harapkan perusahaan mengerti tentang memahami kebutuhan jamaah dan memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi jamaah. Pelayanan PT. Kharisma Haramain Indonesia memberikan pelayanan kepada konsumen dalam penyelenggaraan ibadah umrah, mencakup beberapa hal salah satunya yaitu aspek yang menjadi kebutuhan selama perjalanan dari Indonesia ke Tanah Suci.

PT. Kharisma Haramain Indonesia selalu berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada calon jamaah umrah. Salah satu upaya mewujudkan pelayanan yang baik maka PT. Kharisma Haramain Indonesia membekali calon jamaah dengan pengetahuan yang cukup untuk melaksanakan umrah. PT. Kharisma Haramain Indonesia telah memenuhi persyaratan untuk ditetapkan sebagai penyelenggara perjalanan umrah. PT. Kharisma Haramain Indonesia dengan cara mewujudkan perjalanan yang nyaman dari Indonesia ke Tanah Suci juga memberikan kenyamanan ketika sedang beribadah di Tanah Suci.

Tujuan sebuah perusahaan biasanya tertuang dalam visi misi perusahaan. Untuk mencapai visi dan menjalankan misi yang telah ditetapkan

perusahaan maka fungsi manajemen perlu di laksanakan oleh perusahaan. Pembentukan struktur organisasi bertujuan untuk memudahkan pimpinan perusahaan dalam mengawasi jalanya tugas yang telah dibagi sesuai dengan bidang masing-masing serta menunjukkan alur wewenang dan tanggung jawab. PT. Kharisma Haramain Indonesia juga memiliki pembimbing ibadah umrah yang akan mengisi materinya tentang umrah.

PT. Kharisma Haramain Indonesia juga memiliki rangkaian dalam pelayanan terhadap calon jamaah umrah sehingga di butuhkan kerjasama yang kompak dalam memberikan pelayanan. Kerjasama antar bidang menjadi sangat penting karena bidang satu dengan yang lain memiliki keterkaitan. Perlu adanya membentuk kepemimpinan agar hubungan antar bidang dalam pelayanan ibadah umrah dapat berjalan lancar. Untuk mencapai hasil yang maksimal dalam pelayanan ibadah umrah Direktur Utama PT. Kharisma Haramain Indonesia terlibat langsung dalam pengelolaan manajemen, baik dalam alur pendaftaran, pembinaan, penyediaan transportasi dan akomodasi sehingga proses pelayanan berjalan dengan lancar. PT. Kharisma Haramain Indonesia pelaksanaan upaya pelayanan bagi jamaah umrah akan di tentukan oleh seberapa jauh sumber daya pelaksanaan dan sistem pelayanan bisa memenuhi kebutuhan jamaah.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah peneliti melaksanakan penelitian “Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah Pada PT. Kharisma Haramain Indonesia ”maka dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. PT. Kharisma Haramain dalam memberikan pelayanan kepada jamaah dengan baik sehingga jamaah merasakan puas terhadap pelayanan yang telah di berikan dan pelayanan tidak mengecewakan jamaah.
2. Semua pelayanan dari pemberangkatan sampai kepulangan jamaah umrah sudah dihandling oleh PT. Kharisma Haramain Indonesia sehingga jamaah cukup fokus dalam pelaksanaan ibadah umrah di Tanah Suci.
3. Pelayanan PT. Kharisma Haramain Indonesia dapat berjalan dengan baik, dari waktu ke waktu secara terus menerus sehingga dapat mengalami peningkatan jamaah umrah dan memberikan pelayanan yang maksimal sehingga banyak calon jamaah yang berminat.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil analisis yang telah di teliti yang di dapatkan dari staff PT. Kharisma Haramain Indonesia ada beberapa catatan penting dari penelitian, Diantaranya:

1. PT. Kharisma Haramain Indonesia dalam menerapkan strategi pelayanan untuk meningkatkan jumlah jamaah umrah dan agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan dari semua segi atau bidang agar tercapainya bagi



setiap pelanggan yang telah menggunakan travel lewat PT. Kharisma Haramain Indonesia sehingga setiap ingin berangkat umrah dapat menggunakan Tour PT. Kharisma Haramain Indonesia ini sangat terpercaya.

2. Penerapan pelayanan PT. Kharisma Haramain Indonesia sudah cukup baik salah satunya adalah dengan adanya pelayanan yang di berikan kepada para jamaah dan karyawan perusahaan yang mempunyai kualitas yang baik dengan memberikan bimbingan serta arahan lebih efektif agar menimbulkan kesan dan kepuasan bagi jamaah umrah.

