

**MANAJEMEN PELAYANAN IBADAH UMRAH DI
PT. MADINAH IMAN WISATA KABUPATEN BOYOLALI**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Fakultas Ushuluddin Dan Dakwah

Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna

Memperoleh Gelar Sarjana Sosial



Oleh:

Sahid Hadi Kusuma

NIM.19.12.3.1.056

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

JURUSAN DAKWAH DAN KOMUNIKASI

FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH

UIN RADEN MAS SAID SURAKARTA

2023

MANAJEMEN PELAYANAN IBADAH UMRAH DI PT.
MADINAH IMAN WISATA KABUPATEN BOYOLALI

SKRIPSI


Diajukan Kepada
Jurusan Dakwah Dan Komunikasi
Fakultas Ushuluddin Dan Dakwah
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial
Dalam Bidang Ilmu Manajemen Dakwah

Oleh :

SAHID HADI KUSUMA
NIM.19.12.3.1.056

Surakarta, 02 Desember 2023

Disetujui dan disahkan oleh :
Dosen pembimbing skripsi



H. Juhdi Amin M.Ag
NIP.19620908199020021

**MANAJEMEN PELAYANAN IBADAH UMRAH DI PT.
MADINAH IMAN WISATA KABUPATEN BOYOLALI 2023**

**MANAJEMEN PELAYANAN IBADAH UMRAH DI PT.
MADINAH IMAN WISATA KABUPATEN BOYOLALI**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Prodi Manajemen Dakwah
Jurusan Dakwah Dan Komunikasi
Fakultas Ushuluddin Dan Dakwah
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial**

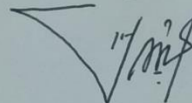
Oleh :

SAHID HADI KUSUMA
NIM.19.12.3.1.056

Surakarta, 20 November 2023

Disetujui dan disahkan oleh:

Biro skripsi



Rini Wulandari, M.Sc.
NIP.199212042019032012

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sahid Hadi Kusuma
Nim : 191231056
Tempat, Tanggal lahir : Boyolali 04 Mei 2000
Program Studi : Manajemen Dakwah
Jurusan : Komunikasi dan Dakwah
Fakultas : Ushuluddin dan Dakwah
Alamat : Kedokan, RT21/04 Klego, Klego,
Boyolali
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Ibadah
Umroh Di PT. Madinah Iman Wisata
Kabupaten Boyolali

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, 20 Desember 2023

Penulis,



SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Assalamu"alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini:

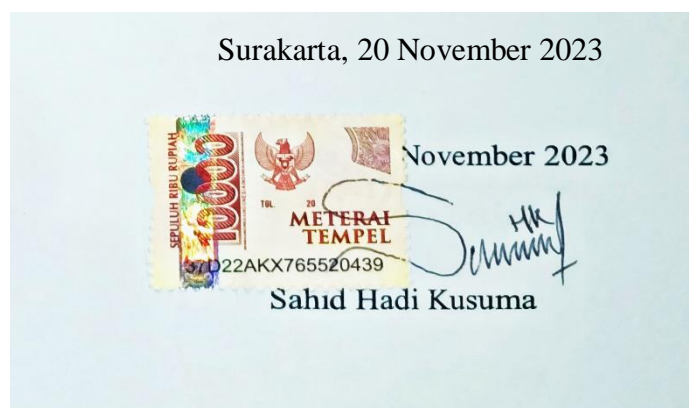
Nama : Sahid Hadi Kusuma
Nim : 19.12.3.1.056
Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Ushuluddin Dan Dakwah

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul "Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Di PT. Madinah Iman Wisata Kab. Boyolali"

Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu"alaikum Wr.Wb.



Drs. H. Juhdi Amin, M.Ag

Dosen Fakultas Ushuluddin dan Dakwah
Institut Agama Islam Negeri Surakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi

Sdr : Sahid Hadi Kusuma

Kepada Yang Terhormat

Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah
Institut Agama Islam Negeri Surakarta Di
Surakarta

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Sahid Hadi Kusuma NIM: 19.12.3.1.056 yang berjudul:

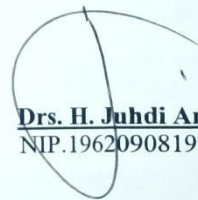
“MANAJEMEN PELAYANAN IBADAH UMRAH DI PT. MADINAH IMAN
WISATA KABUPATEN BOYOLALI”

Sudah dapat dimunaqasahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang ilmu Manajemen Dakwah. Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera dimunaqasahkan dalam waktu dekat.

Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 20 November 2023
Dosen Pembimbing Skripsi



Drs. H. Juhdi Amin M.Ag
NIP.19620908199020021

HALAMAN PENGESAHAN

Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Di PT. Madinah Iman Wisata Kabupaten
Boyolali

Disusun Oleh :

Sahid Hadi Kusuma
NIM.19.12.3.1.056

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ushuluddin Dan Dakwah Jurusan Dakwah Dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

Pada Hari Senin, 20 November 2023

Dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan
Guna memperoleh gelar Sarjana Sosial
Surakarta, 20 Desember 2023

Penguji Utama

Ade Yuliar, S.E., M.M.
NIP.198607212018011001

Penguji II/Ketua Sidang

Drs. H. Juhdi Amin, M.Ag.
NIP.19620908199020021

Penguji III/Sekretaris Sidang

Fathurrohman Husen, M.S.I
NIP.199102252019031020

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ushuluddin Dan Dakwah



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

MOTTO

"Wahai orang-orang yang beriman! Jika kamu menolong (agama) Allah, niscaya
Dia akan menolongmu dan meneguhkan kedudukanmu."

(QS. Muhammad 47: Ayat 7)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamdulillahilahi robbil'alamin

Segala Puji dan Syukur bagi Allah Tuhan Semesta Alam

Kupersembahkan salah satu karya kecil ini untuk kedua orang tuaku,

Ibu Sarmi dan Bapak Suwarno

Yang sudah merawat dan mendidikku sepenuh hati dan tanpa pamrih, mereka adalah cahaya yang menerangiku dalam kegelapan dunia ini, yang selalu memberikan kekuatan dan support, dan tidak pernah berhenti menasehatiku....

Teruntuk teman-temanku,

Terimakasih atas semua yang kalian berikan kepadaku, semoga segala sesuatu yang kalian lakukan menjadikan amal penolongmu di akhirat kelak, Aamiin yaa Rabbal 'Alamin.

Dan terimakasih untuk supportnya dalam menyelesaikan karya kecil ini.

Terimakasih.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah *robbil 'alamin* segala puji syukur kepada Allah Tuhan Semesta Alam yang telah memberikan kita rahmad, taufik, hidayah, serta inayyah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Di PT. Madinah Iman Wisata Kabuten Boyolali”**. Skripsi ini disusun guna untuk menyelesaikan studi Jenjang Strata 1 (S1) Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin Dan Dakwah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Penulis sepenuhnya menyadari, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Toto Suharto, S.Ag., M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. H. Kholilurrohman, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah.
3. Drs. Agus Wahyu Triatmo, S.Ag., M.Ag, selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah.
4. Krisbowo, M.Hum., selaku dosen Pembimbing akademik Fakultas Ushuluddin dan Dakwah.

5. Drs. H. Juhdi Amin, M.Ag., selaku dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.
6. Biro Skripsi Fakultas Ushuluddin dan Dakwah atas bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ushuluddin dan Dakwah UIN Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
8. Ibu dan bapakku, terimakasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tak pernah ada habisnya, kasih sayangmu akan selalu terkenang sepanjang masa.
9. Teman-temanku yang telah memberikan semangat, motivasi kepada penulis.
10. Teman-teman di UIN Raden Mas Said Surakarta terkhusus teman-teman Manajemen Dakwah dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas segala bantuannya.

Terhadap semuanya tiada kiranya penulis dapat membalasnya, hanya doa serta puji syukur kepada Allah SWT, semoga memberikan balasan kebaikan kepada semuanya. Amin.

Wassalamu"alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 30 Oktober 2023

Penulis



Sahid Hadi Kusuma

ABSTRAK

Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Di PT. Madinah Iman Wisata Kabupaten Boyolali

Pelayanan merupakan suatu hal yang penting bagi perusahaan, apalagi di bidang jasa. Madinah Iman Wisata termasuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa yaitu penyelenggara Haji Dan Umrah. Dalam memberikan pelayanan yang baik ada beberapa hal yang harus diperhatikan, yaitu: tanggung jawab, sigap, cekatan, profesional, ramah, dan sopan santun. Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. PT. Madinah Iman Wisata mempunyai pelayanan yang berbeda dengan biro lain seperti memeberikan pelayanan kepada jemaah biasa ataupun jemaah berkebutuhan khusus. Melakukan jemput bola mulai dari pendaftaran dan pengurusan berkas, pembiayaan, penyediaan alat dan barang yang diperlukan oleh jemaah, serta mendampingi dan memberikan kebutuhan jemaahnya yang harus menggunakan peralatan khusus. Hasil dari penelitian ini adalah manajemen pelayanan yang ada diPT. Madinah Iman Wisata Kabupaten Boyolali ini memberikan pelayanan kepada jemaah mulai dari pemberian hak-hak dan fasilitas yang seharusnya diterima jemaah seperti visa, paspor, transportasi, logistik, maupun akomodasi di berikan dengan sebaik-baiknya untuk kenyamanan jemaah dengan cara jemput bola kerumah-rumah untuk mempermudah proses selama pendafran. Faktor pendukung dan penghambat yang ada Di PT. Madinah Iman Wisata yaitu : 1. Didukungnya pembuatan paket bersama dengan berbagai cabang. 2. Menggunakan media sosial untuk memasarkan paket-paket menarik dari biro. 3. Sudah terkoneksi dengan pihak imigrasi untuk pendaftaran bisa menggunakan *eazy passport* dengan ketentuan yang di tentukan. 4. Memiliki tim-tim yang profesional dan sudah terbagi sesuai tempatnya masing-masing. Faktor penghambat : 1. Keterbatasan waktu dalam melayani jemaah masih belum bisa menjangkau semua calon jemaahnya. 2. Regulasi dari pemerintah yang masih sering terjadi perubahan peraturan-peraturan yang berkaitan dengan umrah. 3. Munculnya biro-biro kecil yang masih sedikit berpengalaman tetapi memunculkan paket harga rendah yang bisa membuat image umrah tidak baik.

Kata kunci: Manajemen, Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Manajemen Pelayanan, Ibadah Umrah.

ABSTRACT

Management of Umrah Worship Services at PT. Madinah Iman Wisata Boyolali Regency

Service is an important thing for companies, especially in the service sector. Madinah Iman Wisata is a company operating in the service sector, namely Hajj and Umrah organizers. In providing good service, there are several things that must be considered, namely: responsibility, alertness, agility, professionalism, friendliness and courtesy. This research is descriptive qualitative field research. PT. Madinah Iman Wisata has different services from other bureaus, such as providing services to ordinary pilgrims or congregations with special needs. Carrying out the ball starting from registration and file management, financing, providing tools and goods needed by the congregation, as well as accompanying and providing for the needs of the congregation who must use special equipment. The results of this research are the service management at PT. Madiah Iman Wisata Boyolali Regency provides services to the congregation starting from providing the rights and facilities that the congregation should receive such as visas, passports, transportation, logistics, and providing accommodation as well as possible for the comfort of the congregation by picking up the ball from home to simplify the process during registration. Supporting and inhibiting factors in PT. Madinah Iman Wisata, namely: 1. Support for joint package creation with various branches. 2. Using social media to market attractive packages from the agency. 3. You have connected with the immigration authorities for registration, you can use eazy passport with the specified conditions. 4. Have professional teams and are divided according to their respective locations. Inhibiting factors: 1. Time limitations in serving the congregation are still not able to reach all prospective congregations. 2. Regulations from the government which still frequently change regulations relating to Umrah. 3. The emergence of small agencies that have little experience but provide low price packages which can create a bad image for Umrah.

Keywords: Management, Service, Service Quality, Service Management, Umrah Worship.

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERSETUJUAN BIRO SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI.....	v
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO.....	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	9
A. Tinjauan Pustaka	9
B. Landasan Teori.....	22
1. Pengertian Manajemen.....	22
2. Pengertian Manajemen Pelayanan	27
3. PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah)	33
BAB III.....	38
METODE PENELITIAN.....	38
A. Jenis Penelitian.....	38

B. Pendekatan Penelitian.....	38
C. Tempat Dan Waktu Penelitian.....	39
D. Sumber Data	40
E. Teknik Pengumpulan Data	41
F. Teknik Analisis Data.....	43
G. Sistematika Penulisan.....	44
BAB IV	47
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Gambaran Umum PT. Madinah Iman Wisata	47
1. Sejarah Berdirinya PT. Madinah Iman Wisata.....	47
2. Visi Dan Misi Madinah Iman Wisata	48
3. Sarana & Prasarana Kantor	48
4. Struktur Organisasi	49
5. Produk Perusahaan.....	50
B. Hasil Penelitian	52
1. Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Di PT. Madinah Iman Wisata Kabupaten Boyolali	52
2. Bentuk pelayanan yang diberikan kepada jemaah umrah Di PT. Madinah Iman Wisata	56
C. Faktor Pendukung Dan Penghambat Manajemen Pelayanan Pada PT. Madinah Iman Waisata Kab. Boyolali.....	67
D. Pembahasan	71
BAB V	77
PENUTUP	77
A. KESIMPULAN	77
B. SARAN.....	80

Lampiran-lampiran	84
DOKUMENTASI	94
A. Wawancara	94
B. Pemberian Teori Manasik.....	95
C. Praktik Bimbingan Manasik	96
D. Keberangkatan Dan Di Tanah Suci.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3. 1 <i>Timeline</i>	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi	50
---------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	82
------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia kembali menjadi negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia pada 2022. The Royal Islamic Strategic Studies Centre (RISSC) melaporkan bahwa, Indonesia diperkirakan mempunyai sebanyak 237,56 juta jiwa. Umat muslim tersebut kira-kira sekitar dengan 86,7% populasi di dalam negeri. Jika dibandingkan secara global, jumlahnya setara dengan 12,30% dari populasi muslim dunia yang sebanyak 1,93 miliar jiwa (Rizaty, 2022). Namun ini bukan dalih, melainkan daya tarik tersendiri, yang menjadi salah satu konsekuensinya adalah keinginan untuk menyempurnakan agamanya. Banyak umat Islam Indonesia berkeinginan melaksanakan ibadah umrah di Tanah Suci Mekkah Al-Mukarramah.

Pada zaman sekarang ini semakin memperketat persaingan didalam dunia pemasaran. Hal ini menjadikan para pelaku bisnis untuk dapat bekerja lebih keras dan efisien dalam usahanya supaya bisa bersaing dengan yang lain. Pada era pandemi Covid-19 kegiatan dalam berbagai hal di trevel haji dan umrah maupun tour pariwisata sangat menurun sehingga menimbulkan banyak perusahaan di bidang pariwisata dan tour hampir gulung tikar, dunia bisnis bahkan dunia umrah terkena dampak dengan kemunculan Pandemi Covid-19 yang merubah regulasi maupun buka

tutupnya tempat-tempat yang berkaitan dengan umrah (Munawar & Dewi, 2022). Pada saat ini sudah memasuki di era pasca pandemi yang pada awalnya banyak peraturan-peraturan yang membatasi biro haji dan umrah sehingga kesulitan dalam mengakses segala sesuatunya (Jazuli, 2019). Pada akhirnya pasca pandemi sampai saat ini sudah mulai normal untuk masyarakat dalam mengakses biro perjalanan haji dan umrah maupun perjalanan wisata dan tour.

Bisnis itu adalah belajar untuk memenuhi segala sesuatu tentang apa yang dibutuhkan oleh konsumen, dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, itu bisa menjadi masukan yang penting untuk sebuah organisasi dalam merencanakan manajemen pelayanan untuk menciptakan kepuasan pelanggan (Irmayani, 2019). Sesuai dengan UU No. 08 Tahun 2019 bahwa perkembangan PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah) sangat pesat memberikan banyak pilihan bagi masyarakat luas dengan berbagai model layanan travel haji dan umrah (Noor, 2018). Konsumen yang menggunakan jasa travel haji dan umrah dapat digolongkan sebagai konsumen yang cukup pintar. Mempertimbangkan keputusan untuk menggunakan salah satu penyedia layanan perjalanan umrah dalam proses yang biasanya dimulai dengan analisis kebutuhan, penelitian, evaluasi, dan pengambilan keputusan.

