

**MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH DI BIRO
PERJALANAN HAJI DAN UMRAH AL-FAIRUS
PEKALONGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)



Oleh :

ALVI PRAMUSITA

NIM. 3617001

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2021**

**MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH DI BIRO
PERJALANAN HAJI DAN UMRAH AL-FAIRUS
PEKALONGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)



Oleh :

ALVI PRAMUSITA

NIM. 3617001

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2021**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Alvi Pramusita
NIM : 3617026
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi dengan judul **“MANAJEMEN PELAYANAN BIRO HAJI DAN UMRAH DI BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMRAH AL-FAIRUS PEKALONGAN”** adalah benar hasil karya penulis berdasarkan hasil penelitian. Semua sumber yang digunakan dalam penelitian ini telah dicantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di IAIN Pekalongan.

Apabila dikemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka penulis bersedia menerima sanksi yang berlaku di IAIN Pekalongan.

Pekalongan, 12 Oktober 2021

Penulis,


Alvi Pramusita
Nim. 3617001

NOTA PEMBIMBING

Vyki Mazaya M.S.I
Pekalongan, Jawa Tengah

Lamp : 3 (Tiga) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi Sdri. Alvi Pramusita

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah
c.q Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
di-

PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : ALVI PRAMUSITA
NIM : 3617026
Judul : **MANAJEMEN PELAYANAN BIRO HAJI DAN UMRAH DI
BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMRAH AL-FAIRUS
PEKALONGAN**

Dengan ini saya mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 12 Oktober 2021
Pembimbing,



Viky Mazaya, M.S.I
NIP. 1990001312018012002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH**

Jl. Kusumabangsa No. 9 Pekalongan Telp. (0285) 412575 / Fax. (0285) 423428
Website: fuad.iainpekalongan.ac.id email: fuad@iainpekalongan.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Pekalongan mengesahkan skripsi saudara/i:

Nama : **ALVI PRAMUSITA**
NIM : **3617001**
Judul Skripsi : **MANAJEMEN PELAYANAN BIRO HAJI DAN UMRAH DI BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMRAH AL-FAIRUS PEKALONGAN**

Telah diujikan pada hari Jum'at, 22 Oktober 2021 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam ilmu Manajemen Dakwah.

Dewan Penguji

Penguji I

Penguji II


H. Hasan Su'aidi, M.S.I
NIP. 197605202005011006


Kholid Noviyanto, MA.Hum
NIP. 198810012019031008

Pekalongan, 22 Oktober 2021

Disahkan Oleh

Dekan,



Dr. H. Sam'ani, M.Ag
NIP. 19730505 199903 1 002

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No.0543b/U/1987.

Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut:

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang didalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	S	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha

د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal panjang
أ = A		أ = ā
إ = I	أِي = Ai	إِي = ī
أ = U	أُو = Au	أُو = ū

3. *Ta Marbutah*

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh:

مرأة جميلة Ditulis *mar'atun jamīlah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh:

فاطمة Ditulis *fātimah*

4. *Syaddad (tasydid, geminasi)*

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh:

ربنا Ditulis *rabbānā*

البر Ditulis *al-bir*

5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh huruf “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس Ditulis *asy-syamsu*

الرجل Ditulis *ar-rajulu*

السيدة Ditulis *as-sayyidah*

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر Ditulis *al-qamar*

البديع Ditulis *al-badī'*

الجلال Ditulis *al-jalīl*

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apotrof /'/.

Contoh:

أمرت Ditulis *umirtu*

شيء Ditulis *syai'un*

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, Maha dari segala Maha. Terima kasih atas kesempatan yang telah diberikan, doa-doa yang telah diijabah, dan atas izin, karunia serta ridho-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi yang sederhana ini dengan tepat waktu. Sholawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada Rasul kita nabi Muhammad SAW.

Alhamdulillah hirobbil'alamin. Penulis akhirnya dapat mempersembahkan karya sederhana ini untuk yang terkasih atas kehadirannya dan bantuan yang tidak ternilai harganya dipersembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta terbaik yakni Bapak Joko Triyono dan Ibu Sukarti serta ketiga adikku Aulya Deswita, Syahira Hanun Dhiya Triasti, Afifah Nahda Rafanda. Terima kasih atas do'anya, bimbingan, serta dukungan dan berhasil membuat penulis semangat luar biasa dalam berjuang meniti masa depan.
2. Teruntuk kedua dosen pembimbing skripsi dan dosen perwalian yakni Ibu Vyki Mazaya M.S.I dan Bapak Dr. H.Khoirul Basyar M.S.I Terima kasih untuk setiap masukan, saran dan kritiknya yang luar biasa dalam penyusun dan penyajian skripsi tercinta ini. Semoga Allah senantiasa memudahkan segala urusannya. *Jazzakumullahu khairon katsiron.*
3. Teruntuk yang selalu menemani suka dan duka Muhammad Sholeh Khoirul Anam, sahabatku tersayang Monika Anggraeni, dan Rekanaku Dea, Azumi, Dina, Nazira, Suma, Dona, Dua Sejoli Akustik, Tegar, Miya, Amir, Faza yang selalu memberi support dan semangat. Terima kasih banyak. Semoga