## Daftar Pustaka

- Abdul Rahman Al-Zaziri. (1996). *Fikih empat madzab bagian ibadah*.
- Achmdi, C. N. D. A. (2009). *Metodologi penelitian*.
- Ahmad Thib Raya, S. M. M. (2003). *Menyelami seluk-beluk ibadah dalam islam*,  
jakarta prenada media
- Al-Habsi, M. B. (1999). *Fiqih Praktis*, Bandung: Mizan.
- Al-habsi, M. baqir. (1999). *Fiqih praktis*. Mizan.
- Alfabeta. (2013). *Metode penelitian kualitatif*.
- Arif, F. M. (2019). *Penyelenggaraan Ibadah Umroh Berbasis Maslahat*. 4(1), 22–  
39.
- Arikunto, S. (1998). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*.
- Atep Adya, B. (2006). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo.
- Aziz, A. (2007). *Ibadah haji dalam sorotan publik*. Jakarta: Puslitbang  
*Kehidupan Keagamaan*.
- Chaliq, A. (2011). *Manajemen Haji dan Wisata Religi*. Mitra Cendekia.
- Dr. Muhammad syafii antonio, M. E. (2015). *Haji dan umrah mabrur itu mudah &  
indah*. Tazkia Publishing.
- Gayuh, I. (1999). *Buku pintar umrah*.
- Hasibuan, M. S. P. (2005). *Manajemen sumber daya manusia*.
- Holid, R. S. D. M. (2007). *Pengantar metodologi penelitian dasar*.
- Illahi, M. M. dan W. (2009). *Manajemen dakwah*. Kencana Prenada Media  
Group,2009.
- Jubaidah, S. (2021). *Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Pada PT. Ma'ali  
Wisata 2020M/1441 nH*.

- Kotler, P. (1995). *Manajemen pemasaran analisis perencanaan, implementasi dan pengendalian*,. Jakarta: Erlangga, Edisi ke 6 jilid 2
- Mughniyah, M. J. (2011). *Fiqih lima mazhab*. Lentera.
- Nina, R. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu.
- Qodratilah, M. taqdir. (2011). *Kamus bahasa indonesia untuk pelajar*. Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Ruslan, R. (1998). *Manajemen humas dan manajemen komunikasi, konsep dan aplikasi*. PT. Raja Grafindo Rosada 1998.
- Simbolon, M. M. (2004). *Dasar-dasar adminitrasi dan manajemen*. Ghalia Indonesia. 2004.
- Soekarno. (1986). *Dasar-dasar manajemen*. Miswar 1986.
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian kualitatif*.
- Susilawati, D. (2022). *Manajemen pelayanan ibadah umrah, studi pada PT. Mastour Travel cabang mataram*. 30.
- Terry, G. r. (2014). *Dasar-dasar manajemen*. cv.bumi aksara, 2014.
- Wawan Setiawan, A. O. S. (2020). *Sistem Informasi Pelayanan Perjalanan Ibadah Umrah*. 2(1), 89–95.
- Winarsih, R. & A. S. (2005). *Manajemen pelayanan*.
- Yusuf, A. M. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan penelitian gabungan*.

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## Lampiran 1 Pedoman Wawancara

### **Pedoman Wawancara**

#### **Pedoman Wawancara : Bapak Iqbal**

1. Bagaimana sejarah berdirinya PT. Kharisma Haramain Indonesia?
2. Bagaimana struktural perorganisasian PT. Kharisma Haramain Indonesia?
3. Apa saja problem pelayanan jamaah umroh di PT. Kharisma Haramain?
4. Bagaimana manajemen pelayanan transportasi dalam pemberangkatan jamaah umroh?
5. Bagaimana manajemen pelayanan pemberangkatan jamaah umrah?
6. Bagaimana manajemen akomodasi jamaah umrah?
7. Apa visi dan misi PT. Kharisma Haramain Indonesia?
8. Bagaimana prosedur pendaftaran bagi calon jamaah umrah?
9. Bagaimana pelayanan kesehatan pada PT.Kharisma?
10. Setiap tahun memberangkatkan jumlah jamaah umrah berapa orang?
11. Bagaimana pelaksanaan ibadah umroh di PT. Kharisma Haramain
12. apa saja faktor pendukung dalam pelaksanaan ibadah umroh di PT. Kharisma Haramain?
13. Apa saja factor penghambat dalam pelaksanaan ibadah umroh di PT.Kharisma Haramain?
14. Bagaimana sarana dan prasarana pelayanan di PT. Kharisma Haramain?
15. Bagaimana pelayanan komsumsi pada jamaah yang diberikan PT. Kharisma?

### **Pedoman Wawancara : Bapak Freddy**

1. Bagaimana cara meningkatkan kekuatan dan peluang dalam pelayanan?
2. Apa saja bentuk pelayanan yang diberikan oleh PT. Kharisma Haramain kepada jamaah calon umroh?
3. Pelayanan apa saja yang ada di PT. Kharisma Haramain?
4. Apa saja kendala yang dihadapi oleh PT. Kharisma Haramain dalam melayani jamaah umroh?
5. Bagaimana pelayanan administrasi pada PT. Kharisma Haramain?
6. Apakah ada peningkatan calon jamaah umrah dalam setiap pemberangkatan?
7. Bagaimana system pelayanan terhadap jamaah?
8. Bagaimana pelayanan pendaftaran jamaah umrah?
9. Bagaimana pelayanan transportasi jamaah umrah?
10. Bagaimana pelayanan manasik yang diberikan jamaah umrah?