Ibadah haji dan umrah adalah ibadah wajib bagi setiap muslim yang mampu untuk menyempurnakan rukun Islam. Seperti hadits yang di riwayatkan oleh Imam Bukhori dan Imam Muslim berikut:

عن أبي هريرة رضي الله عنه أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: العمرة إلى العمرة كفارة لما بينهما ، والحج المبرور ليس له جزاء إلا الجنة

Artinya : Dari Abu Hurairah *radhiallahu'anhu*, Rasulullah *Shallallahu'alaihi Wasallam* bersabda, “*Ibadah umrah ke ibadah umrah berikutnya adalah penggugur (dosa) di antara keduanya, dan haji yang mabrur tiada balasan (bagi pelakunya) melainkan surga*” (Basit, 2019).

Ibadah haji dan umrah juga merupakan ibadah yang segala sesuatunya baik lahiriyah maupun batiniah harus dipersiapkan secara matang, sehingga pelaksanaannya memerlukan kerjasama dan komunikasi yang baik, pengelolaan dan pelaksanaan yang bagus, serta seseorang yang dapat dipercaya dan kompeten (Jazuli, 2019). Oleh karena itu, hal ini sangat mempengaruhi kegiatan yang berhubungan dengan pelaksanaan ibadah umrah, dimana banyak orang yang terlibat dalam menggunakan keuangan jemaah atau konsumen jangka pendek, serta kinerja kegiatan di Indonesia yaitu sebelum pemberangkatan ke Tanah Suci.

Adapun umrah menurut bahasa bermakna ‘ziarah’. Sedangkan menurut syara’ umrah ialah menziarahi ka’bah, melakukan tawaf di sekelilingnya, bersai antara Shafa dan Marwah dan mencukur atau menggunting rambut dengan cara tertentu dan dapat dilaksanakan setiap waktu (Noor, 2018). Gronroos dalam Zaenal Mukarom menjelaskan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen

atau pelanggan (Mukarom & Wijaya, 2022). Manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan supaya tercapainya tujuan pelayanan (Mukarom & Wijaya, 2022).

Untuk kelancaran penyelenggaraan umrah, diperlukan adanya layanan yang menyediakan manajemen perencanaan dan peraturan kebijakan. Mulai dari pendaftaran jemaah, pembiayaan, penyiapan akomodasi dan logistik bagi jemaah, pembayaran biaya, pengaturan transportasi dan penyelenggaraan wisata terpandu serta bimbingan manasik, pengelompokan jemaah, pengumpulan dokumen dan paspor, persiapan visa dan sumber daya pendukung, dan pelaksanaan operasional yang dilaksanakan (Irmayani, 2019). Hal ini sebagai bagian dari upaya berbagai perusahaan untuk meningkatkan kepuasan jemaah agar jemaah merasa nyaman dan aman menjalankan ibadahnya dengan khusyuk dan faktor ini menjadi keinginan besar jemaah umrah.

Pelayanan adalah bagaimana sikap atau tingkah laku kita dalam memberi pelayanan. Dalam memberikan pelayanan kepada orang lain bisa mengharapkan imbal balik berupa uang atau jasa. Pelayanan dapat diartikan sebagai alternatif lain yang berkaitan dengan bisnis suatu barang atau jasa (Lestari, 2019). Pemberian pelayanan yang terbaik dan maksimal adalah suatu teknik untuk mendapatkan pelanggan, menarik yang belum menggunakan jasa dan produk kita, serta mempertahankan yang sudah

menggunakan produk kita. Pelayanan yang baik merupakan ciri dan pembeda antara produk yang kami sediakan dengan produk yang beredar, karena saat ini di pasaran banyak beredar produk sejenis sehingga masyarakat sulit dalam memilih.

Berdasarkan Undang-Undang No.08 tahun 2019 menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jemaah haji maupun umrah (Ramdhani & Febriani, 2016). Undang-undang ini sangat terkait dengan perjalanan ibadah umrah karena mayoritas biro perjalanan haji pasti ada juga perjalanan umrah dan memberangkatkan sejumlah jemaah yang di tentukan merupakan syarat berdirinya biro haji dan umrah. Maka dari itu Madinah Iman Wisata mendirikan biro perjalanan untuk mendukung jemaah yang ingin pergi ke Tanah Suci.

PPIU Madinah Iman Wisata yang berdiri pada tahun 2000 dan diambil alih serta di kembangkan oleh manajemen baru pada tahun 2016 yang pada mulanya berpusat dikota Salatiga dan dipindahkan di Tangerang Selatan karena manajemen barunya. PPIU ini sudah berdiri lebih dari 15 tahun dan dipastikan diizinkan oleh Kementrian Agama yaitu SK Umrah No U.215 2021 dan SK Haji No. 319 2021. Sudah lebih dari 15.000 jemaah mempercayakan penyelenggaraan Haji Dan Umrahnya bersama Madinah Iman Wisata Travel. Dengan demikian PT. Madinah

Iman Wisata yang berkantor pusat di Tangerang Selatan ini sudah banyak memiliki cabang di berbagai daerah di seluruh Indonesia seperti Jakarta, Bali, Bandung, Boyolali, Grobogan, Jogja, Salatiga, Sleman, Solo, dan masih banyak lainnya sehingga menjadi populer baik di kalangan masyarakat desa maupun perkotaan (Hawari, 2022).

Dalam pelaksanaan ibadah Umrah banyak jemaah dari berbagai kalangan masyarakat yang ingin berkunjung ke Makkah Al-Mukarromah menunaikan ibadah dan panggilan Allah. Mulai dari anak kecil sampai lansia, yang dimana mereka memiliki karakter dan kebutuhan yang berbeda-beda serta keilmuan dan fisik yang berbeda pula. Seperti anak-anak balita, orang tua yang tidak faham akan komunikasi, lansia yang memiliki keterbatasan, maupun jemaah lain yang memiliki penyakit tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa dalam penerapan pelayanan terhadap jemaah umrah tidak bisa disamakan satu dengan yang lain. Disinilah manajemen pelayanan sangat diperlukan agar semua jemaah mendapat tingkat kepuasan yang sesuai dengan apa yang di harapkan. Dengan adanya PT. Madinah Iman Wisata berharap bisa mampu memberikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk menyempurnakan ibadah jemaahnya (Hawari, 2023).

PT. Madinah Iman Wisata dalam pemberian pelayanan dan untuk mendukung keinginan jemaah biro jasa ini berusaha memfasilitasi segala sesuatunya dengan baik. Menjaga dan mempertahankan komunikasi dengan jemaah adalah kunci untuk kesuksesan biro penyedia perjalanan ibadah

umrah. Loyalitas pelanggan mencakup beberapa konsep termasuk kepercayaan dan loyalitas konsumen (Hawari, 2023). Dalam proses mulai dari pendaftaran, karyawan PT. Madinah Iman Wisata memberikan pelayanan jemput bola untuk mengurus berkasnya. Memberikan pelayanan kepada jemaahnya yang membutuhkan sesuatu yang diperlukan seperti kursi roda bagi yang mempunyai penyakit, membantu membelikan alat atau barang yang diperlukan jemaah dan yang lainnya. Membangun rasa percaya kepada jemaah adalah dasar untuk hubungan jangka panjang yang bagus untuk perusahaan. Madinah Iman Wisata Travel sangat menjaga kenyamanan dan kepuasan jemaah dalam melaksanakan baik ibadah Haji maupun Umrah (Hawari, 2023).

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik dengan manajemen pelayanan ibadah umrah terhadap jemaah studi kasus Di PT. Madinah Iman Wisata Boyolali, maka penulis bermaksud akan melakukan penelitian dan mengambil judul “**Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Di PT. Madinah Iman Wisata Kabupaten Boyolali**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana manajemen pelayanan yang diterapkan oleh PT. Madinah Iman Wisata Kabupaten Boyolali?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam manajemen pelayanan Di PT. Madinah Iman Wisata Kab. Boyolali?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan yang di terapkan oleh PT. Madinah Iman Wisata Boyolali.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam manajemen pelayanan Di PT. Madinah Iman Wisata.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan tersebut peneliti mampu memberikan manfaat baik secara teoritis dan secara praktis.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu pedoman atau rujukan bagi peneliti selanjutnya untuk mempelajari ilmu maupun meneliti dalam bidang manajemen pelayanan haji dan umrah serta dapat di jadikan acuan dalam membuat karya tulis ilmiah maupun makalah.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bisa dijadikan bahan acuan bagi perusahaan-perusahaan dalam melayani jemaah atau konsumennya terutama bagi perusahaan yang bergerak pada biro haji dan umrah, biro pariwisata, maupun perusahaan jasa lainnya. Selain itu juga untuk meningkatkan kemampuan penulis dalam meneliti serta mendalami penerapan fungsi manajemen pelayanan yang di berikan kepada para jemaahnya selama melakukan kegiatan ibadah umrah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka

Dalam penelitian ini, penulis akan mendeskripsikan penelitian-penelitian lainnya yang ada relevansinya dengan judul di atas. Adapun beberapa penelitian yang berkaitan dengan apa yang penulis teliti antara lain:

Pertama, penelitian oleh Mustofa, Depi Putri, Elce Purwandari, Agussalim (2021) yang berjudul “Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Agen PT. Tauba Zakka Aktia Kabupaten Musi Rawas dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah”. Hasilnya adalah Manajemen Pelayanan haji dan umrah Agen PT. Zakka Aktia Kabupaten Musi Rawas dalam meningkatkan kepuasan jemaah terbagi menjadi 2 bagian, yaitu; pertama pada saat pelayanan pada tahap promosi dan pelayanan pada saat jemaah sudah mendaftar untuk haji atau umrah (Mustofa et al., 2021).

Kedua, penelitian oleh Almun Wakhida Candra, Renny Oktafia (2021) yang berjudul “Penerapan Manajemen Pelayanan Prima untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jemaah Haji dan Umrah di PT. Mbruro Sidoarjo”. Hasilnya adalah Pelayanan Prima pada PT Mabruro dalam segi kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab dikategorikan baik. PT Mabruro mampu memberikan pelayanann prima yang berkualitas kepada jemaah. PT Mabruro memiliki karyawan yang professional dan mampu bekerja sesuai dengan harapan jemaah karena

memiliki keterampilan dan bertanggungjawab atas pekerjaannya sehingga mereka bekerja secara maksimal. Pelayanan Prima pada PT Mabruro berdampak pada kepuasan yang dirasakan oleh jemaah (Candra & Oktafia, 2021).

Ketiga, penelitian oleh Ai Siti Hapsih (2020) yang berjudul “Manajemen Pelayanan pada KBIH Salman ITB dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jemaah”. Hasilnya pengelolaan pelayanan yang diberikan KBIH Salman ITB mengenai tingkat kualitas calon jemaah haji sudah memenuhi kebutuhan calon jemaah haji dan untuk meningkatkan pelayanan kepada jemaah haji dan umrah KBIH Salman ITB telah menjalin kerjasama dengan pihak-pihak yang berkompeten (Hapsih, 2020).

Keempat, penelitian Oleh Firman Agung Amami, Daimah (2021) yang berjudul “Manajemen Pelayanan Prima dalam Menguatkan Jemaah Haji dan Umrah Biro Khusus Qoshwa Tours And Travel Cirebon”. Hasilnya adalah manajemen pelayanan prima Qoshwa Tours and Travel dengan memperkuat jemaah, sehingga memudahkan jemaah dalam mengelola layanan Qoshwa Tours and Travel. Manajemen pelayanan yang digunakan Qoshwa Tours and Travel adalah pelayanan maksimal kepada jemaah haji dan umrah baik dari administrasi, akomodasi, transportasi, kesehatan dan konsumsi (Amami & Daimah, 2021).

Kelima, penelitian oleh Mukti Ali, Nurul Wahidatul M, Wilis Ayu, Dea Fajar, Ni'matus Sholihah (2019) yang berjudul “Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto”. Hasilnya, Kantor Pengelola Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto memiliki layanan yang dapat memudahkan jemaah untuk mendaftar, yaitu layanan terpadu satu atap yang didirikan pada tahun 2016. Pengelolaan layanan haji dan umrah, kegiatan atau kegiatan dalam pelayanan dapat dikoordinasikan atau terstruktur (Herlyanda et al., 2019).

Keenam, penelitian oleh Irmayani (2019) yang berjudul “Strategi Manajemen dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jemaah Haji dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)”. Hasilnya adalah Strategi PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour and Travel Kota Parepare dalam meningkatkan pelayanan dan kepercayaan jemaah haji dan umrah pada perusahaannya sangat baik yaitu dengan menggunakan teori pelayanan berperspektif Islam yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, motivasi, pengawasan dan kualitas pelayanan dengan berwawasan Islam dan bertindak sesuai dengan petunjuk Allah. -Quran dan as-Sunnah, ini patut menjadi contoh bagi biro penyelenggara haji dan umrah lainnya (Irmayani, 2019).

Ketujuh, penelitian oleh Takwim, Tahmit Ansar, Yuliana Musin (2021) yang berjudul “Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe , Sulawesi Tenggara”. Hasilnya

adalah Penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe terlaksana dengan relatif baik. Hal ini terlihat dari kegiatan haji yang telah dilaksanakan baik secara formal maupun informal, namun ada hal yang perlu dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Konawe khususnya pada Bagian Haji dan Umrah yaitu melakukan kerjasama dengan media lokal dalam Kabupaten Konawe (Takwim et al., 2021).

Kedelapan, penelitian oleh Siti Ardianis Wardatur Rizqiyah, Didin Chonyta (2021) yang berjudul “Strategi Manajemen Pelayanan Prima dalam Peningkatan Calon Jama’ah Haji di PT. Nur Haramain Mulia”. Hasilnya adalah konsep pelayanan prima PT. Nur Haramain Mulia dalam meningkatkan kualitas bimbingan haji terlihat dari konsep pelayanan prima yang diterapkan oleh PT. Nur Haramain Mulia meliputi Kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan, Akuntabilitas, dan terakhir melaksanakan agenda reuni tahunan untuk mempererat tali silaturahmi antar jemaah haji serta penyediaan pemandu haji dan materi bimbingan haji yang professional (Rizqiyah & Chonyta, 2021).

Kesembilan, penelitian oleh Ade Yuliar Dan Sri Handayani (2021) yang berjudul “Service Quality Analysis on the Satisfaction of Umrah School Participants at the Rihaal Umrah and Education Bureau” Hasilnya adalah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan karena pelayanan yang baik merupakan komponen penting dalam melayani peziarah untuk mencapai kepuasan. Layanan peserta sekolah umrah

terhadap kepuasan jemaah memberi kesan bahwa sekolah umrah merupakan tempat pendidikan dengan pelayanan prima dan terpercaya (Yuliar & Handayani, 2021).

Kesepuluh, penelitian oleh Irvan Kurniawan (2021) yang berjudul “Analisa Tingkat Pelayanan Jasa Travel Umrah PT. Arminareka Perdana Terhadap Kepuasan Jemaah (Studi: di Jl. Lingkar, Kelurahan Bagan Barat, Kecamatan Bangko, Kabupaten Rokan Hilir, Riau)”. Hasilnya adalah PT. Arminareka Perdana Umrah Travel berkontribusi dalam meningkatkan Pelayanan Jemaah Umrah. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengisian kuesioner responden yang menunjukkan respon positif terhadap layanan perjalanan umrah PT. Arminareka Perdana. Tingkat kepuasan keseluruhan terhadap layanan perjalanan umrah PT. Arminareka Perdana bisa dikatakan memiliki pelayanan yang baik kepada jemaah umrah (Kurniawan, 2021).