Allah senantiasa memudahkan segala urusannya. *Jazzakumullahu khairon katsiron.*

4. Teruntuk Teman Manajemen Dakwah. Terima kasih banyak atas dukungannya dan motivasi serta do'a dari kalian yang Alhamdulillah terijabah oleh Allah SWT sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu. Semoga Allah senantiasa memberikan yang terbaik.
5. Terimakasih kepada seluruh Dosen Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah serta Jurusan Manajemen Dakwah yang telah memberikan bekal dan ilmu pengetahuan, bimbingan dan pengalaman berharga selama perkuliahan
6. Teruntuk Organisasi tercinta UKM Seni Musik Elfata IAIN Pekalongan. Terima kasih banyak atas dukungannya dan motivasi serta do'a dari kalian yang Alhamdulillah terijabah oleh Allah SWT sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu. Semoga Allah senantiasa memberikan yang terbaik.
7. Terimakasih semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah membantu, mendukung, dan mendoakan hingga skripsi saya terselesaikan.

MOTTO

Ibadah umrah ke ibadah umrah berikutnya adalah penggugur dosa diantara keduanya, dan haji yang mabrur tiada balasan bagi pelakunya melainkan surga

(HR Bukhori Muslim)

ABSTRAK

Alvi Pramusita . 3617001. Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Biro Perjalanan Haji dan Umrah Al-Fairus Pekalongan. Skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri Pekalongan, Pembimbing Viky Mazaya M.S.I.

Kata Kunci : Manajemen , Pelayanan, Biro Haji,Haji dan Umrah.

Haji merupakan salah satu rukun islam yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu. Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu standar pelaksanaannya saat masih di tanah air dan pelayanan saat berada di tanah suci. Tanpa adanya manajemen, tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah tidak dapat diwujudkan secara optimal, efektif, dan efisien.. Manajemen dan pelayanan yang baik diantaranya mengenai manajemen administrasi, akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan. Masalah yang penulis kembali temukan adalah terkait dengan penundaan keberangkatan jamaah, serta tambahan biaya haji dan umrah dari harga yang telah ditentukan, pembatalan keberangkatan jamaah dan dananya hilang dan lain lain kerap terjadi.

Berdasarkan latar belakang di atas maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Bagaimana manajemen pelayanan Haji & Umrah di Biro perjalanan haji dan umrah Al- Fairus serta faktor mendukung & menghambat Biro perjalanan haji dan umrah. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dan melalui pendekatan teori Bogdan dan Taylor, jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) peneliti mengamati langsung objek penelitian. . Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik induktif yaitu dengan cara pengumpulan data, reduksi data, verifikasi data, dan pengambilan kesimpulan.

Pelayanan haji dan umrah di Al-Fairus Tour & Travel pekalongan sudah cukup baik karena pada pelaksanaannya telah diterapkan sesuai dengan teori dan praktek dan sudah cukup maksimal terhadap jama'ah dengan memfasilitasi secara profesional baik di Tanah Air seperti kesopanan, kerapian dan keprofesionalan karyawan melayani para calon jama'ah ketika baru akan mendaftarkan diri maupun ketika di Tanah Suci, dalam hal pelayanan Al-Fairus Tour & Travel secara administratif bekerjasama dengan baik dengan pihak-pihak yang mendukung memberangkatkan ibadah haji seperti akomodasi dalam pengaturan tempat yang memadai fasilitas penginapan tersebut berbintang empat dan lima yang dilengkapi dengan menu makanan khas Indonesia, dikarenakan pihak Al-Fairus Tour & Travel melihat situasi dan kondisi yang ada.. Faktor yang mendukung pelayanan kepada jama'ah adalah fasilitas-fasilitas yang diberikan kepada jama'ah seperti jenis hotel berbintang empat atau lima, pesawat yang tidak melakukan transit, adanya dokter yang mendampingi jama'ah .