### **Pedoman Wawancara : Ibu Anggre**

1. Bagaimana manajemen melayani penyelenggaraan ibadah umroh kepada calon jamaah umroh?
2. Apa saja promblematika yang sering dialami PT. Kharisma dalam melayani jamaah?
3. Bagaimana mekanisme menangani persoalan pelayanan yang terjadi di PT . Kharisma?
4. Adakah strategi-strategi khusus dalam melayani jamaah yang diterapkan di PT.Kharisma Haramain?
5. Adakah upaya dari PT.Kharisma Haramain untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah?
6. Bagaimana model kepemimpinan yang diterapkan oleh pimpinan PT.Kharisma?
7. Jenis pelayanan apa yang paling banyak diminati oleh konsumen?
8. Bagaimana pelayanan keberangkatan jamaah umrah pada PT. Kharisma?
9. Bagaimana pelyananan administrasi jamaah umrah pada PT. Kharisma?

## **Pedoman Wawancara Jamaah**

1. Kenapa anda memilih biro umrah PT. Kharisma Haramain Indonesia?
2. Apakah ada alasan khusus yang membuat anda tertarik dengan PT. Khairisma Haramain Indonesia?
3. Bagaimana pelayanan yang di lakukan oleh PT. Kharisma Haramain Indonesia?
4. Program paket apa yang anda pilih di PT. Kharisma Haramain Indonesia?
5. Apakah anda puas dengan pelayanan di PT. Kharisma Haramain Indonesia?
6. Menurut pendapat anda apakah pelayana yang di lakukan oleh PT. Kharisma Haramain Indonesia sudah sesuai dengan harapan anda?
7. Adakah pesan dan kesan yang ingin disampaikan dalam hal pelayanan di PT. Kharisma Haramain Indonesia?



## Lampiran 2 Transkrip Wawancara

### TRANSKIP WAWANCARA

Transkrip wawancara 1

Informan	: Bapak Iqbal
Jabatan	: Manajer Operasional
Pewawancara	: Dewi Rositasari

**DR(01)** : “ Assalamu’alaikum wr.wb pak...Sebelumnya perkenalkan saya Dewi Rositasari, mahasiswa dari UIN Raden Mas Said Surakarta jurusan Ushuluddin dan Dakwah. Mohon maaf pak sudah mengganggu waktunya, maksud dan tujuan saya kesini untuk melakukukan penelitian skripsi yang berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah Pada PT. Kharisma Haramain Indonesia.

**BI(01)** : “ baik mba..boleh silahkan”.

**DR(02)** : “ Bagaimana sejarah berdirinya PT. Kharisma Haramain Indonesia?

**BI(02)** : “Biro perjalanan ibadah umrah kharisma tour disahkan pada tanggal 04 Maret 2014 dengan nama PT. Kharisma Haramain Indonesia, seperti yang tercantum pada akta pendirian perseroan terbatas No.161 oleh notaris Rita Esti Sri Purnawati,S.H kemudian dikenal dengan nama Kharisma Tour.

Berbeda dengan persekutuan komanditer (CV), yang tidak termasuk dalam badan usaha tidak berbadan hukum. Perseroan terbatas (PT) adalah suatu badan hukum untuk menjalankan usaha yang memiliki modal terdiri dari saham-saham, yang pemiliknya memiliki bagian sebanyak saham yang dimilikinya. Karena modalnya terdiri dari saham-saham yang dapat diperjual belikan, perubahan kepemilikan perusahaan bisa dilakukan tanpa perlu membubarkan bukti pemilikan perusahaan. Pemilik saham mempunyai tanggung jawab yang terbatas, yaitu sebanyak saham yang dimiliki.

Berdirinya PT. Kharisma Haramain Indonesia berbekal pengetahuan dan wawasan serta pengalaman Hj. Erni Haryaningsih, M.M (Almarhum) dalam mengunjungi tanah suci untuk beribadah, beliau melihat peluang bisnis dalam dunia wisata religi yang cukup banyak diminati oleh masyarakat Indonesia, khususnya masyarakat dikaresidenan Surakarta.

Dilandasi dengan rasa semangat dan percaya diri untuk terus mengembangkan usahanya serta membuka lapangan pekerjaan bagi orang lain, akhirnya Dra. Erni haryaningsih (Almarhum) memutuskan untuk mendirikan Biro Perjalan Ibadah Umrah dibawah PT. Kharisma Haramain Indonesia. Dengan izin operasional sebagai penyelenggara perjalan ibadah umrah sesuai Surat Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 267 Tahun 2017.

**DR(03)** : “Bagaimana struktural perorganisasian PT. Kharisma Haramain Indonesia?

**BI(03)** : “ Struktur organisasi PT. Kharisma Haramain Indonesia ini terdiri dari Direktur Utama, Manajer Operasional, bagian Keuangan, bagian Marketing,

bagian Adminitrasi, bagian Ticketing, dan bagian Perlengkapan. Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas tugas, batas, dan kertekaitan antara satu bagian dan bagian lainnya. Dalam struktur organisasi yang baik ada kejelasan siapa yang menjadi penanggung jawab dan apa yang dipertanggung jawabkan.