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Hasil
1.	Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Agen Pt. Tauba	Kualitatif	Hasilnya adalah Manajemen Pelayanan haji dan umrah Agen PT. Zakka Atkia Kabupaten

	Zakka Aktia Kabupaten Musi Rawas dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah”.		Musi Rawas dalam meningkatkan kepuasan jemaah terbagi menjadi 2 bagian, yaitu; pertama pada saat pelayanan pada tahap promosi dan pelayanan pada saat jemaah sudah mendaftar untuk haji atau umrah.
2	“Penerapan Manajemen Pelayanan Prima untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jemaah Haji dan Umrah di Pt. Mbruro Sidoarjo”.	Kualitatif	Hasilnya adalah Pelayanan Prima pada PT Mabruro dalam segi kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab dikategorikan baik. PT Mabruro mampu memberikan pelayanann prima yang berkualitas kepada jemaah. PT Mabruro memiliki

			<p>karyawan yang professional dan mampu bekerja sesuai dengan harapan jemaah karena memiliki keterampilan dan bertanggungjawab atas pekerjaannya sehingga mereka bekerja secara maksimal.</p> <p>Pelayanan Prima pada PT Mabruro berdampak pada kepuasan yang dirasakan oleh jemaah.</p>
3	<p>“Manajemen Pelayanan pada KBIH Salman ITB dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jemaah”.</p>	Kualitatif	<p>Hasilnya pengelolaan pelayanan yang diberikan KBIH Salman ITB mengenai tingkat kualitas calon jemaah haji sudah memenuhi kebutuhan calon jemaah haji dan untuk meningkatkan pelayanan kepada jemaah</p>

			<p>haji dan umrah KBIH</p> <p>Salman ITB telah menjalin kerjasama dengan pihak-pihak yang berkompeten.</p>
4	<p>“Manajemen Pelayanan Prima dalam Menguatkan Jemaah Haji dan Umrah Biro Khusus Qoshwa Tours And Travel Cirebon”.</p>	Kualitatif	<p>Hasilnya adalah Manajemen pelayanan prima Qoshwa Tours and Travel dengan memperlihatkan penguatan jemaah, dengan demikian mempermudah jemaah terhadap manajemen pelayanan Qoshwa Tours and Travel. Manajemen pelayanan yang digunakan Qoshwa Tours and Travel adalah pelayanan maksimal kepada jemaah haji dan umrah baik dari</p>

			administrasi, akomodasi, transportasi, kesehatan dan konsumsi.
5	“Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto”.	Penelitian ini menggunakan jenis Kualitatif	Hasilnya adalah manajemen pelayanan prima Qoshwa Tours and Travel dengan memperkuat jemaah, sehingga memudahkan jemaah dalam mengelola layanan Qoshwa Tours and Travel. Manajemen pelayanan yang digunakan Qoshwa Tours and Travel adalah pelayanan maksimal kepada jemaah haji dan umrah baik dari administrasi, akomodasi, transportasi, kesehatan dan konsumsi.
6	“Strategi	Kualitatif	Hasilnya adalah Strategi

	<p>Manajemen dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jemaah Haji dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)”.</p>		<p>PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour and Travel Kota Parepare dalam meningkatkan pelayanan dan kepercayaan jemaah haji dan umrah pada perusahaannya sangat baik yaitu dengan menggunakan teori pelayanan berperspektif Islam yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, motivasi, pengawasan dan kualitas pelayanan dengan berwawasan Islam dan bertindak sesuai dengan petunjuk Allah. -Quran dan as-Sunnah, ini patut menjadi contoh bagi biro penyelenggara haji dan umrah lainnya.</p>
--	--	--	--

7	<p>“Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe , Sulawesi Tenggara”.</p>	Kualitatif	<p>Hasilnya adalah Penyelenggaraan pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama kabupaten Konawe telah terlaksana relative baik. Hal ini dapat dilihat dari kegiatan Penyelenggaraan ibadah haji yang telah dilaksanakan baik secara formal maupun informal, namun ada hal yang perlu dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Konawe khususnya pada Seksi Haji dan Umrah yaitu menjalin kerja sama dengan media lokal di Kabupaten Konawe.</p>
8	<p>“Strategi</p>	Kualitatif	<p>Hasilnya adalah konsep</p>

	<p>Manajemen Pelayanan Prima dalam Peningkatan Calon Jama'ah Haji di PT. Nur Haramain Mulia”.</p>		<p>pelayanan prima PT. Nur Haramain Mulia dalam meningkatkan kualitas bimbingan haji terlihat dari konsep pelayanan prima yang diterapkan oleh PT. Nur Haramain Mulia meliputi Kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan, Akuntabilitas, dan terakhir melaksanakan agenda reuni tahunan untuk mempererat tali silaturahmi antar jemaah haji serta penyediaan pemandu haji dan materi bimbingan haji yang professional.</p>
9	<p>“Service Quality Analysis on the</p>	Kualitatif	<p>Hasilnya adalah kualitas pelayanan mempengaruhi</p>

	Satisfaction of Umrah School Participants at the Rihaal Umrah and Education Bureau”.		kepuasan pelanggan karena pelayanan yang baik merupakan komponen penting dalam melayani peziarah untuk mencapai kepuasan. Layanan peserta sekolah umrah terhadap kepuasan jemaah memberi kesan bahwa sekolah umrah merupakan tempat pendidikan dengan pelayanan prima dan terpercaya.
10	“Analisa Tingkat Pelayanan Jasa Travel Umrah PT. Arminareka Perdana Terhadap Kepuasan Jemaah (Studi:	Kualitatif	Hasilnya adalah PT. Arminareka Perdana Umrah Travel berkontribusi dalam meningkatkan Pelayanan Jemaah Umrah. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengisian kuesioner

	di Jl. Lingkar, Kelurahan Bagan Barat, Kecamatan Bangko, Kabupaten Rokan Hilir, Riau)”.		responden yang menunjukkan respon positif terhadap layanan perjalanan umrah PT. Arminareka Perdana. Tingkat kepuasan keseluruhan terhadap layanan perjalanan umrah PT. Arminareka Perdanan bisa dikatakan memiliki pelayanan yang baik kepada jemaah umrah.
--	--	--	--

B. Landasan Teori

1. Pengertian Manajemen

Kata manajemen berasal dari kata Perancis kuno “*management*”, yang berarti “seni pelaksanaan dan pengendalian”. Manajemen masih belum mempunyai definisi yang pasti dan diterima secara universal. Ricky W. Griffin dalam kutipan T. Handoko 2015 mengartikan manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian dan pengendalian sumber daya dalam mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-

usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Handoko, 2015).

Manajemen adalah proses mengarahkan, dan memfasilitasi upaya individu yang terorganisasi secara formal untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Kemudian dijelaskan pula proses perencanaan, pengorganisasian, pengaktifan dan pengendalian manajemen (Suprihanto, 2018). Dari definisi-definisi tersebut bisa disimpulkan bahwa manajer beserta timnya melalui kerjasama demi terwujudnya suatu tujuan yang sudah di tetapkan.

a. Unsur-unsur Manajemen

Menurut George R. Terry dalam Hasibuan (2013), ada beberapa unsur manajemen yang biasanya di sebut 6M diantaranya

;

- 1) *Man*, yaitu manusia. Pertanyaannya adalah tentang sumber daya manusia yang diperlukan. Bagian terpenting dari manajemen ialah sumber daya manusia. Orang yang menyusun rencana dan yang akan menyelesaikannya demi suatu tujuan. Tanpa sumber daya manusia, proses kerja tidak akan ada.
- 2) *Money*, Bisnis yang melakukan semua operasi sehari-hari tidak dapat menghindari biaya keuangan.

- 3) *Materials*, yaitu ada atau tidaknya bahan baku atau material yang sangat penting ketika proses produksi. Ketidak sediaan bahan baku, perusahaan manufaktur tidak dapat menciptakan apapun.
- 4) *Machines* (mesin), Artinya diperlukan seperangkat mesin dan peralatan kerja untuk mengolah barang menjadi bahan jadi. Dengan bantuan mesin, waktu yang dibutuhkan dalam proses produksi menjadi lebih cepat dan efisien.
- 5) *Methods* (metode), dalam menerapkan manajemen untuk mengelola sejumlah unsur-unsur diatas dibutuhkan suatu metode atau *standard oprational prosedure* yang baku.
- 6) *Market*, yaitu konsumen atau pasar merupakan elemen yang sangat penting, tanpa permintaan maka proses produksi akan terhenti dan segala aktivitas perusahaan akan vakum (Hasibuan, 2013).

b. Fungsi Manajemen

Dalam proses pelaksanaannya, manajemen mempunyai tugastugas khusus yang harus dilaksanakan. Tugas-tugas itulah yang biasa disebut sebagai fungsi-fungsi manajemen. George R. Terry menyebutkan terdapat 4 fungsi manajemen, yang dalam dunia manajemen dikenal sebagai POAC; Yaitu: planning (perencanaan), organizing (pengorganisasian), actuating (pengarahan) dan controlling (pengendalian).

Menurut George R. Terry dalam Mulyono mengungkapkan perencanaan (*Planning*), adalah pemilihan atau penentuan tujuan organisasi dan menentukan strategi, kebijakan, proyek, program, prosedur, metode, sistem, anggaran dan standar yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut. Pengambilan keputusan sangat terlibat dalam bidang ini (Mulyono, 2008).

George R. Terry (1986) mengemukakan bahwa: “Pengorganisasian (*Organizing*) adalah tindakan mengusahakan hubungan-hubungan kelakuan yang efektif antara orang-orang, sehingga mereka dapat bekerja sama secara efisien, dan memperoleh kepuasan pribadi dalam melaksanakan tugas-tugas tertentu, dalam kondisi lingkungan tertentu guna mencapai tujuan atau sasaran tertentu” (Mulyono, 2008).

Pelaksanaan (*Actuating*) Sebuah tindakan untuk memastikan bahwa semua anggota tim berusaha untuk mencapai tujuan sesuai dengan rencana bisnis organisasi dan manajemen, sehingga pelaksanaan adalah proses implementasi semua rencana, ide, konsep, bentuk dan gagasan, baik di tingkat operasional maupun seperti dalam operasi. Tingkat administrasi manajemen maupun tingkat fungsional untuk mencapai tujuan yaitu misi dan visi organisasi. Profesor Thomas V. Bonoma dalam (Roni Angger, 2020: 29) mengatakan bahwa dalam pelaksanaan rencana yang telah dibuat sebelumnya, terkadang muncul berbagai pilihan yang

tidak sukses atau bahkan seperti yang diharapkan. Sehingga faktor kepemimpinan juga mempengaruhi efektivitas pelaksanaan rencana atau strategi. Organisasi membutuhkan pemimpin yang memiliki kompetensi dan kehandalan untuk mencapai tujuan, tidak hanya itu budaya perusahaan dan struktur organisasi juga berperan dalam efektifitas implementasi strategi perusahaan. Sehingga rencana atau implementasi dapat sesuai dengan tujuan semula. dalam melakukan suatu kegiatan atau usaha (Aditama, 2020).

Menurut Arifin & Hadi W. Yang dikutip Abdul Rohman (2017) pengawasan (*Controlling*), adalah untuk mengetahui bagaimana yang dilakukan dengan mengevaluasi hasil dan pencapaian yang diraih dan apabila menemukan perbedaan dari batasan yang telah ditentukan, segera dilakukan koreksi agar semua hasil atau pencapaian yang dicapai sesuai dengan yang direncanakan (Rohman, 2017). Proses pengendalian dilaksanakan seperti berikut;

- a) Menentukan standar-standar yang akan digunakan dasar pengendalian.
- b) Mengukur pelaksanaan atau hasil yang telah dicapai.
- c) Membandingkan pelaksanaan atau hasil dengan standar dan menentukan penyimpangan jika ada.

- d) Melakukan tindakan perbaikan, jika terdapat penyimpangan agar pelaksanaan dan tujuan sesuai dengan rencana.

2. Pengertian Manajemen Pelayanan

Menurut A.s Moenir yang dikutip oleh Mukti Ali (2019), yang dimaksud dengan manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani, untuk dapat menyelenggarakan manajemen yang baik, ada prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang dapat dipakai sebagai acuan (Herlyanda et al., 2019). Pelayanan menurut bahasa adalah tindakan yaitu menyediakan apa saja yang dibutuhkan oleh orang lain atau pelanggan. pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung (Moenir, 2015).

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, karena kualitas pelayanan dapat memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan, dan dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkat perasaan pelanggan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan yang diperoleh setelah pelanggan

membandingkannya dengan apa yang diharapkan, apabila kualitas pelayanan yang diterima baik atau sama dengan yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa puas (Dewi et al., 2019).

a. Prinsip-prinsip manajemen pelayanan

Menurut Dzul Kifli dalam Ratminto dan Atik Sertiwinarsih mengungkapkan bahwa, agar bisa menjalankan manajemen pelayanan yang baik, ada beberapa prinsip manajemen pelayanan yang harus diterapkan antara lain;

- 1) Identifikasi kebutuhan jemaah yang sesungguhnya.
- 2) Siapkan pelayanan yang sepadu (*one-stop-shop*).
- 3) Buat sistem dan mendukung pelayanan jemaah.
- 4) Usahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan.
- 5) Layanilah keluhan jemaah dengan baik.
- 6) Terus berinovasi.
- 7) Karyawan adalah sama pentingnya dengan jemaah.
- 8) Bersifat tegas tapi ramah dengan jemaah.
- 9) Menjalin komunikasi dan interaksi khusus dengan jemaah dan selalu mengontrol kualitas.

b. Service Quality

Menurut Lupiyoadi yang dikutip Teddy Chandra (2020), konsep kualitas pelayanan pada dasarnya bersifat *relative*, yaitu tergantung dari prespektif yang digunakan untuk menentukan ciri-

ciri dari spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas pelayanan yang seharusnya konsisten atau sama dengan yang lain, yaitu: persepsi pelanggan, produk atau pelayanan, dan proses (Chandra, 2020). Pengertian Kualitas pelayanan atau *Service Quality* adalah kemampuan perusahaan untuk memuaskan khalayaknya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kapasitas tersebut ditunjukkan melalui sumber daya manusia, sarana dan prasarana. Banyak perusahaan yang selalu ingin menjadi yang terbaik di mata masyarakat. Karena masyarakat loyal terhadap produk yang ditawarkan. Kemampuan dan tanggapan ini dapat diperoleh dengan cara menyederhanakan prosedur dan tata cara (Hapsih, 2020).

Perusahaan mengharapkan layanan yang ditawarkan pada jemaah juga bisa menjangkau calon jemaah lainnya. Ini adalah cara tersendiri, dari mulut kemulut yang terpisah dari perusahaan untuk melanjutkan pemasaran. Bisa disebutkan, suatu layanan yang memuaskan bisa meningkatkan kualitas perusahaan melalui jemaah. Cara ini harus berkelanjutan dikembangkan supaya reputasi perusahaan dapat selalu tumbuh. Hal pertama yang mempengaruhi pelayanan yang baik adalah manusia itu sendiri, karena pelayanan dilakukan oleh manusia atau karyawan. Akan tetapi seorang pegawai harusnya mempunyai keahlian untuk berkomunikasi,

ramah, dan bertanggung jawab sepenuhnya kepada jemaah (Chandra, 2020).

Pelayanan yang baik seharusnya juga diiringi dengan kecepatan, ketepatan dan ketersediaan fasilitas-fasilitas untuk mendukung berkembangnya perusahaan. Semua sarana dan fasilitas harusnya dilengkapi dengan teknologi terkini. Sarana dan fasilitas khusus seharusnya juga digunakan oleh orang-orang yang memenuhi syarat. Sehingga bisa dikatakan bahwa kedua faktor tersebut saling mendukung (Amami & Daimah, 2021). Menurut yang dikutip Dzul Kifli dalam Manajemen Perbankan Kasmir (2003), berikut beberapa ciri pelayanan yang baik dari perusahaan dan pegawai yang bertanggung jawab melayani jemaah;

- 1) Tersedianya karyawan yang baik. Kenyamanan jemaah sangat bergantung pada staf yang melayaninya. Staf harus ramah, sopan dan menarik. Selain itu, pegawainya harus selalu tajam, pandai berbicara, menyenangkan dan cerdas, serta pegawai harus mampu menarik dan membujuk jemaah agar jemaah menjadi lebih tertarik. Begitu pula kinerja pegawai harus rapi, tangkas dan tangkas.
- 2) Ketersedianya sarana dan fasilitas yang baik. Pada dasarnya jemaah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani jemaah, suatu hal yang harus diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana

dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jemaah nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

- 3) Berani bertanggung jawab. Sejak awal hingga selesai dapat bertanggung jawab hingga selesai. Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai. Jemaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, secara segera mengambil alih tanggung jawabnya.
- 4) Bisa melayani secara cepat dan konsisten. Artinya dalam melayani jemaah diharapkan karyawan harus melakukan melalui prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jemaah.
- 5) Mampu berkomunikasi. Artinya karyawan harus mampu berbicara kepada jemaah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jemaah. Selain itu,

karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

- 6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani jama'ah harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan jemaah, karyawan perlu dididik khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi masalah-masalah jama'ah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.
- 7) Berusaha memahami kebutuhan jemaah. Artinya karyawan harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh jemaah. Karyawan yang lamban akan membuat jemaah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jemaah secara cepat.
- 8) Dapat memberikan kepercayaan pada jemaah. Kepercayaan calon jama'ah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jama'ah mau menjadi konsumen perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga jama'ah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui karyawan dari perusahaan itu sendiri (Kifli, 2010).