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji bagi Allah SWT, atas limpahan rahmat yang tak ternilai serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Di Biro Perjalanan Haji dan Umrah Al-Fairus Pekalongan”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi program Strata Satu (S1), Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah (FUAD) dan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari tanpa adanya doa, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, penulisan skripsi ini tidak akan dapat terwujud. Oleh karena itu, perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. H. Zainal Mustakim, M.Ag selaku Rektor IAIN Pekalongan
2. Dr. H. Sam’ani Sya’roni, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Pekalongan.
3. Dr. H. Khoirul Basyar, M.S.I selaku Ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam.
4. Wirayuda Pramana B, M.Pd selaku Sekertaris Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam.
5. Vyki Mazaya M.S.I selaku dosen pembimbing penulis
6. Dr. H. Khoirul Basyar, M.S.I selaku Wali Dosen Penulis.

7. Segenap Dosen Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Pekalongan beserta staff.
8. Orang tua dan sahabat yang selalu mendoakan dan memotivasi.
9. Semua pihak yang membantu penulis dalam segala hal terutama dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata hanya Allah SWT Akhir kata hanya Allah SWT penulis memanjatkan do'a, Dan semoga segala bentuk bantuan memberikan balasan berupa amal yang berlipat kepada mereka. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi bagi para pembaca pada umumnya. Aamin.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pekalongan, Oktober 2021

Penulis

Alvi Pramusita

3617001

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
PERSEMBAHAN	ix
MOTTO	xi
ABSTRAK	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Penelitian Yang Relevan.....	7
F. Kerangka Berfikir	12
G. Metode Penelitian	14
H. Sistematika Penulisan Skripsi.....	19

BAB II MANAJEMEN DAN PELAYANAN	20
A. Manajemen Pelayanan	21
B. Haji Dan Umrah	32
C. Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah.....	43
BAB III GAMBARAN UMUM BIRO DAN HAJI UMRAH	
AL-FAIRUS	50
A. Sejarah Berdirinya Al-Fairus Tour Dan Travel	50
B. Manajemen Pelayanan haji dan umrah Al-Fairus Tour & Travel.	79
C. Faktor pendukung dan penghambat Al-Fairus Tour & Travel	93
BAB IV ANALISIS FUNGSI MANAJEMEN PELAYANAN DAN	
FAKTOR PENDUKUNG DAN	
PENGHAMBAT.....	99
A. Penerapan Fungsi Manajemen.....	99
B. Faktor pendukung dan penghambat.....	115
BAB V PENUTUP.....	120
A. Kesimpulan	120
B. Saran	122
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel Daftar harg haji plus Al-Fairus Tour & Travel pekalongan.....	93
Tabel Daftar harga haji plus Al-Fairus Tour & Travel pekalongan	94
Tabel Daftar Harga paket Umrah Al-Fairus Tour & Travel	96
Tabel Daftar Harga Paket Umrah Hemat Al-Fairus Tour & Travel.....	100
Tabel Daftar Harga Paket Umrah Ar Ba'in Al-Fairus Tour & Travel	100
Tabel Asuransi dari Al-Fairus Tour & Travel.....	100
Tabel Struktur Organisasi Al-Fairus Tour & Travel.....	100
Tabel Daftar Tim Controlling Haji dan Umrah Al-fairus Tour &Travel	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap umat Islam yang ada di muka bumi ini pasti menginginkan tercapainya sebuah kesempurnaan dalam beribadah dengan cara menjalankan perintah Allah SWT dan menjauhi laranganNya. Pedoman umat Islam serta pegangan umat Islam dalam menjalankan perintah Allah dan menjauhi laranganNya ada apa Al-Qur'an dan Hadits. Di dalam kedua pedoman umat Islam tersebut yaitu Al-Qur'an hadits terdapat rukun Islam dan rukun iman yang menjadi amalan yang harus dijalankan. Rukun Islam sendiri ada 5 yang harus dilakukan serta wajib dijalankan, salah satunya yaitu menunaikan ibadah haji.

Haji merupakan salah satu rukun islam yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu. Apabila ia tidak melakukannya, maka ia berdosa tapi lain halnya apabila ia melakukan ibadah haji tersebut maka ia akan mendapatkan pahala. Haji dan umrah hanya diwajibkan sekali dalam seumur hidup.¹ Maka apabila seseorang telah melaksanakan ibadah haji dan umrah sekali saja, itu sudah menyelesaikan kewajibannya. Sedangkan bila seseorang tersebut melakukan ibadah haji dan umrah berikutnya, maka ibadah haji dan umrah tersebut terhitung sebagai ibadah Sunnah. Ibadah haji merupakan ibadah besar yang setiap orang dapat menunaikannya, karena ibadah haji membutuhkan kekuatan fisik dan dana bagi muslim yang melaksanakannya.