**DR(04)** : “Apa saja problem pelayanan jamaah umroh di PT. Kharisma Haramain?

**BI(04)** : “ Di PT. Kharisma Haramain Indonesia tidak ada problemnya dalam pelayanan yang diberikan calon jamaah umrah.

**DR(05)** : “ Bagaimana manajemen pelayanan pemberangkatan jamaah umrah?

**BI(05)** : “Sebelum berangkat ke Bandara biasanya berkumpul di PT. Kharisma Haramain Indonesia terlebih dahulu menunggu jamaah lain yang belum datang, panitia biro membagikan snack kepada jamaah dan setelah jamaah sudah berkumpul semua bisa langsung perjalanan menuju Bandara.

**DR(06)** : “Bagaimana manajemen akomodasi jamaah umrah?

**BI(06)** : “Ketika jamaah sudah tiba mendarat di Jeddah maupun di Madinah itu juga kita fullservis jadi koper-koper sudah diurus oleh petugas yang kita sediakan tidak perlu jamaah mengurus koper sendiri. Demikian juga ketika sudah sampai di Hotel Madinah maupun di Hotel Mekkah itu juga sudah ada kita siapkan petugas yang mengurus koper sedangkan jamaah tidak perlu mengurus koper dengan maksud agar mereka tidak terlalu lelah dan merasa nyaman,cukup menerima kamar Hotel kalau sudah dibagikan dan masuk ke kamar masing-masing koper sudah kami fasilitasi atau kami bantu untuk prosesnya.

**DR(07)** : “Apa visi dan misi PT. Kharisma Haramain Indonesia?

**BI(07)** : “Visi : Menjadi biro umrah dan haji khusus yang berkomitmen memberikan pelayanan paripurna kepada jamaah untuk melaksanakan ibadah sesuai tuntunan Rasulullah SAW.

Misi : Menyediakan paket perjalanan ibadah umrah dan haji khusus dengan pelayanan yang nyaman, amanah, dan harga yang kompetitif. Membekali jamaah dengan ilmu manasik yang cukup agar mampu melaksanakan ibadah dengan lancar dan benar, sehingga ibadahnya mabrur. Menumbuhkan rasa kekerabatan dan silaturahmi berkelanjutan pada jamaah, baik sebelum berangkat, selama ibadah, maupun setelah kepulangan dari ibadah.

**DR(08)** : “ Bagaimana prosedur pendaftaran bagi calon jamaah umrah?

**BI(08)** : “Calon jamaah umrah datang ke kantor kharisma untuk melakukan pendaftaran, membayar uang muka minimal lima juta, mendapatkan perlengkapan seperti koper besar, koper kecil, tas slempang, kain batik, jilbab bagi jamaah perempuan, kain ihram bagi jamaah laki-laki, dan jamaah umrah wajib membuat paspor.

**DR(09)** : “Setiap tahun memberangkatkan jumlah jamaah umrah berapa orang?

**BI(09)** : “Berjumlah sekitar 800 jamaah umrah, setiap bulannya memberangkatkan jamaah umrah berjumlah sekitar 60-80 jamaah.

**DR(10)** : “Bagaimana pelaksanaan ibadah umrah di PT. Kharisma Haramain Indonesia?

**BI(10)** : “Kegiatan pelaksanaan ibadah umrah dilaksanakan menurut prinsip manajemen yang akan menjamin tercapainya tujuan yang telah ditetapkan dan menumbuhkan kesan profesionalisme di kalangan masyarakat.

**DR(11)** : “Apa saja faktor pendukung dalam pelaksanaan ibadah umrah di PT. Kharisma Haramain?”

**BI(11)** : “Meliputi pelatihan manasik ada manasik terlebih dahulu sebelum jamaah tidak terkendala materi tentang ibadah umrah, ada fasilitas dari PT. Kharisma Haramain Indonesia jamaah itu tidak perlu berfikir yang lainnya semisal makan sudah kita fasilitasi, hotel dan kamar sudah difasilitasi kemudian pemberangkatan dan perpulangan jamaah cuma membawa badan sehat sudah difasilitasi semua oleh PT. Kharisma Haramain Indonesia termasuk ilmu terkait ibadah umrah sudah diberikan pada saat manasik, jadi termasuk pelayanan jamaah di PT. Kharisma Haramain Indonesia sudah di fasilitasi semua dari biro umrah tersebut.

**DR(12)** : “Apa saja faktor penghambat dalam pelaksanaan ibadah umrah di PT. Kharisma Haramain?”

**BI(12)** : “Dari pengalaman semua yang berkaitan sehingga bisa berkerja sama dengan biro umrah lainnya seperti hotel itu pasti ada problem tapi terkadang itu tidak faktor ini yang sudah kita ketahui missal seperti pesawat dealnya belum pasti maju apa mundur, hotel seperti kamar mandi ternyata rusak tapi kita bisa langsung menggantinya dengan kamar mandi lainnya masih berkerja sama dengan pihak lainnya.