Kotler dan Keller yang dikutip oleh Tjiptono menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan (Tjiptono, 2022). Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa yaitu perusahaan, akan tetapi sudut pandang penilaian persepsi pelanggan (Irmayani, 2019).

3. PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah)

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang selanjutnya disingkat PPIU adalah biro perjalanan wisata yang memiliki izin dari Menteri untuk menyelenggarakan perjalanan Ibadah Umrah (Undang undang no.8 tahun 2019 bab 1 ketentuan umum pasal 1 ayat 19). Dalam PMA no.8 Tahun 2018 menyatakan bahwa Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah adalah rangkaian kegiatan perjalanan Ibadah Umrah di luar musim haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah, yang dilaksanakan oleh pemerintah dan atau penyelenggara perjalanan ibadah umrah. Penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dapat dilakukan oleh pemerintah, jika terdapat keadaan luar biasa atau kondisi darurat, dimana keadaan luar biasa atau kondisi darurat dimaksud ditetapkan oleh Presiden (Hamid, 2020).

a. Dasar Dan Tujuan

Dalam undang-undang nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah pasal 2 disebutkan bahwa penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah berasaskan: syariat, amanah, keadilan, kemaslahatan, kemanfaatan, keselamatan, Keamanan, profesionalitas, transparansi, dan akuntabilitas (Hamid, 2020). Penjelasan dari azas tersebut adalah sebagai berikut;

- 1) Asas Syariat, bahwa Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah dilaksanakan berdasarkan hukum agama Islam.
- 2) Azas amanah adalah bahwa Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.
- 3) Asas keadilan adalah bahwa Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah berpegang pada kebenaran, tidak berat sebelah, tidak memihak, dan tidak sewenang-wenang.
- 4) Asas kemaslahatan adalah bahwa Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah harus dilaksanakan demi kepentingan jemaah.
- 5) Asas kemanfaatan adalah bahwa Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah dilaksanakan demi memberikan manfaat kepada jemaah.
- 6) Asas keselamatan adalah bahwa Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah harus dilakukan demi keselamatan jemaah.

- 7) Asas keamanan adalah bahwa Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah harus dilaksanakan dengan tertib, nyaman, dan aman guna melindungi jemaah.
- 8) Azas profesionalitas adalah bahwa Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah harus dilaksanakan dengan mempertimbangkan keahlian para pengelolanya.
- 9) Asas transparansi adalah bahwa Penyelenggaraan Ibadah Umrah dilakukan untuk memudahkan akses masyarakat untuk mendapat informasi berhubungan dengan Penyelenggaraan Ibadah Umrah, pengelolaan keuangan, dan aset.
- 10) Asas akuntabilitas adalah bahwa Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah dilakukan dengan penuh tanggung jawab baik secara etika maupun hukum. (Penjelasan atas UU RI No.8 Tahun 2019, Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah).

4. Pengertian Umrah

Umrah menurut bahasa berarti ‘ziarah’. Sedangkan menurut syara’ umrah adalah berkunjung ke ka’bah, melakukan tawaf di sekelilingnya, bersa’i antara Shafa dan Marwah dan mencukur atau memotong rambut dengan cara tertentu dan dapat dilaksanakan setiap waktu (Noor, 2018). Ibadah Umrah juga dilakukan bagi orang yang mampu baik laki-laki atau perempuan sebagai syarat mendekatkan diri pada Allah sebagai

sang pencipta. Dalam buku Tuntunan Praktis Manasik Haji dan Umrah yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama RI, umrah ialah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan Tawaf, Sai dan bercukur demi mengharap ridha Allah SWT.

a. Rukun Umrah

1) Ihrom

Niat ihrom harus dilaksanakan dari miqat yang sudah ditentukan setelah memakai dua lembar pakaian ihrom tanpa jahitan bagi laki-laki. Bagi wanita tidak ada ketentuan jenis pakaian yang harus di pakai, tetapi wajib menutupi semua auratnya, kecuali wajah dan kedua telapak tangan.

2) Thawaf

Thawaf adalah mengelilingi ka'bah sebanyak tujuh kali, dimula dari sudut hajar aswad dengan niat thawaf umrah. Tidak ada ketentuan doa-doa khusus yang harus dibaca saat thawaf, akan tetapi sebaiknya membaca panduan doa-doa atau sumber lainnya dari jumhur ulama.

3) Sai

Sai adalah berlari-lari dari Bukit Safa ke Bukit Marwah sebanyak 7 kali dengan melaksanakan tatacara dan syarat tertentu.

- a) Dimulai dari bukit Safa dan Berakhir di di Bukit Marwah.

- b) Perjalanan dari Bukit Safa ke Bukit Marwah dan sebaliknya sebanyak 7 kali. Setiap perjalanan dari Bukit Safa ke Bukit Marwah atau sebaliknya masing-masing dihitung 1 kali.
- c) Memulai perjalanan Sai dengan membaca doa.
- d) Setiap melintas antara dua pilar (lampu hijau) bagi pria disunatkan berlari-lari kecil, sedangkan bagi wanita cukup berjalan biasa.

Setiap mendaki Bukit Safa dan Marwah dari ketujuh perjalanan Sai tersebut hendaklah membaca doa.

4) **Tahalul**

Tahalul adalah keadaan seseorang yang telah dihalalkan melakukan perbuatan yang sebelumnya dilarang selama ihram. Tahalul umrah ditandai dengan memotong rambut paling sedikit 3 helai rambut. Pelaksanaan menggunting/mencukur rambut pada ibadah umrah dilakukan setelah Sai.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*), yang dimana peneliti melakukan penelitian di suatu tempat sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif (Harahap, 2020). Peneliti akan mencari data secara terperinci untuk suatu objek penelitian secara langsung di lapangan. Dalam hal ini yang menjadi objek penelitian oleh penulis adalah diPT. Madinah Iman Wisata Kabupaten Boyolali.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian ini bersifat penelitian kualitatif deskriptif yaitu metode yang digunakan untuk memahami dan mendalami pemahaman metodologi yang bersifat menganalisa fenomena atau keadaan sosial masyarakat (Candra & Oktafia, 2021). Artinya, diperlukan pendekatan investigatif. Peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka dan berinteraksi dengan orang-orang di lokasi penelitian. Dalam penelitian ini penulis mencoba mencari dan mengumpulkan data yang berkaitan dengan topik atau objek penelitian yang berkaitan dengan manajemen pelayanan ibadah umrah.

C. Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis berlokasi Di PT. Madinah Iman Wisata Kabupaten Boyolali yang berada di Ruko PBB Kacangan No. 4D Jl. Raya, Kacangan, Kec. Andong, Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah 57384. Penelitian ini dilaksanakan oleh peneliti untuk mendapatkan data dan fakta lapangan dalam kurun waktu dua bulan, mulai dari bulan Februari sampai bulan Mei 2023.

Tabel 3. 1 *Timeline*

No	Kegiatan & Bulan	11	12	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11
1	Pengajuan judul													
2	Penyusunan proposal													
3	Seminar Proposal													
4	Penelitian													
5	Revisi													
6	Munaqosyah													

D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, maupun tindakan dari hasil wawancara, selebihnya itu data tambahan seperti dokumen dan data lain sebagainya (Moleong, 2021). Sumber data pada penelitian ini ada dua yakni diperoleh dari sumber data primer dan sekunder (Sugiyono, 2019). Sumber data sendiri yang akan menjelaskan bagaimana cara mendapatkan data dan seperti apa data yang didapatkan bisa dengan wawancara, buku-buku, dokumentasi, atau dokumen lainnya yang masih berkaitan.

1. Data Primer

Data Primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Artinya hasil data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berwujud wawancara, pendapat dari individu atau kelompok, maupun hasil observasi terhadap suatu objek, kejadian atau fenomena (Sugiyono, 2019). Penulis menggunakan hasil yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer. Data primer pada penelitian ini adalah Danu Wardoyo sebagai Divisi Administrasi, M. Amin Sutrisno sebagai Pembimbing, dan Fuad Fahrudin sebagai Divisi Operasional serta Ibu Sumarni sebagai jemaah Di PT. Madinah Iman Wisata Kab. Boyolali.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Artinya sumber data penelitian diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung bisa berupa buku catatan, bukti yang telah tersimpan atau arsip (Sugiyono, 2019). Dengan demikian peneliti harus mengunjungi Perpustakaan Pusat Kajian, pusat arsip atau membaca buku yang berhubungan dengan penelitian secara langsung.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam pengumpulan data sendiri bisa dilakukan dengan berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Observasi, kuisioner, wawancara, dan dokumentasi adalah cara peneliti untuk mendapatkan data serta keterangan yang akan digunakan dalam penelitian (Sugiyono, 2019).

1. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab untuk membangun makna tentang suatu topik tertentu. Ada beberapa jenis wawancara, antara lain wawancara terstruktur, wawancara semi terstruktur, dan wawancara tidak terstruktur (Sugiyono, 2019). Adapun informan yang diwawancarai oleh penulis di antaranya Direktur Cabang, beberapa karyawan Divisi, dan Jemaah yang sudah pernah

melaksanakan ibadah umrah dengan travel Madinah Iman Wisata Kabupaten Boyolali.

2. Observasi

Observasi merupakan suatu proses kompleks yang terdiri dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua yang paling penting adalah proses observasi dan ingatan (Sugiyono, 2019). Observasi pada penelitian ini, pelaksanaannya peneliti secara langsung terjun di lapangan untuk mencatat semua yang berkaitan dengan data yang dibutuhkan seperti tempat maupun peristiwa yang terjadi di lingkungan sekitar tempat penelitian dalam penelitian manajemen pelayanan ibadah umrah Di PT. Madinah Iman Wisata Kabupaten Boyolali.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah perolehan data dan informasi yang berupa buku, arsip, dokumen, diagram dan gambar tertulis, laporan dan informasi yang dapat menunjang penelitian, yaitu dokumen yang berkaitan dengan data, baik data primer maupun data sekunder (Sugiyono, 2019). Dokumentasi dalam penelitian ini, peneliti mengambil dokumentasi dalam bentuk gambar tentang sesuatu yang berkaitan dengan penelitian yang penulis kerjakan. Hal tersebut bisa berupa buku, majalah, ruangan, atau lingkungan ditempat penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Proses pengambilan dan analisis data secara sistematis dari catatan lapangan, wawancara, dan bahan observasi lainnya untuk memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang dipelajari dan membuatnya mudah diinformasikan dan dipahami oleh orang lain. Analisis data melibatkan pengorganisasian dan deskripsi data ke dalam pola yang diamati. Hal ini melibatkan pemilihan pengamatan mana yang lebih penting daripada menarik kesimpulan dari pengamatan tersebut (Sugiyono, 2018). Secara umum analisis data ada tiga yaitu reduksi data, *display data*, dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi Data merupakan suatu bentuk analisis yang mengkategorikan maupun mengatur data yang sedemikian rupa sehingga dapat mengarahkan pada kesimpulan. Tahap penulisan dilakukan setelah mengumpulkan data lapangan, penulis akan menganalisis kembali semua data yang telah dikumpulkan dengan cara memilih data yang diperlukan, sehingga data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas. Reduksi Data dilakukan dengan abstraksi yang bertujuan meringkas prosedur inti dan pernyataan yang perlu dipertahankan supaya tetap berada di dalamnya (Moleong, 2021). Dalam mereduksi data pada penelitian ini adalah merangkum dan mengambil data yang diperlukan, karena data

yang terkumpul cukup banyak maka harus disaring agar lebih terarah.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah direduksi data, kemudian penyajian data dengan menyajikan data penelitian kualitatif dengan teks naratif (Yusuf, 2017). Penyajian yang bertujuan mencari makna dari data yang diperoleh yang kemudian menyusunnya secara sistematis ke bentuk yang lebih mudah dipahami dan lebih sederhana, berupa tulisan, matrik, maupun *network*. Dengan data yang sudah diperoleh, penulis merangkum hal-hal yang diperlukan dalam penelitian.

3. Penarikan kesimpulan

Proses bagian akhir penarikan kesimpulan dari penelitian ini. Kesimpulan yang disajikan bersifat kredibel ketika peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data yang didukung oleh bukti yang konsisten dan valid. Proses penarikan kesimpulan bertujuan menarik kesimpulan yang memberikan wawasan terkait manajemen pelayanan ibadah umrah terhadap kepuasan jemaah Di PT. Madinah Iman Wisata.

G. Sistematika Penulisan

Penyajian laporan proyek ini pisah dalam beberapa bab dengan tujuan untuk mempermudah pencarian informasi yang dibutuhkan,

serta menunjukkan penyelesaian pekerjaan yang sistematis. Pembagian bab tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis telah mendeskripsikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis mendeskripsikan tentang tinjauan pustaka yang menerangkan tentang hasil penelitian yang sudah dilakukan peneliti sebelumnya dan landasan teori tentang Manajemen, Pelayanan, Manajemen Pelayanan, Ibadah Umrah.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menerangkan tentang Jenis Penelitian, Jenis dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data dan Sistematika Penulisan.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan memaparkan tentang hasil penelitian yang diolah mulai dari latar belakang hingga penemuan-penemuan dilapangan yang dapat membantu peneliti untuk merumuskan “Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Di PT. Madinah Iman Wisata Kabupaten Boyolali”.

BAB V SARAN DAN PENUTUP

Bab ini merupakan akhir dari semua pembahasan penelitian skripsi yang didalamnya berisi tentang kesimpulan dan saran serta

lampiran yang diberikan oleh penulis yang terkait dengan masalah penelitian yang di bahas.

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN
PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Madinah Iman Wisata

1. Sejarah Berdirinya PT. Madinah Iman Wisata

PT. Madinah Iman Wisata berdiri pada tahun 2000, tepatnya pada tanggal 11 februari 2000. Diambil alih dan dikembangkan oleh manajemen baru pada tanggal 19 Februari 2016. Madinah Iman Wisata Travel telah berpengalaman lebih dari 20 Tahun dalam memberangkatkan jemaah dalam memberangkatkan baik jemaah haji maupun umrah. Madinah Iman Wisata sangat menjaga kepuasan dan kepercayaan jemaah dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah.sudah lebih dari 15.000 jemaah telah mempercayakan penyelenggaraan haji dan umrah bersama Madinah Iman Wisata Travel.

Saat ini PT. Madinah Iman Wisata semakin terkenal karena manajemen pelayanan dan manajemen marketingnya sangat baik, sehingga mudah menjalin kerjasama dari berbagai pihak guna untuk mengembangkan serta memberikan fasilitas kepada masyarakat untuk melaksanakan ibadah Haji maupun Umrah. Masyarakat juga sudah pintar dalam memilih biro Haji maupun Umrah yang baik untuk melakukan perjalanannya termasuk juga keamanan dan kenyamanan serta fasilitas yang

didapatkan ketika melaksanakan ibadah, apalagi PT. Madinah Iman Wisata juga sudah mempunyai izin sendiri yaitu SK Umrah No U.215 2021 dan SK Haji No. 319 2021.

2. Visi Dan Misi Madinah Iman Wisata

PT. Madinah Iman Wisata mempunyai Visi Dan Misi yaitu:

Visi : Menjadi penyelenggara Haji, Umrah, dan Wisata yang Profesional, cepat, mudah, dan Amanah.

Misi :

- a. Pelaksanaan ibadah Haji dan Umrah yang sesuai dengan tuntunan Rasulullah SAW.
- b. Memberikan pelayanan dan bimbingan secara komprehensif, agar jemaah memiliki kesiapan dan pemahaman akan ibadah Haji dan Umrah.