¹ Dzul Kifli, Manajemen *Pelayanan Haji dan Umrah PT Patuna Tour dan Travel*, Skripsi (Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, 2010), hlm. 11.

Oleh karena itu Allah SWT , mewajibkan bagi orang-orang yang sudah mampu dalam hal materi, fisik, maupun kesungguhan atau keikhlasan dalam menjalankannya.²

Telah di jelaskan pula dalam Al-Qur'an surah Ali - Imran ayat 97. Allah berfirman :

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ
الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya:

Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.³

Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu standar pelaksanaannya saat masih di tanah air dan pelayanan saat berada di tanah suci. Banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ongkos naik haji ke bank, pengurus dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan , dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah

² Furqon Mukminin, *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour dan Travel Semarang)*, Skripsi (Semarang: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo, 2015), hlm. 55.

³ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Dharma Art, 2015), hlm. 62.

pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan.⁴ Penyelenggaraan ibadah haji selama ini dinilai kurang efektif dan efisien hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan pada jamaah. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah akan memberikan kepuasan parajamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah pada pengelolaan travel yang bersangkutan. Bila pelayanan atas jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan atau jasa dipersiapkan baik dan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk.⁵ Ciri pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan jamaah, memiliki karyawan yang profesional, tersedia saran dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan bertanggung jawab kepada jamaah dari awal hingga selesai. Selain itu, mampu melayani secara cepat dan tepat, serta mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.⁶

Di era globalisasi ditandai dengan adanya perubahan di berbagai sektor kehidupan yang menimbulkan dampak positif dan negatif. Hal ini juga berdampak pada jamaah haji dan umrah. Masalah yang penulis temukan dalam hal ini mengenai bus angkutan jamaah haji dan Arafah Mina (armina) tidak dapat menampung jamaah haji dikarenakan jamaah haji yang saling berebut untuk dapat berangkat bus trip pertama dan hal lain pula yang menyebabkan

⁴ Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), hlm. 22.

⁵ Furqan Mukminin, *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour dan Travel Semarang)*, Skripsi, hlm. 2.

⁶ Dzul Kifli, *Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT Patuna Tour dan Travel*, Skripsi, hlm. 14.

jamaah haji tidak bisa terangkut adalah jumlah bus tidak memadai. Dengan adanya masalah seperti ini, manajemen yang baik perlu dilakukan untuk mengatasi masalah masalah yang akan terjadi dilapangan. Apabila proses perencanaan kemudian pengorganisasian dan pelaksanaan sudah benar benar matang manajemen dapat meminimalisir terjadinya hal hal yang seperti ini, dan apabila manajemen pelayanannya kurang baik maka dapat berdampak buruk bagi jamaahnya.

Tidak dapat di pungkiri lagi bila semua itu terjadi maka biro perjalanan haji dan umrah yang akan menanggung semuanya. Dalam hal kepercayaan di mata jamaah yang ikut dalam rombongan biro haji dan umrah tersebut pasti akan kecewa. Karena pelayanan yang kurang baik dari biro haji dan umrah tersebut dalam hal pelayanan kurang baik dan kekecewaan yang dirasakan oleh jamaah haji dapat menyebar luas ke semua calon jamaah haji yang akan mendaftar umrah atau haji mereka ke biro perjalanan haji dan umrah tersebut.

Proses pelaksanaan ibadah haji dapat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan , serta dapat tercapai dengan baik, maka perlu adanya sebuah proses manajemen, baik manajemen dibidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga sebuah tujuan yang sudah direncanakan mengenai pelaksanaan ibadah haji dan umrah bisa tercapai dengan sempurna dan memuaskan.

Tanpa adanya manajemen, tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah tidak dapat diwujudkan secara optimal, efektif, dan efisien. Hal ini berlaku dalam travel haji dan umrah yang memerlukan manajemen yang efektif dan

efisien. Dalam kerangka inilah tumbuh kesadaran akan pentingnya manajemen ibadah haji dan umrah, yang memberikan kewenangan penuh kepada manajer atau pengelola ibadah haji dalam mengatur proses pelaksanaan ibadah haji yang dimulai dari pengajaran, merencanakan, mengorganisasi, mengawasi, mempertanggung jawabkan, mengatur serta memimpin calon jamaah serta barang barang untuk membantu proses pelaksanaan ibadah haji dan umrah yang sesuai dengan tujuan lembaga bimbingan ibadah haji dan umrah untuk itu perlu dipahami fungsi-fungsi pokok manajemen yaitu, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi.⁷