**DR(13)** : “ Bagaimana sarana dan prasarana pelayanan di PT. Kharisma Haramain?

**BI(13)** : “ Kalau dari PT. Kharisma Haramain Indonesia memberikan pelayanannya itu kita memberikan sarana dan prasarana seperti sebelum berangkat itu ada missal untuk memudahkan jamaah dokumen itu tidak perlu jamaah datang ke PT. Kharisma Haramain Indonesia jadi jamaah bisa mengirimkan dokumen file atau hardnya juga bisa kemudian pembayarannya juga tidak perlu datang ke PT. Kharisma sendiri tetapi bisa melakukan pembayaran dengan cara transfer kita fasilitasi kemudian ada sarana seperti pelatihan manasik jadi kita tidak memberikan pelatihan ibadah tetapi juga memberikan terkait teknis-teknis di negara lain semisal proses imigrasinya, toilet di pesawat dan seperti hal kecil seperti itu bisa kita jelaskan supaya memfasilitasi atau jamaah yang baru melaksanakan umrah pertama kalinya itu ada bayangan kemudian kalau sarana dan prasarana selama program berangkat sampai pulang semuanya dari PT. Kharisma Haramain Indonesia menyediakan *tour leader* atau pimpinan rombongan kemudian hotel yang berkaitan dengan sarana hotel, kemudian kamarnya sesuai dengan paket umrah yang di pilih serti hotel bintang empat atau bintang lima kemudian jam makan itu juga ada sampai pulang juga kita berikan air zam-zam juga difasilitasi buku kenangan.

**DR(14)** : “Bagaimana pelayanan konsumsi pada jamaah yang diberikan PT. Kharisma?

**BI(14)** : “Makan itu hal sangat penting bagi PT. Kharisma Haramain Indonesia mempunyai prinsip ketika waktu masuk makan dimanapun jamaah

berada baik di Bandara maupun di Saudi harus siap makan. Jangan jamaah tidak makan pada waktu makan itu salah satu prinsip yang dipegang PT. Kharisma Haramain Indonesia agar jamaah tidak kecapekan dan agar jamaah kelaparan.

## Transkrip wawancara 2

Informan	: Bapak Freddy
Jabatan	: Ticketing
Pewawancara	: Dewi Rositasari

**DR(01)** : “ Assalamu’alaikum wr.wb pak...Sebelumnya perkenalkan saya Dewi Rositasari, mahasiswa dari UIN Raden Mas Said Surakarta jurusan Ushuluddin dan Dakwah. Mohon maaf pak sudah mengganggu waktunya, maksud dan tujuan saya kesini untuk melakukukan penelitian skripsi yang berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah Pada PT. Kharisma Haramain Indonesia.

**BF(01)** : “ baik mba..boleh silahkan”.

**DR(02)** : “ Bagaimana cara meningkatkan kekuatan dan peluang dalam pelayanan?”

**BF(02)** : “Cara memberikan kekuatan dalam pelayanan dapat memberikan pelayanan yang maksimal dari PT. Kharisma Haramain dan peluang dalam kita memberikan pelayanan yang maksimal mungkin peluang itu bisa diceritakan ke keluarga,teman dan saudara dengan memberikan fasilitas dari PT. Kharisma Haramain

**DR(03)** : “ Apa saja bentuk pelayanan yang diberikan oleh PT. Kharisma Haramain kepada jamaah calon umrah?”



**BF(03)** : “PT. Kharisma Haramain Indonesia selalu berusaha memperbaiki kekurangannya terutama dalam manajemen pelayanan kepada jamaah, agar selalu bisa menjaga amanah yang sudah diberikan oleh Kementrian Agama dan juga masyarakat kepada PT. Kharisma Haramain Indonesia.

**DR(04)** : “ Pelayanan apa saja yang ada di PT. Kharisma Haramain?

**BF(04)** : “ Pelayanan pendaftaran, pelayanan transportasi, pelayanan manasik, pelayanan administrasi, pelayanan keberangkatan, pelayanan komsumsi.

**DR(05)** : “ Apa saja kendala yang dihadapi oleh PT. Kharisma Haramain dalam melayani jamaah umrah?

**BF(05)** : “Mayoritas pelayanan di PT. Kharisma Haramain Indonesia tidak ada masalah yang muncul dalam memberikan pelayanan. Jamaah datang ke kantor beliau kan bayar kita kasih fasilitas selanjutnya kita urus semua visa dan lainnya isyaallah memberikan pelayanan yang terbaik kepada jamaah umrah.

**DR(07)** :“ Apakah ada peningkatan calon jamaah umrah dalam setiap pemberangkatan?

**BF(07)** : “ Ada peningkatan tiap bulan nya calon jamaah umrah yang mendaftar di PT. Kharisma Haramain Indonesia dan bisa tiap bulan pasti nambah calon jamaah.

**DR(08)** : “ Bagaimana sistem pelayanan terhadap jamaah?

**BF(08)** : “ Pelayanan yang ada dalam PT. Kharisma Haramain Indonesia, yaitu kemampuan dalam pelayanan yang bagus, baik respon maupun ketepatan biro dalam melayani jamaah serta membantu disetiap permintaan para jamaah dengan cepat, jaminan berupa sebuah kepercayaan jamaah, bukti fisik yang berupa pelayanan serta fasilitas yang diberikan jamaah, empati yang diberikan

kepada jamaah dengan tulus yang telah diberikan kepada jamaah yang menggunakan biro Kharisma Haramain Indonesia.