3. Sarana & Prasarana Kantor

Berdasarkan Observasi yang peneliti lakukan pada bulan Januari dan Februari 2023, sarana dan prasarana yang ada di kantor PT. Madinah Iman Wisata Kab. Boyolali ini termasuk lengkap di antara lain ada;

- a) Kantor Biro Perjalanan Haji Dan Umrah
- b) Ruang Registrasi
- c) Kamar Mandi
- d) Komputer
- e) Wifi

- f) Perlengkapan Manasik
- g) Perlengkapan Umrah
- h) Alat Kebersihan
- i) Lahan Parkir



Gambar 4. 1 Kantor Pelayanan Administrasi

4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah Madinah Iman Wisata memiliki struktur organisasi yang berguna untuk mempermudah pembagian tugas-tugas yang akan dilaksanakan. Berikut adalah struktur organisasi Di PT. Madinah Iman Wisata Kab. Boyolali:



Gambar 4. 2 Struktur Organisasi

5. Produk Perusahaan

Biro penyelenggara perjalanan PT. Madinah Iman Wisata mempunyai beberapa produk perjalanan umrah yang ditawarkan.

Produk-produk yang ditawarkan diantaranya adalah:

a. Umrah Reguler

Umrah reguler adalah suatu rangkaian ibadah umrah yang diselenggarakan di setiap bulannya, Madinah Iman Wisata melaksanakan pemberangkatan jemaah bisa 2 sampai 3 kali dalam sebulan bahkan bisa lebih. Program umrah reguler ini tidak bergantung pada waktu atau ketika ada event dan lain sebagainya, program umrah ini sewaktu-waktu bisa dimunculkan dan bisa di berangkatkan sesuai waktu yang telah ditetapkan.

b. Umrah Promo

Umrah promo adalah umrah yang di tawarkan oleh biro perjalanan umrah dengan berbagai penawaran yang berbeda dibandingkan dengan umrah reguler. Umrah promo diadakan ketika ada event-event tertentu seperti milad biro perjalanan menawarkan Paket Umrah Keluarga hanya dengan membeli 3 tiket mendapatkan gratis 1 tiket umrah gratis. Madinah Iman Wisata hanya menawarkan produk umrah promo ini hanya ketika ada event atau pada waktu tertentu.

c. Umrah VIP

Umrah VIP adalah umrah yang bentuk perjalanan ibadahnya mengutamakan kenyamanan dan keamanan serta kemewahannya. Sehingga para jemaah mendapatkan fasilitas dan pelayanan yang eksklusif selama perjalanannya. Umrah VIP memberikan pengalaman yang sangat luar biasa, setiap aspek dalam pelayanan selama perjalanan ditingkatkan. Mulai dari hotel bintang lima, transportasi yang mewah, akses eksklusif ketempat-tempat suci, kedekatan spiritual, dan panduan pribadi yang ahli lainnya untuk lebih memudahkan kita mendekati diri kepada Allah.

d. Umrah Plus Wisata Halal

Selain ketiga program umrah di atas, biro penyelenggara perjalanan umrah Madinah Iman Wisata juga mempunyai

produk unggulan lainnya seperti Umrah Plus. Umrah Plus adalah rangkaian ibadah umrah yang dilaksanakan seperti pada umumnya, namun memiliki kelebihan atau perbedaan yaitu penawaran untuk mengikuti wisata halal yang di selenggarakan oleh biro perjalanan untuk memilih salah satu tempat wisata halal diluar negeri seperti Turki, Dubai, Tho'if, dan produk terbaru dari Madinah Iman Wisata menawarkan Umrah Plus Jepang untuk tempat wisata halalnya.

B. Hasil Penelitian

1. Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Di PT.

Madinah Iman Wisata Kabupaten Boyolali

PT. Madinah Iman Wisata termasuk salah satu biro perjalanan umrah yang berkantor pusat di Tangerang Selatan. PT. Madinah Iman Wisata selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi jemaah perjalanan baik Haji maupun Umrah dan Wisata yang dikelola secara maksimal dan insyaallah amanah. Hal ini seperti apa yang disampaikan oleh Bapak Danu Wardoyo selaku Divisi Administrasi di Madinah Iman Wisata Kab. Boyolali.

“PT. Madinah Iman Wisata selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dari pemberian pelayanan yang maksimal kepada jemaahnya. Keamanan dan kenyamanan jemaah menjadi prioritas disini selain itu, kami juga berkomitmen untuk menjalin silaturahmi antar jemaah untuk membangun

kepercayaan kepada biro ini” (Wawancara dilakukan pada hari Rabu, 15 Februari 2023 pukul 09.45 WIB).

Pelayanan yang diberikan oleh Madinah Iman Wisata diantaranya ada tanggung jawab, kedisiplinan, kesiapan pegawai, dan sikap pegawai. Berikut ini adalah pelayanan yang digunakan untuk memberikan pelayanan yang maksimal melalui karyawan atau staffnya :

a. Tanggung jawab

Biro perjalanan umrah PT. Madinah Iman Wisata Kab. Boyolali selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, salah satunya adalah dengan menjalankan jobdesk masing-masing dengan penuh tanggung jawab. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Danu Wardoyo selaku staff Administrasi pada biro tersebut.

“Kami selalu berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan penuh tanggung jawab untuk memberikan hak-hak jemaah mulai dari pendaftaran, pengumpulan dokumen, manasik, persiapan pemberangkatan, akomodasi, pembimbingan jemaah, sampai kepulangan jemaah. Dengan melakukan DP jemaah sudah secara otomatis mendapatkan itu semuanya demi kelancaran dan kenyamanan jemaah MIW(Wawancara dilakukan pada hari Rabu, 15 Februari 2023 pukul 09.50 WIB).

Kesimpulan oleh penulis dari wawancara di atas adalah: dengan sikap tanggung jawab yang dimiliki karyawan atau staff di Madinah Iman Wisata, jemaah

merasa sangat terbantu mulai dari pendaftaran sampai kepulangan jemaah.

b. Kedisiplinan

Sikap disiplin harus dimiliki dalam setiap diri seseorang yang siap bekerja, terutama pada biro perjalanan wisata Madinah Iman Wisata. Adanya sikap disiplin yang diterapkan oleh karyawan atau staff akan memberikan dampak menarik terhadap konsumen atau jemaah umrah untuk menggunakan biro tersebut. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Danu Wardoyo selaku karyawan atau staff pada biro tersebut.

“kami berusaha sebisa mungkin memberikan pelayanan yang maksimal kepada jemaah agar merasa nyaman dan betah menggunakan biro kami dengan salah satu cara yang kami terapkan yaitu disiplin. Baik disiplin dalam segi apapun, seperti yang kami lakukan yaitu pendampingan pemberangkatan jemaah benar-benar didampingi sampai semua jemaah berangkat. Selain itu kami juga selalu siap untuk melayani jemaah mulai dari pemberangkatan sampai kepulangan jemaah, termasuk menyiapkan segala sesuatu yang diperlukan atau hak-hak untuk jemaah itu sendiri” (Wawancara dilakukan pada hari Rabu, 15 Februari 2023 pukul 10.00 WIB).

Kesimpulan oleh penulis dari wawancara di atas adalah: Madinah Iman Wisata mencoba memberikan pelayanan dengan menerapkan sikap disiplin kepada seluruh anggota dan karyawannya

c. Kesiapan pegawai

Kedisiplinan pegawai merupakan salah satu aspek penting dalam manajemen pelayanan terhadap jemaah melalui penyampaian informasi yang harus jelas dan mudah dipahami oleh jemaahnya. Hal ini disampaikan oleh Bapak Danu Wardoyo.

“supaya tercapainya suatu pelayanan yang maksimal, dalam konteks ini dapat kita lihat dari kesiapan dalam pemberian materi ketika manasik dan informasi yang di berikan oleh biro kepada jemaahnya dapat di terima dan mudah dipahami dengan jelas. Contohnya adalah pemberian materi ketika manasik oleh pembimbing manasik yang sudah profesional”(Wawancara dilakukan pada hari Rabu, 15 Februari 2023 pukul 10.15 WIB)

Kesimpulan oleh penulis dari wawancara di atas adalah: selalu siap dalam menjalankan tugas baik di lingkup kantor maupun di luar kantor.

d. Sikap pegawai

Sikap yang seharusnya diterapkan dalam menjalankan bisnis biro perjalanan wisata sangat berpengaruh kepada kenyamanan jemaah terutama dalam pelayanan. Dalam hal ini Madinah Iman Wisata menerapkan perilaku sopan santun dan ramah dalam berkomunikasi dengan jemaah serta dapat menyelesaikan masalah dengan baik. Seperti apa yang disampaikan oleh

Bapak Fuad Fahrudin selaku devisa operasional Di PT. Madinah Iman Wisata.

“kami berusaha untuk selalu istiqomah dalam melayani jemaah umrah dengan sopan santun dan ramah agar bisa menjalin komunikasi yang baik. Kamipun sudah siap dengan hal-hal atau masalah yang tak terduga jika terjadi sesuatu dalam perjalanan, misalnya jika ada jemaah yang sakit atau mempunyai kekurangan dalam hal fisik atau bisa juga jika ada lansia yang memang membutuhkan bantuan seperti kursi roda akan kami usahakan itu gratis apabila memang benar-benar membutuhkan”(Wawancara dilakukan pada hari Rabu, 15 Februari 2023 pukul 10.17 WIB).

Kesimpulan oleh penulis dari wawancara di atas adalah: madinah iman wisata selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik melalui sikap sopan santun dan ramah kepada jemaahnya dalam mewujudkan pelayanan yang maksimal.

2. Bentuk pelayanan yang diberikan kepada jemaah umrah Di PT. Madinah Iman Wisata

Berikut ini adalah bentuk pelayanan yang di berikan oleh biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah pada PT. Madinah Iman Wisata Kabupaten Boyolali.

a. Administrasi

Administrasi merupakan suatu hal yang sangat penting dan harus dipenuhi serta diselesaikan oleh jemaah ketika melakukan pendaftaran umrah. Dalam pelaksanaan

pendaftaran oleh jemaah umrah mudah dan simple hal ini dirasakan juga oleh jemaah, sehingga memberikan ketertarikan terhadap masyarakat untuk menggunakan biro PT. Madinah Iman Wisata Tour. Seperti yang disampaikan oleh jemaah yang menggunakan jasa travel Madinah Iman Wisata.

“Alur pendaftaran di MIW sangat mudah bahkan sangat simple hanya dengan membawa KTP, KK, atau akte kelahiran. Lebih mudah lagi kita tidak perlu mengantar ke kantor atau jauh-jauh datang ketempat pendaftaran tapi dari pihak kantor sudah ada yang datang kerumah membantu mengurus berkas-berkasnya. Masalah pembayaran atau pelunasannya juga sama, dari biro sangat membantu jemaah dengan cara jemput bola juga” (Wawancara dilakukan pada hari Rabu, 15 Februari 2023 pukul 13.45 WIB).

Juga disampaikan oleh Bapak Danu Wardoyo selaku karyawan kantor PT. Madinah Iman Wisata kabupaten Boyolali mengungkapkan:

“pendaftaran umrah disini sangatlah mudah, jemaah tidak perlu ke kantor dan hanya menunggu dirumah kamipun akan menjemput bola dirumah agar jemaah merasa lebih nyaman dan tidak bingung-bingung mengantar berkas ke kantor”(Wawancara dilakukan pada hari Rabu, 15 Februari 2023 pukul 10.18 WIB).

Kesimpulan oleh penulis dari wawancara di atas adalah: pendaftaran umrah di Madinah Iman Wisata termasuk mudah, jemaah sendiri sudah merasakan pelayanan dalam

pendaftaran dan pengurusan berkas untuk kepentingan Umrah.

b. Bimbingan Manasik

Pembimbingan manasik merupakan pembimbingan yang dilakukan oleh pembimbing untuk calon jemaah umrah, agar dalam pelaksanaan ibadah umrahnya nanti bisa sesuai dengan apa yang diajarkan oleh Rasulullah. Bimbingan manasik umrah Di PT. Madinah Iman Wisata dilaksanakan dengan mendatangkan pembimbing manasik yang berpengalaman dan profesional. Seperti yang di sampaikan oleh Bapak Danu Wardoyo selaku pegawai di divisi administrasi biro Madinah Iman Wisata Cabang Boyolali.

“Pembimbingan manasik umrah dilaksanakan 2 sampai 3 kali sebelum pemberangkatan, pembimbing manasik juga sangat berpengalaman. Selain itu kami juga melakukan pendampingan dengan menunjuk muthawif ketika di Tanah Suci. Ketika setelah pulang dari tanah suci kami juga tetap berkomunikasi kepada jemaah agar tidak terputus tali silaturahmi dan mengajak untuk bertemu kembali dalam pengajian atau acara reuni satu kloter jemaah pemberangkatan”(Wawancara dilakukan pada tanggal 16 Oktober 2023 pukul 10.50 WIB).

Ada juga salah satu jemaah yang menggunakan jasa biro perjalanan travel Madinah Iman Wisata mengungkapkan bahwa :

“Ketika pembimbingan manasik kami benar-benar di jelaskan secara rinci dan dalam

penyampaiannya juga sangat ramah sehingga mudah dipahami dan dimengerti. Jemaah yang tua-tua juga mendapat pembimbingan ekstra tersendiri, mereka juga mampu memahami apa yang di sampaikan oleh pembimbing”(Wawancara dilakukan pada tanggal 18 Oktober 2023 pukul 11.20 WIB).

Kesimpulan oleh penulis dari wawancara di atas adalah: pembimbingan yang diberikan kepada jemaah sudah cukup baik dan jemaah sudah merasa cukup terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan oleh Madinah Iman Wisata Kabupaten Boyolali.

c. Transportasi

Transportasi memegang peranan penting dalam penyediaan pelayanan selama ibadah umrah. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Muhammad Amin Sutrisno selaku pembimbing Di PT. Madinah Iman Wisata,

“Dalam masalah transportasi kami memberikan yang terbaik untuk jemaah, karena itu termasuk pelayanan dan fasilitas yang harus kami berikan kepada jemaah. selain itu ini menyangkut dengan kenyamanan dan keamanan jemaah itu sendiri”(Wawancara dilakukan pada tanggal 18 Oktober 2023 pukul 11.20 WIB).

Salah satu jemaah yang di bimbing Bapak Amin Sutrisno juga menyampaikan:

“Transportasi yang disediakan Madinah Iman Wisata ini sangat nyaman, mulai dari persiapan pemberangkatan tidak perlu mengurus koper karena sudah ada yang membantu. Pesawat ataupun bus yang

digunakan juga bagus-bagus baik ketika di sini maupun di mekah madinah”(Wawancara dilakukan pada tanggal 21 Oktober 2023 pukul 20.00 WIB).

Kesimpulan oleh penulis dari wawancara di atas adalah: pelayanan yang diberika oleh Madinah Iman Wisata dalam melayani jemaah sangatlah bagus bahkan sampai membantu mengurus barang-barang milik jemaah apalagi yang memiliki kebutuhan khusus.

d. Akomodasi dan konsumsi

Akomodasi dan konsumsi juga sangat penting untuk di pertimbangkan dalam suatu pelayanan demi tercapainya kenyamanan dan kepuasan jemaah ketika melaksanakan ibadah umrah. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Bapak Muh. Amin Sutrisno,

“Akomodasi dan konsumsi seperti penginapan dan makan sangat penting bagi jemaah, apalagi untuk menjaga kesehatan dan kebugaran para jemaah kami selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk jemaah kami di Madinah Iman Wisata. Seperti kamar hotel yang tidak terlalu jauh dari Masjidil Haram dan Masjid Nabawi, makanan untuk jemaah juga kami berikan yang terbaik. Termasuk jemaah yang mungkin kurang atau tidak cocok dengan makanan yang kami sediakan akan di ganti dan di sesuaikan”(Wawancara dilakukan pada tanggal 21 Oktober 2023 pukul 20.10 WIB).

Hal tersebut juga diungkapkan salah satu jemaah yang menggunakan biro Madinah Iman Wisata,

“Untuk penginapan dan makanan cukup baik dan memuaskan, karena pelayanan yang diberikan bisa sangat membantu demi kelancaran ibadah kami”(Wawancara dilakukan pada tanggal 22 Oktober 2023 pukul 09.13 WIB).

Kesimpulan oleh penulis dari wawancara di atas adalah: jemaah sudah merasakan kenyamanan dalam pelayanan konsumsi maupun akomodasi.