Dalam hal ini masalah yang penulis temukan adalah terkait dengan persaingan harga antar penyelenggara pemberangkatan ibadah haji haji dan umrah yang seringkali tidak terkontrol, hal ini mengakibatkan proteksi dan perbaikan pelayanan menjadi terbengkalai. Masalah yang penulis kembali temukan adalah terkait dengan penundaan keberangkatan jamaah, serta tambahan biaya haji dan umrah dari harga yang telah ditentukan, pembatalan keberangkatan jamaah dan dananya hilang dan lain lain kerap terjadi. Maka dari penjebaran masalah di atas para calon jamaah harus benar-benar teliti terkait dengan penentuan pemberangkatan ibadah haji dalam hal tour and travel yang dipilih. Dan untuk para pengelola biro perjalanan ibadah haji dan umrah wajib menerapkan manajemen yang baik agar para calon jamaahnya puas dan tertarik dengan pelayanan yang diberikan oleh para biro perjalanan haji dan umrah.

⁷ Abdul Chaliq, *Manajemen Haji dan Wisata Religi*, (Semarang: Mitra Cendekia, 2011), hlm. 32.

Hal menarik yang penulis temui dalam hal ini adalah seorang ibu yang bernama ibu Tri Yuliani yang melakukan perjalanan haji dan umrahnya di Biro Perjalanan Haji dan Umrah Al-Fairus. Ibu Tri sudah melakukan perjalanan haji satu kali dan perjalanan umrah dua kali. Bahkan rencananya di tahun 2022 ibu Tri akan melakukan perjalanan umrah kembali dengan biro perjalanan haji dan umrah yang sama. Alasan ibu Tri selalu melakukan perjalanan umrahnya menggunakan Alfairus Tour an Travel adalah pelayanannya yang tepat, cepat, dan memberikan rasa nyaman yang luar biasa kepada jamaahnya.

Dengan adanya hal seperti itu, biro perjalanan haji dan umrah Al-Fairus kota pekalongan mererefresh setiap tahunnya kegiatan pelayanannya secara terpadu agar calon jamaah dapat menggunakan biro travel yang ditawarkan. Mengingat semakin banyak pesaing dalam hal biro perjalanan haji dan umrah serta semakin banyak pula biro-biro yang menawarkan berbagai fasilitas pelayanan yang disediakan sehingga para calon jamaah haji dan umrah bisa memilah-milah biro yang terbaik dalam pelayanannya.⁸

Manajemen merupakan salah satu proses yang sangat penting yang mampu menggerakkan suatu organisasi. Tanpa manajemen yang efektif dan efisien tidak akan ada usaha yang akan berhasil lama. Tercapainya tujuan organisasi baik tujuan ekonomi social dan public untuk sebagian besar bertanggung jawab kepada kemampuan para pelaku dalam melakukan suatu hal yang bersangkutan.⁹

⁸ Furqan Mukminin, *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah*, Skripsi, hlm. 4.

⁹ Ibrahi Lubis, *Pengendalian dan Pengawasan Proyek dalam Manajemen* (Jakarta Timur : Ghalia Indonesia, 1985) hlm.22

Dengan pemahaman tentang manajemen kinerja diatas dapat dikatakan bahwa hakikatnya manajemen kinerja adalah tentang proses kinerja yang diperoleh. Dasar untuk melaksanakan manajemen kinerja adalah perumusan tujuan dan pendapat konsensus dan kerja sama yang terjadi komunikasi dua arah dan terdapat umpan balik. Manajemen yang baik diantaranya mengenai manajemen administrasi, akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan. Suatu lembaga dapat berhasil dengan adanya sistem manajemen yang baik. Tanpa adanya proses sistem manajemen yang baik, sebuah organisasi serta aktivitas yang ada di dalamnya tidak akan mungkin dapat berkembang secara baik pula.

Untuk bisnis yang baik dan bagus sangat erat kaitannya dengan fungsi manajemen. Fungsi manajemen tersebut diantaranya, fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi. Maka dari itu, berdasarkan pemaparan yang telah penulis tulis diatas, penulis ingin mengetahui bagaimana manajemen pelayanan haji dan umrah Al-Fairus Pekalongan dalam melayani calon jamaah untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah. Untuk mengetahui lebih lanjut maka penulis meneliti dengan judul "*Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Studi Kasus Alfairus Tour an Travel Pekalongan*".