**DR(09)** : “ Bagaimana pelayanan pendaftaran jamaah umrah?

**BF(09)** : “Calon jamaah umrah datang ke kantor PT. Kharisma untuk melakukan pendaftaran, kemudian jamaah akan dijelaskan mengenai prosedur pendaftaran secara jelas dan lebih rinci oleh staff. Kemudian mengisi formulir pendaftaran yang disediakan. Setelah mengisi formulir, staff akan menyampaikan persyaratan yang harus dipenuhi, seperti melampirkan dokumen penting dan lain-lain. Selain itu, staff juga akan menyampaikan mengenai prosedur pembayaran dan metode pembayaran. Biasanya setelah selesai pendaftaran jamaah akan diberikan informasi-informasi mengenai bimbingan manasik, keberangkatan, dan perjalanan serta pelaksanaan umrah sampai kembali ke tanah air.

**DR(10)** : “Bagaimana pelayanan transportasi jamaah umrah?

**BF(10)** : “Selama penyelenggaraan umrah PT. Kharisma Haramain Indonesia bekerja sama dengan beberapa maskapai penerbangan seperti: Garuda Indonesia dan Lion Air. Untuk penerbangan jamaah umrah, pemberangkatan dimulai dari bandara Adi Sumarmo menuju Jakarta atau Surabaya dan sekarang sudah mulai dibuka rute dari Solo ke Jeddah, dulu itu dari Solo ke Jakarta ke Jeddah atau Solo ke Surabaya ke Jeddah sekarang sudah ada dari Solo langsung ke Jeddah.

**DR(11)** : “ Bagaimana pelayanan manasik yang diberikan jamaah umrah?

**BF(11)** : “Manajemen pelayanan manasik umrah yang ada di biro PT. Kharisma Haramain Indonesia mempunyai aturan manasik umrah yaitu manasik

umrah yang di bawah jumlah 40 jamaah secara teori melaksanakan manasik di kantor dan lebih dari 40 jamaah umrah biasanya dari biro menyewakan Hotel sedangkan manasik umrah secara praktek di Asrama Haji. Pelatihan manasik di PT. Kharisma Haramain Indonesia diadakan 2 macam yaitu manasik teori dan manasik praktek. Pertama manasik teori ini ada beberapa materi yang diberikan dengan standar dan harus dijaga PT. Kharisma Haramain Indonesia yaitu materi mengenai fiqih umrah atau ibadah umrah, materi mengenai tentang manajemen hati karena faktor hati atau pikiran itu sangat penting bagi orang yang melaksanakan ibadah umrah, materi tentang fiqh atau materi kewanitaan karena tata cara ibadah bagi mereka itu sangat spesifik dalam kondisi tertentu sehingga kami berikan seksi khusus, materi mengenai teknis hal-hal yang perlu dipersiapkan sebelum berangkat sampai pulang kembali. Adapun hari kedua pelatihan manasik praktek dari PT. Kharisma Haramain Indonesia pada saat melakukan manasik praktek dibimbing oleh pembimbing yang sudah disediakan dari PT. Kharisma Haramain Indonesia mulai dari simulasi persiapan dari Hotel, Miqat, dan sampai di Mekkah untuk melaksanakan thowaf, sai, dan tahallul kita bimbing simulasinya.

### Transkrip wawancara 3

Informan	: Ibu Anggre
Jabatan	: Administrasi
Pewawancara	: Dewi Rositasari

**DR(01)** : “ Assalamu’alaikum wr.wb bu...Sebelumnya perkenalkan saya Dewi Rositasari, mahasiswa dari UIN Raden Mas Said Surakarta jurusan Ushuluddin dan Dakwah. Mohon maaf bu sudah mengganggu waktunya, maksud dan tujuan saya kesini untuk melakukukan penelitian skripsi yang berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah Pada PT. Kharisma Haramain Indonesia.

**IA(01)** : “ baik mba..boleh silahkan”.

**DR(02)** : “ Bagaimana manajemen melayani penyelenggaraan ibadah umrah kepada calon jamaah umrah?

**IA(02)** : “Pemberian pelayanan yang diberikan PT. Kharisma Haramain Indonesia kepada jamaah umrah harus bersikap ramah dan sopan, menjaga kebersihan dan kerapian tempat pelayanan, menjalin keakraban dan keramahan karyawan dengan jamaah, siap membantu setiap kesulitan yang dialami jamaah dan memiliki karyawan berkompetensi.

**DR(03)** : “Bagaimana mekanisme menangani persoalan pelayanan yang terjadi di PT Kharisma?

**IA(03)** : “ Jadi dibicarakan terlebih dahulu mekanisme di PT. Kharisma Haramain Indonesia itu ada dua yaitu pertama ngobrol lagi ke jamaahnya masalahnya ada apa terus yang kedua permasalahan perlengkapan ada yang kurang kita nanti kasih peluang lagi.