3. Fungsi Manajemen Pelayanan Di PT. Madinah Iman Wisata Kab. Boyolali

Tercapainya tujuan suatu perusahaan tidak lepas dari peran manajemen yang baik yaitu penerapan fungsi-fungsi manajemen mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, hingga proses evaluasi. Fungsi manajemen ini terbentuk karena adanya komunikasi yang baik antara pimpinan perusahaan dengan seluruh karyawan. Yaitu komunikasi langsung yang dilakukan dalam suatu pertemuan atau rapat. Rapat tersebut tidak hanya membahas mengenai pembuatan rencana dan pembagian tugas, namun juga berisi laporan dari masing-masing penanggungjawab serta evaluasi dan pencarian solusi dengan tujuan untuk menghindari kegagalan dalam pencapaian tujuan tersebut.

a. Perencanaan

Proses perencanaan dalam pelayanan ibadah umrah di Madinah Iman Wisata didasarkan pada kebutuhan jemaah

dan tujuan utama untuk memberikan pengalaman spiritual yang berkesan dan nyaman selama perjalanan umrah. Didalam proses perencanaan sendiri ada beberapa poin seperti yang disampaikan Bapak Amin Sutrisno dibawah ini:

“kami sendiri dalam proses perencanaan harus mempelajari dan memahami aturan dan regulasi terkait perjalanan umrah yang berlaku, memahami kebutuhan jemaah dalam perjalanan ibadah umrah, seperti kenyamanan akomodasi, transportasi, dan makanan. Menentukan tujuan dan visi yang jelas untuk pelayanan umrah yang disediakan, memilih paket perjalanan umrah yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi jemaah, Menyusun jadwal perjalanan umrah yang rinci, termasuk tanggal keberangkatan dan kepulangan, kunjungan ke tempat-tempat suci, dan waktu-waktu ibadah. Memastikan akomodasi yang sesuai dengan standar kenyamanan dan kebersihan, seperti hotel yang dekat dengan tempat-tempat suci dan menyediakan makanan halal, menyiapkan pembimbing spiritual yang berpengalaman dan dapat memberikan pendampingan dalam pelaksanaan ibadah umrah, mengatur kunjungan ke tempat-tempat suci, seperti Masjid Nabawi dan Jabal Uhud, serta memberikan penjelasan dan pemahaman tentang sejarah dan makna religiusnya dan mempersiapkan segala kebutuhan darurat dan membuat perencanaan penanganan situasi tak terduga seperti kehilangan barang atau sakit ringan (wawancara dengan Bapak Amin Sutrisno, 2023).”

Madinah Iman Wisata dalam memberikan pelayanan kepada jemaahnya sudah menyiapkan karyawan dan anggotanya yang profesional. Sehingga dalam pelayanan mulai dari pemberkasan, pemberangkatan, proses beribadah,

sampai kepulangan jemaah sampai ke Tanah Air masih dalam pendampingan. Bahkan ketika jemaah yang berkebutuhan khusus membutuhkan sesuatu secara sigap langsung di carikan untuk jemaahnya.

b. Pengorganisasian

Membawa jemaah dalam pelayanan ibadah umrah merupakan sebuah tanggung jawab yang membutuhkan pengorganisasian yang efektif dan efisien. Dalam konteks ini, Madinah Iman Wisata memainkan peran penting dalam mengatur semua tahapan dan detail yang terkait dengan perjalanan umrah. Seperti yang disampaikan Direktur Cabang Madinah Iman Wisata dibawah ini:

“proses pengorganisasian dimulai dengan pemilihan tanggal keberangkatan dan kepulangan yang sesuai dengan jadwal dan keinginan jemaah. Pengaturan transportasi selama perjalanan umrah, menyusun jadwal kegiatan yang meliputi ziarah dan kunjungan ke tempat-tempat bersejarah dan religius di Makkah dan Madinah, pemberian informasi kepada jemaah tentang persyaratan ibadah umrah, seperti tata cara melaksanakan ibadah, paket umrah yang disediakan, serta pemberian briefing sebelum keberangkatan. Madinah Iman Wisata memainkan peran kunci dalam proses pengorganisasian pelayanan ibadah umrah(wawancara dengan Bapak Eko Rustanto, 2023).”

Dengan menjaga keberlanjutan dan profesionalitas dalam mengatur setiap aspek dari perjalanan umrah, mereka memastikan bahwa jemaah dapat menjalankan ibadah

dengan nyaman, tenang, dan khusyuk. Organisasi yang kuat dan terorganisir dengan baik adalah kunci kesuksesan dalam memberikan pelayanan umrah yang memuaskan bagi setiap jemaah.

c. Pelaksanaan

Pelaksanaan di Madinah Iman Wisata ini tergolong sudah rapi dan bagus untuk sebuah biro penyelenggara perjalanan umrah, seperti yang di sampaikan Bapak Eko Rustanto selaku Direktur Cabang Madinah Iman Wisata Kabupaten Boyolali:

“ada beberapa hal yang harus di perhatikan, apalagi dalam pelaksanaan di biro ini antara lain: kebutuhan sumber daya manusia ini sangat penting sehingga harus bisa mengidentifikasi peran, tanggung jawab, dan kompetensi yang di perlukan. Pengadaan tenaga kerja juga sangat berpengaruh terhadap kinerja kantor, jadi harus benar-benar diseleksi dengan ketat dan sesuai standar yang sudah ditentukan. Penempatan yang tepat untuk karyawan yang sudah di rekrut ini termasuk dalam penyusunan personalia, pengembangan, pelatihan, penilaian dan penghargaan juga harus dilaksanakan walau bentuknya sekecil apapun (wawancara dengan Bapak Eko Rustanto, 2023).”

Dalam rangka mencapai kesuksesan Madinah Iman Wisata, manajemen pelayanan penyusunan personalia harus dapat melaksanakan berbagai kegiatan di atas dengan baik. Penting untuk memastikan bahwa setiap aspek personalia dikelola dengan profesionalisme, integritas, dan keadilan

sehingga organisasi dapat memanfaatkan potensi penuh dari setiap karyawan yang bekerja untuk Madinah Iman Wisata. Proses pengarahan yang sudah dilakukan oleh Madinah Iman Wisata kepada jemaahnya sudah cukup baik dan sangat membantu jemaahnya, seperti yang disampaikan oleh Bapak Muh Amin Sutrisno yang berada di divisi Pembimbing:

“kami juga melakukan beberapa hal terkait pengarahan baik bagi karyawan maupun jemaah. Karyawannya sendiri ketika akan menjadi tour leader atau pendamping jemaah juga harus sudah punya bekal terlebih dahulu seperti apa dan bagaimana tentang pelaksanaan ibadah umrah dan sejarah-sejarah tempat di sekitar Tanah Suci. Pembimbingan, pengarahan, penyampaian informasi yang tepat, mengatur jadwal kunjungan, menyediakan layanan konsultasi, dan memberikan pengarahan kepada jemaah tentang pelaksanaan ibadah, serta membantu mempromosikan biro juga termasuk pengarahan yang kami berikan (wawancara dengan Bapak Amin Sutrisno, 2023).”

Manajemen pelayanan dalam pengarahan di Madinah Iman Wisata bertujuan untuk menciptakan pengalaman wisata yang bermutu tinggi bagi pengunjung. Melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang efektif, manajemen pelayanan dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan memastikan bahwa pelayanan pariwisata di Madinah Iman Wisata mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

d. Pengawasan

Fungsi pengawasan dalam manajemen pelayanan umrah yang dilakukan oleh Madinah Iman Wisata seperti yang di sampaikan oleh Bapak Eko Rustanto selaku Direktur Cabang sebagai berikut:

“dalam pengawasan tentunya sangat penting apalagi di perusahaan dalam bidang jasa seperti travel umrah, yang harus di awasi adalah: Satu, memastikan kualitas pelayanan pengawasan dilakukan untuk memastikan bahwa semua aspek pelayanan umrah yang disediakan oleh Madinah Iman Wisata sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dua, mengontrol keuangan pengawasan juga dilakukan untuk mengontrol pengeluaran dan pemasukan keuangan dalam manajemen pelayanan umrah. Tiga, meminimalisir risiko pengawasan juga berperan dalam meminimalisir risiko yang mungkin terjadi selama pelaksanaan pelayanan umrah. Misalnya, melalui pengawasan, Madinah Iman Wisata dapat memastikan bahwa transportasi yang digunakan sesuai standar keamanan yang ditetapkan, akomodasi yang disediakan aman bagi jemaah, dan semua perjalanan dilakukan dengan mematuhi aturan-aturan yang berlaku. Empat, menjaga kepuasan jemaah pengawasan juga berfungsi dalam menjaga kepuasan jemaah umrah. Dengan melakukan pengawasan secara ketat terhadap seluruh aspek pelayanan yang disediakan, perusahaan dapat memastikan bahwa setiap kebutuhan dan harapan jemaah terpenuhi dengan baik (wawancara dengan Bapak Eko Rustanto, 2023).”

Dengan melakukan fungsi pengawasan yang baik dalam manajemen pelayanan umrah, Madinah Iman Wisata dapat memastikan bahwa jemaah umrah mendapatkan

pelayanan yang terbaik, meminimalisir risiko, dan menjaga kepuasan mereka sebagai konsumen.

C. Faktor Pendukung Dan Penghambat Manajemen Pelayanan Pada PT. Madinah Iman Waisata Kab. Boyolali

PT. Madinah Iman Wisata dalam melaksanakan manajemen pelayanan terkait ibadah umrah tentunya memiliki faktor pendukung dan penghambat. Adapun faktor pendukung dan penghambat dibagi sebagai berikut :

1. Faktor pendukung manajemen pelayanan ibadah umrah pada PT. Madinah Iman Wisata

Faktor pendukung sangat mempengaruhi kemajuan dan perkembangan sebuah biro penyelenggara perjalanan umrah.

Faktor pendukung yang pada PT. Madinah Imanii Wisata adalah:

- a) “alhamdulillah kami di dukung dengan cabang yang sudah berjumlah 30an dengan paket yang sama dan kita saling bersinergi serta komunikasi yang baik. Dengan membuat paket nasional dan berangkat bersama-sama dari jakarta, dan untuk di musim ini jawa tengah bersinergi dengan paket-paket yang di tentukan bersama.”
- b) “kita aktif menggunakan iklan-iklan dan web untuk menawarkan paket-paket yang lebih menarik. Kita juga bisa memberangkatkan 3 pesawat pada tahun 1444H kemarin. Pada bulan september 2023 kemarin memberangkatkan 1 pesawat pada hari maulid yang isinya bersamaan dengan Habib Umar Assegaf.”
- c) “Dari segi pendaftaran sudah terkoneksi dengan imigrasi, jadi dengan minimal pendaftaran 40 jemaah bisa menggunakan

eazy paspor sehingga lebih mudah dalam proses pendaftarannya”.

- d) “ketika akan melaksanakan pemberangkatan kita sudah mempunyai tim masing-masing pada setiap bandara di solo,yogyakarta, dan surabaya”.
- e) Mempunyai tim yang profesional dan sudah biasa melayani jemaah dalam jumlah besar dan kami bisa memberangkatkan belasan sampai 20 an keberangkatan dalam satu bulannya. Terkadang juga dihari yang sama ada keberangkatan dan ada kepulangan jemaah umrah.(Wawancara dengan Bapak Danu Wardoyo selaku Divisi Administrasi di Madinah Iman Wisata Kab. Boyolali)

Kesimpulan oleh penulis dari wawancara di atas adalah:

Madinah Iman Wisata yang sudah memiliki lebih dari 30 cabang, bisa saling membantu dan memberikan dukungan serta bersinergi dalam pembentukan paket bersama. Disisi lain Madinah Iman Wisata juga sudah bisa menggunakan eazy paspor untuk mendaftarkan jemaahnya. Ketika pemberangkatan juga sudah mempunyai masing-masing tim dalam menyambut pemberangkatan maupun kepulangan jemaah dan Madinah Iman Wisata bisa memberangkatkan jemaah untuk umrah bisa sampai belasan kali dalam satu bulan.

2. Faktor penghambat manajemen pelayanan ibadah umrah pada PT. Madinah Iman Wisata

Berikut ini adalah faktor-faktor penghambat dalam manajemen pelayanan umrah pada biro PT. Madinah Iman Wisata Kab. Boyolali dalam melayani jemaah.

- 1) Administrasi merupakan langkah awal untuk seseorang yang akan mendaftarkan Umrah, yaitu dengan melengkapi pemberkasan dan pembiayaan dan lain sebagainya. Faktor penghambat yang disampaikan oleh Bapak Danu Wardoyo selaku Staff Administrasi.

“secara pribadi yang menghambat itu waktu, kita hanya punya waktu 24 jam sedangkan jemaah kita satu group katakanlah ada 45 orang. Kadang satu hari itu baru WA saja dalam berkomunikasi yang seharusnya punya agenda keluar hanya bisa di kantor saja. Kadang jemaah yang meminta pelayanan banyak di waktu yang bersamaan.”(Wawancara dilakukan pada tanggal 16 Oktober 2023).

Kesimpulan oleh penulis dari wawancara di atas adalah: dari Madinah Iman Wisata sendiri belum bisa memenuhi semua permintaan jemaah, karena terbatas waktu dan kegiatan lain yang harus dilaksanakan.

- 2) Kegiatan yang berjalan juga diawasi oleh karyawan atau staffnya langsung yaitu Divisi Operasional. Bapak Fuad Fahrudin menyampaikan:

“Kalau di boyolali regulasi pemerintah, karena bandara solo pada musim 1444 H sempat di tutup full setelah musim haji baru di buka pada musim kemarin, itu menjadi penghambat juga karena tidak bisa melakukan penerbangan via solo. Di buka pada bulan september kemarin itupun hanya Lion Air saja. Akhirnya pemberangkatan hanya bisa di lakukan lewat YIA(Yogyakarta International Airport), Jakarta, atau Surabaya. Dengan ditutupnya bandara solo ini membuat jemaah yang dari boyolali dan sekitarnya

harus melakukan perjaalanan domestik terlebih dahulu sehingga biaya akan bertambah. Alhamdulillah musim ini sudah dibuka meskipun baru Lion Air.”(Wawancara dilakukan pada tanggal 16 Oktober 2023).

Kesimpulan oleh penulis dari wawancara di atas adalah dengan adanya perubahan-perubahan yang ditetapkan oleh pemerintah, itu mempengaruhi keberangkatan jemaah itu sendiri. Sehingga jika dalam jadwal keberangkatan seharusnya langsung, bisa menjadi domestik dan itu akan memakan biaya yang lebih. Untuk saat ini di bandara terutama solo sudah melayani penerbangan Tanah Suci walaupun hanya beberapa saja.

- 3) Marketing juga sangat berpengaruh pada ketertarikan jemaah terhadap umrah melalui biro-biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah. Akan tetapi adanya banyak pilihan biro-biro umrah menjadikan masyarakat bingung dalam memilih dan ini menjadi penghambat yang harus dihadapi, seperti yang disampaikan oleh Bapak Hawari selaku Staff Marketing.

“penghambat lainnya yaitu munculnya biro-biro baru, ini menjadikan atensi masyarakat saat ini masih meningkat dan biro-biro kecil menjadi penghambat juga. Karena ini mempengaruhi image

umrah, karena menjual dia jual promo harga rendah tanpa pengalaman atau yang berpengalaman hanya beberapa tetapi pelayanannya kurang sehingga menjadikan image umrah berkurang.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 16 Oktober 2023)

Kesimpulan dari penulis adalah dengan berdirinya biro-biro baru dilingkungan situ bisa menjadi penghambat bagi Madinah Iman Wisata yang sudah lama memberikan layanan kepada konsumen. Dari biro-biro baru tersebut masih belum mempunyai banyak pengalaman yang bisa memberikan kesan buruk kepada jemaah dan memungkinkan menimbulkan image buruk untuk ibadah umrah.

D. Pembahasan

Setelah peneliti mengumpulkan data hasil dari observasi, wawancara, dan dokumentasi, peneliti akan melanjutkan pembahasan data yang diperoleh untuk menjelaskan hasil dari penelitian tersebut.

1. Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Di PT. Madinah Iman Wisata Kabupaten Boyolali

Penyelenggara perjalanan ibadah umrah Madinah Iman Wisata Kabupaten Boyolali dalam pelaksanaan ibadah umrah memberikan pelayanan kepada jemaahnya sebagai berikut:

a. Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah salah satu bentuk pelayanan yang diberikan kepada konsumen atau jemaah dari pihak perusahaan agar jemaah mendapatkan kesan yang terbaik ketika melaksanakan ibadah umrah. Tanggung jawab yang diberikan oleh Madinah Iman Wisata dalam memberikan pelayanan kepada jemaahnya dilaksanakan dengan memenuhi hak-hak yang sudah seharusnya didapatkan oleh jemaah mulai dari pendaftaran, pengurusan berkas, manasik, persiapan pemberangkatan, akomodasi dan konsumsi serta keperluan jemaah. Dalam pelaksanaan ibadah umrah jemaah juga mendapatkan hak dan fasilitas diantaranya ada kain ihrom, tiket pesawat PP, visa umrah, asuransi covid sudi, penginapan di hotel makah-madinah, makan 3x sehari, manasik/bimbingan, ziarah makah-madinah, dan air zam-zam sesuai regulasi.

b. Kedisiplinan

Kedisiplinan adalah suatu yang penting dan harus dimiliki oleh setiap karyawan pada biro perjalanan, karena dengan kedisiplinan yang diterapkan akan berpengaruh juga terhadap kepuasan jemaah atau konsumen. PT. Madinah Iman Wisata sudah menerapkan sikap disiplin ketika melayani jemaahnya. Contohnya ketika ada jadwal

pemberangkatan dari bandara, sebelum jemaah datang tim dari Madinah Iman Wisata sudah lebih awal tiba di lokasi dan sudah siap menyambut kedatangan jemaah untuk pemberangkatan ke Tanah Suci.

c. Kesiapan Pegawai

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh Madinah Iman Wisata adalah Kesiapan Pegawai dalam melayani jemaahnya. Seperti dalam penyampaian informasi yang jelas dan waktu yang tepat kepada jemaah/calon jemaahnya. Memberikan bimbingan manasik yang rinci serta pendampingan ketika penyampaian materi atau praktik di lapangan bersama pembimbing yang handal, profesional dan bersertifikat. Selain itu dalam bimbingan dan pendampingan Tour Leader dan Muthowif memberikan pelayanan ekstra kepada jemaah yang mempunyai kendala terutama fisiknya.

d. Sikap Pegawai

Sikap yang diterapkan oleh karyawan atau pegawai Madinah Iman Wisata yaitu sopan santun dan ramah serta mampu berkomunikasi baik dengan jemaah. Misalnya ketika bertemu dengan jemaah dari biro lain yang tersesat dari pihak biro akan membantu menemukan kelompoknya

dengan cara memberikan informasi kepada biro lain atau dengan memberikan informasi pada asosiasi agar di tindak lanjuti supaya bisa bergabung lagi dengan kelompoknya.

2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Manajemen Pelayanan Di PT. Madinah Iman Waisata Kab. Boyolali

Faktor pendukung dan penghambat sangat berpengaruh pada kelancaran dan kemajuan suatu biro perjalanan terutama dalam melayani banyak jemaah atau konsumen. Maka dari itu faktor pendukung dan penghambat sangat penting untuk perkembangan dan kemajuan suatu biro.

a. Faktor Pendukung

- 1) Dengan adanya banyaknya cabang yang sudah berkembang di berbagai daerah akan mempermudah dalam pencarian jemaah yang minat dengan paket bersama yang sudah ditentukan bersama.
- 2) Dengan adanya media sosial sangat mendukung suatu perusahaan atau biro perjalanan ibadah umrah dalam memasarkan produk-produk atau paket perjalanan umrah. Hal ini sangat memberikan manfaat kepada jemaah karena bisa memilih paket pada iklan-iklan yang di paparkan oleh biro tersebut.
- 3) Dengan sudah terkoneksi dengan pihak imigrasi dari biro Madinah Iman Wisata bisa mengakses lebih mudah

untuk pendaftaran menggunakan *eazy paspor* dengan minimal 40 jemaah.

- 4) Dengan adanya tim-tim yang sudah di plotkan di masing-masing bandara akan lebih mempermudah pemberian pelayanannya terhadap jemaah yang mungkin pemberangkatan atau kepulangannya melalui bandara yang berbeda.
- 5) Dengan adanya tim yang sudah profesional akan memberikan kesan yang baik serta profesional dalam melaksanakan ibadah umrah.

b. Faktor Penghambat

- 1) Dengan adanya waktu yang hanya 24 jam saja, terkadang dalam melayani jemaah dari biro tidak bisa melakukan kegiatan atau agenda lainnya. Sehingga ada kegiatan atau agenda tertentu yang harus di kesampingkan.
- 2) Dengan ditutupnya beberapa bandara oleh regulasi pemerintah ketika pasca covid kemarin, memberikan dampak kepada biro perjalanan untuk menerbangkan jemaah melalui bandara terdekat. Biro Madinah Iman Wisata yang berada di Kabupaten Boiyolali yang seharusnya bisa menggunakan penerbangan melalui

bandara Solo dikarenakan tutup harus menggunakan bandara Yogyakarta atau Surabaya.

- 3) Dengan munculnya biro-biro kecil baru itu tentu saja memperketat persaingan. Banyak biro-biro baru yang mungkin menawarkan paket perjalanan yang murah akan tetapi disitu sangat minim pengalaman baik dalam negeri maupun luar negeri, sehingga ketika jemaah salah memilih biro perjalanan umrah justru akan membuat image umrah menurun.

Dengan adanya faktor pendukung yang ada di Madinah Iman Wisata biro tersebut bisa berkembang lebih baik kedepannya. Namun dengan adanya faktor penghambat tersebut mempunyai masalah yang harus diselesaikan, seperti bisa dengan meningkatkan kualitas yang sudah ada dan mengembangkan manajemennya agar lebih rapi lagi.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data yang sudah dilakukan dan ditulis oleh peneliti, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Manajemen pelayanan ibadah umrah Di PT. Madinah Iman Wisata Kabupaten Boyolali Ketika memberikan pelayanan kepada jemaah yaitu berupa tanggung jawab daalam memenuhi semua hak-hak dan fasilitas yang memang seharusnya didapatkan oleh jemaah yang menggunakan jasa perjalanannya, kedisiplinan dan sikap pegawai/karyawan yang diterapkan oleh PT. Madinah Iman Wisata dalam memberikan pelayanan kepada jemaah dengan sikap yang sopan santun dan ramah, serta kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada calon jemaah mulai dari pendaftaran, pembiayaan, pengurusan berkas, manasik, pembimbingan, akomodasi, konsumsi, dan sampai kepulangan jemaah diberikan secara maksimal.

- a. Administrasi

Administrasi yang harus diselesaikan Di PT. Madinah Iman Wisata Kabupaten Boyolali sebelum pemberangkatan adalah pendaftaran, pembiayaan, surat-surat yang berkenaan dengan imigrasi, dan paspor yang dibantu dalam proses pengurusannya.

b. Bimbingan manasik

Bimbingan manasik umrah yang dilaksanakan oleh PT. Madinah Iman Wisata Kabupaten Boyolali memberikan dua sampai tiga kali bimbingan kepada jemaahnya sebelum keberangkatan. Diantaranya ada bimbingan manasik teori dan ada manasik praktik yang selanjutnya akan ada pemantapan atau bimbingan khusus untuk para jemaah yang mempunyai kebutuhan khusus.

c. Pendampingan

PT. Madinah Iman Wisata juga memberikan pendampingan mulai dari pemberangkatan sampai kepulangan jemaah serta membantu jemaah yang membutuhkan pendampingan khusus selama proses ibadah di Tanah Suci.

d. Akomodasi

Akomodasi yang disediakan oleh PT. Madinah Iman Wisata Kabupaten Boyolali sesuai dengan paket yang dipilih dan insyaallah nyaman.

e. Konsumsi

Konsumsi yang di berikan kepada jemaah Madinah Iman Wisata Kabupaten Boyolali adalah makanan khas indonesia untuk menjaga kenyamanan jemaah.

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam manajemen pelayanan Di PT. Madinah Iman Wisata Kabupaten Boyolali

Adapun faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam manajemen pelayanan Di PT. Madinah Iman Wisata Kabupaten Boyolali adalah:

- a. Dengan sudah adanya cabang diberbagai daerah membuat PT. Madinah Iman Wisata semakin terkenal dan dipercaya kalangan masyarakat.
- b. Dalam pemasaran atau promosi produk-produk dari biro semakin mudah dikarenakan ada media sosial yang sangat mudah diakses pada era sekarang ini.
- c. Dalam pendaftaran jemaah ke pihak imigrasi bisa sangat mudah karena sudah mendapatkan izin menggunakan eazy paspor dengan minimal 40 jemaah.
- d. Dengan dibentuknya tim-tim yang profesional bisa mempermudah dalam melayani jemaah di beberapa tempat yang berbeda.
- e. Mempunyai tim yang profesional dalam pelayanan menjadikan ibadah para jemaah semakin nyaman dan maksimal.
- f. Terbatasnya waktu dalam memberikan pelayanan sehingga menunda beberapa agenda lain.

- g. Karena ditutupnya bandara disolo waktu covid menjadikan harga paket naik karena harus melakukan perjalanan domestik.
- h. Biro-biro kecil menjadi pesaing dalam pemasaran sehingga bisa memberikan dampak kurang baik untuk image umrah.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang peneliti lakukan, penulis akan memberikan masukan atau saran pada biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah PT. Madinah Iman Wisata Kabupaten Boyolali sebagai berikut:

1. Mempertahankan pelayanan yang sudah dilaksanakan dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jemaah yang belum terjangkau Di PT. Madinah Iman Wisata Kabupaten Boyolali.
2. Meningkatkan jaringan komunikasi dengan masyarakat agar PT. Madinah Iman Wisata terutama di Kabupaten Boyolali.
3. Mempunyai aplikasi khusus agar mempermudah calon jemaah umrah dalam mendaftar melalui aplikasi di era digital masa kini.

Daftar Pustaka

- Aditama, R. A. (2020). *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. AE Publishing.
- Amami, F. A., & Daimah. (2021). *Manajemen Pelayanan Prima dalam Jamaah Haji dan Umrah Biro Khusus Qoshwa Tours and Travel Cirebon*. 12(3), 122–129.
- Basit, G. G. A. (2019). *Hadits Haji-Umrah* (P. I. Fauzan (ed.); 1st ed.). staipi garut press.
- Candra, A. W., & Oktafia, R. (2021). Penerapan Manajemen Pelayanan Prima untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT Mabruro Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(1), 9. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i1.1811>
- Chandra, T. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. CV IRDH.
- Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kesehatan Di Kota Singaraja. *Manajemen*, 5(2), 82–92.
- Hamid, N. (2020). *Buku Manajemen Haji dan Umroh refensi 2*.
- Handoko, T. H. (2015). *Manajemen*. BPFE Yogyakarta.
- Hapsoh, A. S. (2020). Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah (Studi Deskriptif di KBIH Salman ITB Jln. Ganesha No. 7 Lb. Siliwangi, Coblong, Kota Bandung Jawa Barat). *Jurnal Manajemen Dakwah*, 5(2), 87–104. <https://doi.org/10.15575/tadbir>
- Harahap, N. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Wal Ashri Publishing.
- Hasibuan, M. S. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara.
- Hawari. (2022). *Umroh Sepesial Untuk Keluarga*. 1. <https://www.umrohterbaik.com/paket-umroh/>
- Hawari. (2023, February). Umroh Nyaman Tanpa Ribet. *Madinah Iman Wisata*, 4. www.umrohpasti.com
- Herlyanda, D. F., Ali, M., M, N. W., Ayu, W., & Sholihah, N. (2019). Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 1(1), 43–56. <https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.1.43-56>
- Irmayani. (2019). Pelayanan Dan Kepercayaan Jamaah Haji Dan Umroh (Studi Pada PT . Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare). *Jurnal*

- Kajian Manajemen Dakwah (JKMD)*, 1, 81–100.
- Jazuli, A. (2019). *Studi manajemen pelayanan haji dan umroh di PT. Mastour Semarang*. <http://eprints.walisongo.ac.id/10042/>
- Kifli, D. (2010). *MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH HAJI DAN UMRAH PT. PATUNA TOUR DAN TRAVEL*.
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/2011>
- Kurniawan, I. (2021). Analisa Tingkat Pelayanan Jasa Travel Umroh PT. Arminareka Perdana Terhadap Kepuasan Jamaah (Studi: Di Jl. Lingkar, Kelurahan Bagan Barat, Kecamatan Bangko, Kabupaten Rokan Hilir, Riau). *Jurnal Ekonomi Islam*, 10(2), 147–169. <https://doi.org/10.36341/al-amwal.v10i2.207>
- Lestari, Y. P. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jamaah Pt. Sela Tour Dan Travel Di Kota Pekanbaru*.
- Moenir, H. A. . (2015). Manajemen Pelayanan Umum di Indoensia. In *Jakarta.PT:BumiAkasara*. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z., & Wijaya, M. (2022). ZM_Manajemen_Pelayanan_Publik.pdf. In *Manajemen Pelayanan Publik* (pp. 1–50).
- Mulyono. (2008). *Manajemen Administrasi Dan Organisasi Pendidikan* (1st ed.). Ar-Ruzz Media.
- Munawar, A., & Dewi, R. S. (2022). *Pengaruh Media Sosial Terhadap Perilaku Konsumen Dalam Memilih Biro Umroh Pada Masa Pandemi (Umroh New Normal) Dengan Variabel Intervening Niat Beli Studi Kasus Pada Alumni Jamaah Umroh PT. Rima Karya Mandiri*. 20(1), 105–123.
- Mustofa, Putri, D., Purwandari, E., & Agussalim. (2021). Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Agen PT. Tauba Zakka Atkia Kabupaten Musi Rawas Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah. *Manajemen Dakwah*.
- Noor, M. (2018). Haji dan Umrah. *Jurnal Humaniora Teknologi*, 4(1), 38–42. <https://doi.org/10.34128/jht.v4i1.42>
- Ramdhani, M. W., & Febriani, N. A. (2016). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Kompilasi dengan Undang-Undang dan Peraturan Pelaksana*. (pp. 1–23).
- Rizaty, M. A. (2022). *Jumlah Penduduk Muslim Indonesia Terbesar di Dunia pada 2022*. <https://dataindonesia.id/ragam/detail/populasi-muslim-indonesia-terbesar-di-dunia-pada-2022>
- Rizqiyah, S. A., & Chonyta, D. (2021). Strategi Manajemen Pelayanan Prima

Dalam Peningkatan Calon Jama' Ah Haji Di Pt. Nur Haramain Mulia.
Haramain: Jurnal Manajemen ..., 1(2).
<http://jurnal.stebibama.ac.id/index.php/JMB/article/view/35>

Rohman, A. (2017). *dasar-dasar manajemen*.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen*. CV. Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan RnD*. Alfabeta.

Suprihanto, J. (2018). *Manajemen*. gajah mada university press.

Takwim, Ansar, T., & Musin, Y. (2021). Manajemen pelayanan ibadah haji kantor kementerian agama kabupaten konawe , sulawesi tenggara. *EKONOMI, SOSIAL & HUMANIORA*, 03(01), 55–61.

Tjiptono, F. (2022). *Service Management mewujudkan layanan prima*. CV ANDI OFFSET.

Yuliar, A., & Handayani, S. (2021). Service Quality Analysis on the Satisfaction of Umrah School Participants at the Rihaal Umrah and Education Bureau. *MUNAZZAMA : Journal of Islamic Management and Pilgrimage*, 1(1), 11–22.

Yusuf, A. M. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*. Kencana.

Lampiran-lampiran

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Untuk karyawan atau pekerja di biro Madinah Iman Wisata Kab. Boyolali.

Identitas Informan

Nama :

Tanggal Wawancara :

Jabatan :

Manajemen pelayanan ibadah umrah pada PT. Madinah Iman Wisata Kab. Boyolali

1. Apa saja yang diperlukan jemaah untuk mendaftar ibadah umrah?
2. Apakah ada peraturan tersendiri dalam pendaftaran ibadah umrah?
3. Apa saja yang perlu dipersiapkan dalam melayani jemaah umrah?
4. Seperti apa manajemen pelayanan yang di berikan kepada jemaah umrah?
5. Apakah ada pelayanan khusus untuk jemaah ibadah umrah lansia?
6. Apa saja tugas yang dijalankan saat pelaksanaan umrah?
7. Apakah ada pelayanan tersendiri untuk jemaah yang tidak faham dengan alat komunikasi?
8. Bagaimana sistem pelayanan dalam mengelola dokumen jemaah ibadah umrah?
9. Apa saja fasilitas yang di dapatkan oleh ajemaah Umrah Di PT. Madinah Iman Wisata Kab. Boyolali?
10. Apakah ada aplikasi pelayanan untuk membantu jemaah ketika akan menggunakan biro Madinah Iman Wisata?
11. Seperti apa model pelayanan dalam bimbingan manasik yang diberikan kepada jemaah umrah di Madinah Iman Wisata?