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, Maka peneliti merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana manajemen pelayanan Haji & Umrah di Biro perjalanan haji dan umrah Al- Fairus ?
2. Apa faktor yang mendukung & menghambat Biro perjalanan haji dan umrah Al- Fairus dalam memberikan pelayanan Haji & Umrah Pada Jamaahnya?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui manajemen pelayanan haji & umrah biro perjalanan haji dan umrah Al-Fairus Pada Jamaahnya?
2. Untuk mengetahui faktor yang mendukung & menghambat perjalanan haji dan umrah Al-Fairus Dalam Memberikan Pelayanan Haji & Umrah Pada Jamaahnya?

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan tersebut penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun secara praktis.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah khasanah bagi pengembangan ilmu pengetahuan di masa depan serta memberikan wawasan yang khususnya terkait dalam manajemen pelayanan ibadah haji dan umrah serta menjadi bahan literatur mengembangkan ilmu manajemen pada umumnya.

2. Manfaat Praktis

Dapat dijadikan acuan oleh biro perjalanan haji dan umrah Al-Fairus dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji dan umrah dimasa yang akan datang. Serta untuk meningkatkan kemampuan penulis dalam melakukan penelitian manajemen pelayanan yang efektif dan efisien pada suatu organisasi atau lembaga dalam mencapai suatu tujuannya.

E. Tinjauan Pustaka

1. Kerangka Teori

a. Teori Manajemen

Kata manajemen berasal dari kata to manage yang mempunyai arti mengatur, pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi fungsi manajemen itu. Jadi manajemen merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan.¹⁰ Manajemen adalah pencapaian tujuan tujuan organisasi secara efektif dan efisien melalui perencanaan, pengelolaan, kepemimpinan, dan pengendalian sumber daya sumber daya organisasional.¹¹

Untuk bisnis yang baik dan bagus sangat erat kaitannya dengan fungsi manajemen. Fungsi manajemen tersebut diantaranya, fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi. Tanpa adanya manajemen, tujuan pelaksanaan segala sesuatu acara atau segala sesuatu tujuan yang akan dituju akan sulit dan lama untuk dicapai. Sama hal nya dengan proses ibadah haji dan umrah tidak dapat

¹⁰Abdul Chaliq. *Manajemen Haji dan Wisata Religi*, (semarang: Mitra Cendekia,2011) hlm.5

¹¹Richard 1, *New Era Management* (jakarta : Salemba Empat, 2010) hlm.6

diwujudkan secara optimal, efektif, dan efisien tanpa adanya proses manajemen yang baik. Hal ini juga berlaku dalam travel haji dan umrah yang memerlukan manajemen yang efektif dan efisien. Dalam kerangka inilah tumbuh kesadaran akan pentingnya manajemen ibadah haji dan umrah, yang memberikan kewenangan penuh kepada manajer atau pengelola ibadah haji dalam mengatur proses pelaksanaan ibadah haji yang dimulai dari pengajaran, merencanakan, mengorganisasi, mengawasi, mempertanggung jawabkan, mengatur serta memimpin calon jamaah serta barang barang untuk membantu proses pelaksanaan ibadah haji dan umrah yang sesuai dengan tujuan lembaga bimbingan ibadah haji dan umrah untuk itu perlu dipahami fungsi-fungsi pokok manajemen yaitu, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi.¹²

b. Haji Dan Umrah

Kata haji berasal dari akar kata yang artinya menuju tempat tertentu. Dalam kamus Bahasa Indonesia haji adalah rukun islam yang kelima, kewajiban ibadah yang harus dilakukan oleh orang islam yang mampu dengan mengunjungi ka'bah di Masjidil Haram pada bulan haji (Dzulhijjah) dan mengamalkan amalan amalan haji (seperti ihram, Tawaf, Sa'I, dan Wukuf).

Ibadah haji dapat dikategorikan sebagai ibadah besar setiap saat orang dapat menunaikannya, karena di dalam ibadah haji membutuhkan

¹²Abdul Chaliq, *Manajemen Haji dan Wisata Religi*, (Semarang: Mitra Cendekia, 2011), hlm. 32.

kekuatan fisik, di samping kekuatan dana bagi muslim yang tinggal disana kurang lebih satu setengah bulan. Oleh karena itu Allah mewajibkan bagi orang-orang yang sudah mampu dalam hal materi, fisik, maupun kesungguhan atau keikhlasan dalam menjalankannya.