**DR(04)** : “ Adakah strategi-strategi khusus dalam melayani jamaah yang diterapkan di PT.Kharisma Haramain?

**IA(04)** : “ Strategi-strategi khusus dalam melayani jamaah yang diterapkan di PT. Kharisma Haramain itu tidak ada kita memberikan pelayanan saja seperti pelayanan yang baik.

**DR(05)** : “Adakah upaya dari PT.Kharisma Haramain untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah?

**IA(05)** : “Upaya PT. Kharisma ini untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jamaah iya tentu kita setiap bulan mencoba meningkatkan pelayanan kita yang terbaik.

**DR(06)** : “Bagaimana model kepemimpinan yang diterapkan oleh pimpinan PT.Kharisma?

**IA(06)** : “Model kepemimpinan yang dapat diterapkan oleh pimpinan PT. Kharisma biasanya kalau ditetapkan dari pimpinan PT seperti memberikan masukan pelayanan terbaik, jamaah datang dilayani dengan baik, ada tamu dilayani dengan memberikan air minum, jamaah datang ke kantor harus memberikan senyum,sapa,dan sopan.

**DR(07)** : “ Jenis pelayanan apa yang paling banyak diminati oleh konsumen?

**IA(07)** : “Pelayanan yang paling banyak diminati oleh konsumen di PT. Kharisma Haramain Indonesia ini adalah buka nya cuma pelayanan umrah aja

tidak membuka yang lain kecuali umrah, jadi memang program umrah sembilan hari itu banyak diminati oleh jamaah biasanya kita ada program umrah plus Turkey, umrah Dubai mayoritas memang kita fokus umrah yang sembilan hari jadi banyak calon jamaah umrah yang minat sembilan hari atau umrah reguler.

**DR(08)** : “ Bagaimana pelayanan keberangkatan jamaah umrah pada PT. Kharisma?

**IA(08)** : “Sebelum berangkat, jamaah berkumpul terlebih dahulu di bandara Adi Sumarmo Solo diantar oleh pihak keluarga masing-masing. Kemudian jamaah diberi perlengkapan lain seperti syal, botol sprai untuk wudhu dan handshock (bagi perempuan), serta snack. Setelah itu Jamaah dibagikan paspor dan tiket kemudian do'a bersama dipimpin oleh Tour Leader. Selanjutnya take off menuju Madinah dan sesampainya di Bandara Madinah, Jamaah diarahkan menuju Bus AC yang telah disediakan untuk diantar menuju Hotel. Ketika di Madinah, jamaah akan diajak berziarah mengunjungi Raudhah, Makam Rasulullah SAW, Abu Bakar Ash-shiddiq, Umar bin Khottob, komplek Pemakaman Baqie, dan Masjid Terapung Laut Merah. Bagaimana jamaah itu pada saat berangkat bisa lancar dari berangkat kemudian dari bandara kemudian tiba disaudi mungkin dari Jeddah kemadinah misalnya kegiatan sama dimekkah sampai kegiatan sama dimadinah kemudian pulang kembalipun lewat bandara dan lewat solo pokoknya dari awal sampai akhir kita full servis jadi seperti tiba bandara misalnya kita sediakan pelayanan headling tidak perlu jamaah mengurus koper sendiri kemudian headling bandara solo maupun bandara Jakarta kemudian memang dijakarta harus menginap yang kita berikan fullseft.

**DR(09)** : “ Bagaimana pelayanan administrasi jamaah umrah pada PT. Kharisma?

**IA(09)** : “Calon jamaah umrah bisa datang ke kantor untuk melakukan pembayaran uang muka minimal lima juta terlebih dahulu dan juga bisa membayar lewat transferan” pada saat jamaah sudah mendaftar ke kantor dan membayar uang muka selanjutnya jamaah akan diberikan perlengkapan yang sudah disediakan oleh PT. Kharisma Haramain Indonesia, perlengkapannya meliputi koper, tas kabin, tas slempang, baju batik, kain ihram (bagi laki-laki), jilbab dan atasan mukena (bagi perempuan), buku panduan ibadah umrah dan lain sebagainya. Pembayaran yang kita berikan sudah tercatat semua sehingga kita bisa memonitoring termasuk kapan waktu perlunasan, kadang kami juga memberikan kelonggaran

#### Transkrip wawancara 4

Informan	: Jamaah
Jabatan	: Jamaah Umrah
Pewawancara	: Dewi Rositasari

**DR(01)** : “ Assalamu’alaikum wr.wb pak buk...Sebelumnya perkenalkan saya Dewi Rositasari, mahasiswa dari UIN Raden Mas Said Surakarta jurusan Ushuluddin dan Dakwah. Mohon maaf pak buk sudah mengganggu waktunya, maksud dan tujuan saya kesini untuk melakukukan penelitian skripsi yang berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah Pada PT. Kharisma Haramain Indonesia.

**J(01)** : “ baik mba..boleh silahkan”.

**DR(02)** : “ Kenapa anda memilih biro umrah PT. Kharisma Haramain Indonesia?

**J(02)** : “ Karena ada temen dekat ayah saya yang bekerja di PT.Kharisma Haramain Indonesia, jadi ayah saya dapat saran dari temen untuk mendaftar umrah di PT. Kharisma Kharisma Haramain Indonesia.