PEDOMAN WAWANCARA

Untuk karyawan atau pekerja di biro Madinah Iman Wisata Kab. Boyolali.

Identitas Informan

Nama :

Tanggal Wawancara :

Jabatan :

Manajemen pelayanan ibadah umrah pada PT. Madinah Iman Wisata Kab. Boyolali

1. Apa saja syarat untuk menjadi seorang pembimbing jemaah umrah?
2. Apa saja persiapan untuk menjadi pembimbing ibadah umrah?
3. Seperti apa bimbingan yang dilakukan dalam melayani jemaah?
4. Materi apa saja yang di sampaikan untuk jemaah umrah?
5. Apakah ada metode khusus dalam penyampaian materi? Jika ada seperti apa?
6. Apakah ada pelayanan khusus dalam bimbingan umrah untuk jemaah tertentu?
7. Bagaimana kedisiplinan yang diterapkan di Madinah Iman Wisata dalam melayani jemaah umrah?
8. Pelayanan apa saja yang diberikan kepada jemaah umrah Madinah Iman Wisata dalam manajemen pelayanan ibadah umrah terkait administrasi, pembiayaan, dan lain sebagainya?

PEDOMAN WAWANCARA

Untuk jemaah umrah yang menggunakan jasa biro perjalanan Madinah Iman Wisata Kab. Boyolali

Identitas Informan

Nama :

Tanggal Wawancara :

Jabatan :

Manajemen pelayanan ibadah umrah pada PT. Madinah Iman Wisata Kab. Boyolali

1. Bagaimana pendapat bapak tentang pelayanan yang diberikan PT. Madinah Iman Wisata Kab. Boyolali?
2. Apakah ada kendala saat dalam menjalankan Ibadah Umrah?
3. Apa saja kelebihan dan kekurangan pelayanan yang diberikan oleh PT. Madinah Iman Wisata Kab. Boyolali?
4. Apa saja fasilitas yang diberikan oleh PT. Madinah Iman Wisata?
5. Bagaimana kesan dan pesan yang anda dapatkan bersama PT. Madinah Iman Wisata Kab. Boyolali?
6. Apa saja hambatan dan kelebihan yang bapak/ibu temui selama melaksanakan ibadah umrah?

PEDOMAN WAWANCARA

Identitas Informan

Nama : Danu Wardoyo

Tanggal Wawancara : Senin, 16 Oktober 2023

Jabatan : Divisi Administrasi

Manajemen pelayanan ibadah umrah pada PT. Madinah Iman Wisata Kab. Boyolali

1. Bagaimana manajemen pelayanan yang diberikan kepada jemaah pada PT. Madinah Iman Wisata Kab. Boyolali?

Jawabannya: “Di PT. Madinah Iman Wisata ini kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dari pemberian pelayanan yang maksimal kepada jemaahnya. Keamanan dan kenyamanan jemaah menjadi prioritas disini selain itu, kami juga berkomitmen untuk menjalin silaturahmi antar jemaah untuk membangun kepercayaan kepada biro ini.”

2. Sikap apa yang harus dimiliki dan diterapkan oleh pegawai di PT. Madinah Iman Wisata Kab. Boyolali?

Jawabannya: “Kami sangat mengusahakan untuk selalu bersikap sopan dan ramah kepada jemaah yang ingin mendaftar atau berkonsultasi tentang umrah. Dan kami bertanggung jawab atas masalah-masalah yang muncul dan insyaallah memberikan solusi yang terbaik agar jemaah merasa nyaman dalam pelayanan kami, selain itu kami juga bertanggung jawab ketika ada jemaah yang sakit atau ada jemaah lain yang tertinggal oleh kelompoknya dan mengantarkannya kembali.”

3. Apa saja hal-hal yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan manajemen pelayanan ibadah umrah Di PT. Madinah Iman Wisata Kab. Boyolali?

Jawabannya: “Tentunya terutama fasilitas, karena dengan adanya penawaran fasilitas yang menarik akan memberikan kesan kepada jemaah bahwa biro perjalanan ini bisa dipercaya baik mulai dari pendaftaran sampai pada pelayanan. Selain itu kami juga memberikan pelayanan yang mudah dan tidak

ribet, seperti pendaftaran, transportasi yang nyaman, akomodasi yang menarik, dan juga konsumsi.”

4. Bagaimana kesiapan karyawan biro Madinah Iman Wisata dalam memberikan pelayanan kepada jemaah?

Jawaban: “Agar tercapainya pelayanan yang baik kesiapan karyawan sangat berpengaruh pada pelayanan, karyawan atau pegawai kami selalu siap untuk melayani jemaah mulai dari pendaftaran pengumpulan berkas yang siap jemput bola, membuatkan visa, mengurus paspor, dan lain sebagainya.”

5. Bagaimana kedisiplinan yang diterapkan di Madinah Iman Wisata dalam melayani jemaah umrah?

Jawaban : “kami berusaha sebisa mungkin memberikan pelayanan yang maksimal kepada jemaah agar merasa nyaman dan betah menggunakan biro kami dengan salah satu cara yang kami terapkan yaitu disiplin. Baik disiplin dalam segi apapun, seperti yang kami lakukan yaitu pendampingan pemberangkatan jemaah benar-benar didampingi sampai semua jemaah berangkat. Selain itu kami juga selalu siap untuk melayani jemaah mulai dari pemberangkatan sampai kepulangan jemaah, termasuk menyiapkan segala sesuatu yang diperlukan atau hak-hak untuk jemaah itu sendiri.”

6. Pelayanan apa saja yang diberikan kepada jemaah umrah Madinah Iman Wisata dalam manajemen pelayanan ibadah umrah terkait administrasi, pembiayaan, dan lain sebagainya?

Jawaban: “Pendaftaran umrah disini sangatlah mudah, jemaah tidak perlu ke kantor dan hanya menunggu dirumah kamipun akan menjemput bola dirumah agar jemaah merasa lebih nyaman dan tidak bingung-bingung mengantar berkas ke kantor.”

7. Apa faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi dalam manajemen pelayanan ibadah umrah Di PT. Madinah Iman Wisata?

Jawaban :

Faktor Pendukung

- 1) Mempunyai banyak cabang yang saling mendukung dan membantu.
- 2) Adanya media sosial untuk membantu pemasaran.

- 3) Terhubungnya regulasi dengan kantor imigrasi.
- 4) Mempunyai tim yang profesional dan sudah berpengalaman yang tersebar menempati plotnya masing-masing.

Faktor Penghambat

- 1) Waktu yang terbatas
 - 2) Regulasi pemerintah
 - 3) Munculnya biro-biro baru
8. Apakah ada pelayanan khusus untuk jemaah yang lansia atau mempunyai penyakit tertentu?

Jawaban : “kami berusaha untuk selalu istiqomah dalam melayani jemaah umrah dengan sopan santun dan ramah agar bisa menjalin komunikasi yang baik. Kamipun sudah siap dengan hal-hal atau masalah yang tak terduga jika terjadi sesuatu dalam perjalanan, misalnya jika ada jemaah yang sakit atau mempunyai kekurangan dalam hal fisik atau bisa juga jika ada lansia yang memang membutuhkan bantuan seperti kursi roda akan kami usahakan itu gratis apabila memang benar-benar membutuhkan”.

9. Apakah ada aplikasi pelayanan untuk membantu jemaah ketika akan menggunakan biro Madinah Iman Wisata?

Jawaban : “Secara spesifik belum ada, tetapi untuk kenyamanan jemaah kami lebih melakukan jemput bola, walaupun dengan jarak yang cukup jauh kami akan usahakan tetap jemput bola. Mungkin aplikasi yang membantu kami hanya dari media sosial seperti facebook, instagram, dan webside.”

10. Seperti apa model pelayanan dalam bimbingan manasik yang diberikan kepada jemaah umrah di Madinah Iman Wisata?

Jawaban : “pembimbingan manasik umrah dilaksanakan 2 sampai 3 kali sebelum pemberangkatan, pembimbing manasik juga sangat berpengalaman. Selain itu kami juga melakukan pendampingan dengan menunjuk muthawif ketika di Tanah Suci. Ketika setelah pulang dari tanah suci kami juga tetap berkomunikasi kepada jemaah agar tidak terputus tali silaturahmi dan mengajak untuk bertemu kembali dalam pengajian atau acara reuni satu kloter jemaah pemberangkatan.”

PEDOMAN WAWANCARA

Identitas Informan

Nama : Muh. Amin Sutrisno
Tanggal Wawancara : jum'at, 20 Oktober 2023
Jabatan : Pembimbing

Manajemen pelayanan ibadah umrah pada PT. Madinah Iman Wisata Kab. Boyolali

1. Bagaimana manajemen pelayanan yang diberikan kepada jemaah pada PT. Madinah Iman Wisata Kab. Boyolali?

Jawaban : ‘Pelayanan jemaah melayani dari yang pertama adalah pendaftaran, kemudian membantu jemaah dalam pembuatan paspor yang dimana jemaah kita fasilitasi jemaah ke imigrasi termasuk dokumen yang di perlukan, kemudian kami memberikan fasilitas pelatihan manasik bimbingan teknis keberangkatan sampai keberangkatan dan bimbingan ibadah di tanah suci, di madinah, maupun di mekkah sampai ke tanah air. Dan kami memberikan asuransi jika gagal berangkat karena suatu hal. Kami juga memberikan hotel yang jaraknya cukup dekat tergantung program yang diselenggarakan.’

2. Sikap apa yang harus dimiliki dan diterapkan oleh pegawai di PT. Masinah Iman Wisata Kab. Boyolali?

Jawaban : “Tentunya yang pertama adalah ramah dan sopan santun, dikarenakan biro perjalanan berhubungan langsung dengan jemaah atau masyarakat jadi sebisa mungkin kita harus bersikap ramah.”

3. Apa saja hal-hal yang harus dipenuhi dalam melaksanakan manajemen pelayanan ibadah umrah Di PT. Madinah Iman Wisata Kab. Boyolali?

Jawaban : “tentunya semua fasilitas yang di tawarkan kepada jemaah ketika mensosialisasikan atau menawarkan produk-produk yang sudah diselenggarakan. Dan kami memberikan pelayanan dengan penuh tanggung jawab, agar dapat memberikan kenyamanan dan ketenangan dalam proses beribadah.”

4. Bagaimana kesiapan karyawan biro Madinah Iman Wisata dalam memberikan pelayanan kepada jemaah?

Jawaban : “insyaallah kami selalu siap dalam melayani jemaah baik mulai dari awal pendaftaran bahkan sampai setelah pulang ke tanah air.”

5. Bagaimana kedisiplinan yang diterapkan di Madinah Iman Wisata dalam melayani jemaah umrah?

Jawaban : “yang pasti kami sangat disiplin demi tercapainya pelayanan yang maksimal, dari kami sendiri juga menerapkan 5P yaitu Pasti Travelnya, Pasti Jadwalnya, Pasti Berangkatnya, Pasti Hotelnya, dan Pasti Visanya.”

6. Pelayanan apa saja yang diberikan kepada jemaah umrah Madinah Iman Wisata dalam manajemen pelayanan ibadah umrah terkait administrasi, pembiayaan, dan lain sebagainya?

Jawaban : “dalam pendaftaran biro kami lebih banyak melakukan jemput bola, selain itu pembimbingan manasik umrah dilaksanakan 2 sampai 3 kali sebelum pemberangkatan, pembimbing manasik juga sangat berpengalaman. Selain itu kami juga melakukan pendampingan dengan menunjuk muthawif ketika di Tanah Suci. Ketika setelah pulang dari tanah suci kami juga tetap berkomunikasi kepada jemaah agar tidak terputus tali silaturahmi dan mengajak untuk bertemu kembali dalam pengajian atau acara reuni satu kloter jemaah pemberangkatan. Dalam masalah transportasi kami memberikan yang terbaik untuk jemaah, karena itu termasuk pelayanan dan fasilitas yang harus kami berikan kepada jemaah. selain itu ini menyangkut dengan kenyamanan dan keamanan jemaah itu sendiri. akomodasi dan konsumsi seperti penginapan dan makan sangat penting bagi jemaah, apalagi untuk menjaga kesehatan dan kebugaran para jemaah kami selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk jemaah kami di MIW. Seperti kamar hotel yang tidak terlalu jauh dari Masjidil Haram dan Masjid Nabawi, makanan untuk jemaah juga kami berikan yang terbaik. Termasuk jemaah yang mungkin kurang atau tidak cocok dengan makanan yang kami sediakan akan di ganti dan di sesuaikan.”

PEDOMAN WAWANCARA

Untuk jemaah umrah yang menggunakan jasa biro perjalanan Madinah Iman Wisata Kab. Boyolali

Identitas Informan

Nama : Sumarni

Tanggal Wawancara : 24 Oktober 2023

Jabatan : jemaah umrah

Manajemen pelayanan ibadah umrah pada PT. Madinah Iman Wisata Kab. Boyolali

1. Apa yang membuat bapak/ibu tertarik menggunakan biro jasa ini untuk melaksanakan ibadah Umrah?

Jawaban : “yaa pendaftaran yang mudah dan tidak ribet, bahkan dari pihak kantor membantu dalam hal pendaftaran dan lain-lain. Harganya juga murah dan banyak tetangga yang bergabung menggunakan biro jasa penyelenggara perjalanan umrah ini.”

2. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang pelayanan yang di berikan oleh Madinah Iman Wisata?

Jawaban : “Alur pendaftaran di MIW sangat mudah bahkan sangat simple hanya dengan membawa KTP, KK, atau akte kelahiran. Lebih mudah lagi kita tidak perlu mengantar ke kantor atau jauh-jauh datang ketempat pendaftaran tapi dari pihak kantor sudah ada yang datang kerumah membantu mengurus berkas-berkasnya. Masalah pembayaran atau pelunasannya juga sama, dari biro sangat membantu jemaah dengan cara jemput bola juga. Pelayanannya cukup bagus termasuk dalam membimbing dan menyediakan fasilitasnya.”

3. Bagaimana dengan pelayanan fasilitas yang diberikan mulai dari awal pendaftaran hingga selesai melaksanakan ibadah umrah?

Jawaban : semua fasilitas cukup bagus mulai dari penerbangan ke tanah suci, penginapan yang tidak terlalu jauh dari tanah suci, makanan khas indonesia yang bisa dimakan disana, dan kendaraan ketika berada di sana.

4. Bagaimana pendapat bapak/ibu terkait bimbingan yang diberikan oleh Madinah Iman Wisata?

Jawaban : “Ketika pembimbingan manasik kami benar-benar di jelaskan secara rinci dan dalam penyampaiannya juga sangat ramah sehingga mudah dipahami dan dimengerti. Jemaah yang tua-tua juga mendapat pembimbingan ekstra tersendiri, mereka juga mampu memahami apa yang di sampaikan oleh pembimbing.”

5. Apa saja hambatan dan kelebihan yang bapak/ibu temui selama melaksanakan ibadah umrah?

Jawaban : “yang paling saya tidak ketahui ketika berada di tanah suci adalah bahasa disana saya tidak paham karena memang kurang berpendidikan, tetapi disana pembimbing kami juga memberikan arahan dan menjelaskan apa yang seharusnya kami lakukan.”

DOKUMENTASI

A. Wawancara



Wawancara dengan staff administrasi biro Madinah Iman Wisata Kab. Boyolali



Wawancara dengan Bapak Amin Sutrisno divisi Bimbingan Madinah Iman Wisata Kab. Boyolali



Foto tempat penelitian di kantor Madinah Iman Wisata Kab. Boyolali

B. Pemberian Teori Manasik



Pemberian teori ketika manasik umrah

C. Praktik Bimbingan Manasik



Praktik manasik umrah di Asrama Haji Donohudan

D. Keberangkatan Dan Di Tanah Suci



Mengantar keberangkatan jemaah di bandara

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Sahid Hadi Kusuma
TTL : Boyolali, 04 Mei 2000
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Alamat : Kedokan, RT21/RW04, Klego, Boyolali

Pendidikan

1. MIN KEDOKAN/MIN 09 BOYOLALI
2. MTs MUHAMMADIYAH 07 KLEGO
3. SMK MUHAMMADIYAH 02 ANDONG
4. UIN RADEN MAS SAID SURAKARTA