Adapun pengertian Umrah, kata yang berasal dari Bahasa Arab yaitu yang bermakna (berpergian). Berasal dari kata I'timar yang berarti Ziarah, yakni menziarahi ka'bah dan berthawaf disekelilingnya, kemudian bersa'i antara shafa dan marwa, serta mencukur rambut (tahallul) tanpa wukuf di arafah.¹³

Adapun syarat haji dan Umrah diantaranya :

1) Syarat Wajib ibadah haji dan Umrah adalah :

- a) Islam
- b) Baligh
- c) Berakal
- d) Orang merdeka
- e) Mampu (Istiha'ah)

2) Rukun Haji dan Umrah

Rukun Haji dan Umrah adalah amalan – amalan haji yang harus dilaksanakan dan apabila ditinggalkan salah satunya maka haji maupun umrahnya tidak sah. Adapun perbedaan antara Rukun dalam berhaji dan berumrah.

¹³ Muhammad Baqir Al-Habsi, *Fiqih Praktis* (Bandung: Mizan, 1999), h.377

Rukun rukunnya adalah sebagai berikut¹⁴ :

No	Haji	Umrah
1.	Ihram	Ihram
2.	Wukuf di Arafah	-
3.	Thawaf Ifadah	Thawaf Umrah
4.	Sa'i	Sa'i
5.	Tahallul	Bercukur untuk Tahallul
6.	Tertib	-

F. Biro Pelayanan Haji dan Umrah

Pelayanan haji yang dikelola oleh pemerintah melalui Dapertemen Agama Republik Indonesia dan di atur dalam UU NO.17 Tahun 1999, serta Keputusan Menteri agama No.244 tahun 1999 tentang penyelenggaraan haji dan umrah serta keputusan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji Nomor D/296 tahun 1999 tentang petunjuk pelaksanaan ibadah haji dan Umrah. Dalam hal ini Dapertemen agama dalam menjalankan pelayanan jamaah haji adalah memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh jamaah haji mulai dari proses pendaftaran sampai dengan proses pemberangkatan jamaah haji ke tanah suci Mekkah, yang bekerjasama dengan instansi terkait yang ditunjuk oleh pemerintah.¹⁵

Dengan demikian manajemen pelayanan haji dan umrah adalah serangkaian aktifitas atau dikatakan sebuah manajemen proses, yaitu sisi manajemen mengatur dan mengendalikan proses pelayanan, agar mekanisme

¹⁴ Zakiah Daradjat, *Ibadah Yang Unik* (jakarta:Ruhuma,2000), Cet ke 8, h 85-86

¹⁵ <http://pelayanan.jamaah.haji.dan.umrah.com> 02.02.2021.14.00

kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, laqncar, tepat mengenai sasaran dan merumuskan bagi pihak yang harus dilayanan.

Dari penjelasan di atas maka berdirilah Biro – biro perjalanan haji dan umrah untuk mengatur dan mensukseskan jalannya haji dan umrah yang dilakukan oleh para calon jamaah haji dan umrah. Dalam hal ini akan saya bahas mengenai Biro perjalanan Haji dan Umrah Al-Fairus.

G. Penelitian yang Relevan

Ditinjau dari judul skripsi yang penulis teliti, untuk menghindari kesamaan yang akan penulis laksanakan berikut akan dipaparkan beberapa karya ilmiah yang relevan dengan judul skripsi yaitu :

Pertama, “Pelayanan Jamaah Haji Kota Semarang Tahun 2009 (Analisis Pelaksanaan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008)” yang diteliti oleh Dimas Priyo Sembedo tahun 2010. Skripsi ini ditulis Peneliti ingin menyampaikan apakah Kemenag Kota Semarang dalam pelaksanaan pelayanan jamaah haji sudah sesuai dengan UU No. 13 Tahun 2008 sebagai dasar acuan atautkah masih ada hal-hal yang menjadi hambatan dalam menerapkan UU tersebut. Dan perbedaan dari skripsi saya adalah membahas terkait bagaimana pelayanan yang lebih khusus pada standar ibadah haji dan umrah di tanah suci yang meliputi administrasi, transportasi, kesehatan, konsumsi dan akomodasi yang baik.

Kedua, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Haji Mandiri Terhadap Kepuasan Jama’ah Haji Tahun 2007 Kota Semarang” yang telah diteliti oleh Ludfi Maharani pada tahun 2009. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui seberapa

besar kualitas pelayanan haji mandiri, untuk mengetahui kepuasan jama'ah haji tahun 2007 kota Semarang, dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan haji terhadap kepuasan jama'ah haji tahun 2007 kota Semarang. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif. Data-data yang dikumpulkan dari responden dengan menggunakan angket, teknik analisisnya dengan menggunakan analisis korelasi product moment, sedangkan untuk menguji hipotesisnya menggunakan rumus regresi satu predictor dengan skor kasar. Dari penjelasan di atas skripsi ini dapat membantu saya dalam hal pola kepuasan yang di dapatkan oleh pelayanan haji mandiri sehingga dapat mempengaruhi bagaimana dia dapat menggunakan jasa dari biro atau akan tetap menggunakan pelayanan haji secara mandiri. Dalam hal ini dapat di pahami juga terkait bagaimana nanti skripsi saya yang akan menjurus terkait bagaimana pelayanan yang lebih khusus pada standar ibadah haji dan umrah di tanah suci yang meliputi administrasi, transportasi, kesehatan, konsumsi dan akomodasi yang baik .