**DR(03)** : “ Apakah ada alasan khusus yang membuat anda tertarik dengan PT. Kharisma Haramain Indonesia?

**J(03)** : “ Karena waktu jadwal di Mekkah itu lebih lama jadi yang saya pilih paket umrah 9 hari itu Mekah Madinah, yang di Mekkah itu lebih lama ketimbang di Madinah.



**DR(04)** : “ Bagaimana pelayanan yang di lakukan oleh PT. Kharisma Haramain Indonesia?

**J(04)** : “Alhamdulillah pelayanan yang ada di PT. Kharisma Haramain Indonesia dari awal keberangkatan sampai kepulangan alhamdulillah sangat baik dari segi fasilitas hotel, bis, pesawat dan lain-lainya alhamdulillah cukup bagus dan baik semua.

**DR(05)** : “Program paket apa yang anda pilih di PT. Kharisma Haramain Indonesia?

**J(05)** : “Program yang dipilih jamaah mendaftar umrah itu memilih paket umrah silver yang dilaksanakan 9 hari.

**DR(06)** : “ Apakah anda puas dengan pelayanan di PT. Kharisma Haramain Indonesia?

**J(06)** : “Menurut jamaah yang mendaftarkan umrah di PT. Kharisma kebanyakan suka pada pelayanannya yang dilayani secara baik dan sangat puas sekali.

**DR(07)** : “ Menurut pendapat anda apakah pelayana yang di lakukan oleh PT. Kharisma Haramain Indonesia sudah sesuai dengan harapan anda?

**J(07)** : “Jamaah umrah yang mendaftar umrah di PT. Kharisma Haramain Indonesia ini alhamdulillah sesuai dengan harapan para jamaah ada juga kan sebenarnya ada agenda yang awalnya jadi lande acara, jadi kita lebih tau tentang

sejarah- sejarahnya tentang umrah yang aslinya kesini 1 kali dan ada tambahan juga di land down acara.

**DR(08)** : “ Adakah pesan dan kesan yang ingin disampaikan dalam hal pelayanan di PT. Kharisma Haramain Indonesia?

**J(08)** : “Pesan dari jamaah PT. Kharisma Haramain Indonesia adalah semoga tambah lebih baik lagi untuk kedepannya PT. Kharisma Haramain Indonesia dan pelayanannya semoga bisa lebih baik,kesan dari jamaah PT. Kharisma Haramain Indonesia adalah alhamdulillah lancar dalam melaksanakan ibadah umrah di Tanah Suci.

### Lampiran 3 Surat Ijin Penelitian



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 : fud.iain-surakarta.ac.id E-mail: [fud@iain-surakarta.ac.id](mailto:fud@iain-surakarta.ac.id)

Nomor : B- 2682/Un.20/F.I/PP.01.1/08/2023 Surakarta, 15 Agustus 2023  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth  
**Direktur PT. Kharisma Haramain Indonesia (Kharisma Tour)**  
Jl. Graha Nino, Jl. Ahmad Yani No. 335, Manahan, Banjarsari, Surakarta, Jawa Tengah

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Prof. Dr. Islah., M. Ag  
NIP : 19730522 200312 1 001  
Pangkat : Pembina TK. I/(IV/b)  
Jabatan : Guru Besar/Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah  
UIN Raden Mas Said Surakarta Surakarta

Memohon izin Penelitian bagi mahasiswa kami:

Nama : Dewi Rositasari  
NIM : 191231044  
Program Studi : Manajemen Dakwah

Waktu Penelitian : 21 Agustus 2023 - 18 September 2023  
Lokasi : PT. Kharisma Haramain Indonesia (Kharisma Tour)  
Judul Skripsi : Manajemen pelayanan jamaah umrah pada PT.Kharisma  
Haramain Indonesia

Demikian surat ini disampaikan, atas perkenan dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*



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

**Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian**



**Wawancara Dengan Manager Operasional PT. Kharisma Haramain Indonesia**



**Wawancara dengan Adminitrasi PT.Kharisma Haramain Indonesia**



**Wawancara dengan Ticketing PT. Kharisma Haramain Indonesia**



**Wawancara dengan Jamaah Umrah PT. Kharisma Haramain Indonesia**



**Wawancara dengan Jamaah Umrah PT. Kharisma Haramain Indonesia**



**Kantor PT. Kharisma Haramain Indonesia**



## Lampiran 5 Riwayat Hidup

### DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap : Dewi Rositasari  
Tempat/Tgl Lahir : Boyolali, 10 Agustus 2000  
Jenis kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Kebonagung, Ngesrep, Ngemplak, Boyolali  
Telpon/WA : 085701577319  
E-mail : dewirositasari129@gmail.com

### RIWAYAT PENDIDIKAN FORMAL

Taman Kanak-Kanak Bakti 1 Tegalrejo	2006-2007
MI Al-Islam 1 Tegalrejo	2007-2013
SMPN 2 Colomadu	2013-2016
SMKN 1 Banyudono	2016-2019
UIN Raden Mas Said Surakarta	2019-2023