Ketiga, "Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Dakwah dalam Meningkatkan Pelayanan Kebutuhan Spiritual Jama'ah di Masjid Agung Kendal" yang telah diteliti oleh Yuni Indrawati pada tahun 2008. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk pelayanan kebutuhan spiritual jama'ah di Masjid Agung Kendal, dan untuk mengetahui penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam meningkatkan pelayanan kebutuhan spiritual jama'ah di Masjid Agung Kendal. Dalam penelitian ini menggambarkan secara detail mengenai manajemen dakwah yang dilakukan di Masjid Agung Kendal dalam

upaya meningkatkan pelayanan kebutuhan spiritual jama'ah, dan mengupas pada kekurangan, kendala serta kelebihan yang bertujuan untuk mengungkapkan permasalahan yang kemudian dicari solusinya dengan mempertimbangkan realita yang ada di lingkungan Masjid Agung Kendal. Perbedaan dari skripsi ini dengan skripsi yang akan penulis buat terkait dengan standar ibadah haji dan umrah di tanah suci yang meliputi administrasi, transportasi, kesehatan, konsumsi dan akomodasi yang baik .

Keempat, "Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang". Skripsi yang telah disusun Adnin Mufattahah (2009). Skripsi ini menjelaskan tentang Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdatul Ulama Kota Semarang dalam menyelenggarakan bimbingan ibadah haji baik bimbingan selama di tanah air sampai di tanah suci hingga bimbingan pasca ibadah haji selalu menerapkan fungsi-fungsi manajemen di dalam pengelolaannya. Hal itu terbukti, KBIH NU Kota Semarang selalu membuat perencanaan di setiap kegiatan, baik bimbingan di tanah air maupun bimbingan di tanah suci. Perbedaan skripsi di atas dengan skripsi penulis terletak pada skripsi penulis yang membahas terkait standar ibadah haji dan umrah di tanah suci yang meliputi administrasi, transportasi, kesehatan, konsumsi dan akomodasi yang baik .

Kelima, "Penerapan Total Quality Management (TQM) serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pelayanan Islami dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Kendal" yang diteliti oleh Fajri Ziha Rahman pada tahun

2011. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui penerapan Total Quality Management (TQM) di Rumah Sakit Islam Kendal dan pengaruh antara Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja pelayanan islami dan kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Kendal.

Sedangkan penelitian yang akan peneliti ajukan adalah “MANAJEMEN PELAYANAN BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMRAH (Studi Kasus Biro haji dan U.rah Al-Fairus Pekalongan)" .Berbeda dengan skripsi-skripsi yang sudah ada karena peneliti ingin mengetahui bagaimana pelayanan yang lebih khusus pada standar ibadah haji dan umrah di tanah suci yang meliputi administrasi, transportasi, kesehatan, konsumsi dan akomodasi yang baik itu seperti apa. Maka dari itu Penelitian ini menyampaikan bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh Biro perjalanan Haji dan Umrah Al-fata Pekalongan dalam melayani konsumen dengan baik terhadap para calon jamaah haji dan umrah yang akan menggunakan jasa biro traveling yang ditawarkan oleh biro perjalanan haji daan umrah Al-Fairus Pekalongan. serta bagaimana pula faktor pendukung dan penghambat untuk melakukan pelayanan terhadap konsumen dengan menggunakan manajemen pelayanan haji dan umrah yang baik.

H. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir berisi gambaran pada hubungan antara variabel atau kerangka konseptual yang akan digunakan untuk memecahkan masalah yang diteliti dan disusun berdasarkan kajian teoritis yang telah dilakukan.¹⁶ Berdasarkan analisis teoritis, maka penelitian ini memfokuskan pada

¹⁶. Imam Suprayogo dan Tabroni, *Metode Penelitian Sosial Agama, Skripsi Sarjana Pendidikan*, (bandung : PT Remaja Rosda Karya, 2001) hlm.129

pembahasan manajemen pelayanan Haji & Umrah di Biro perjalanan haji dan umrah Al- Fairus.

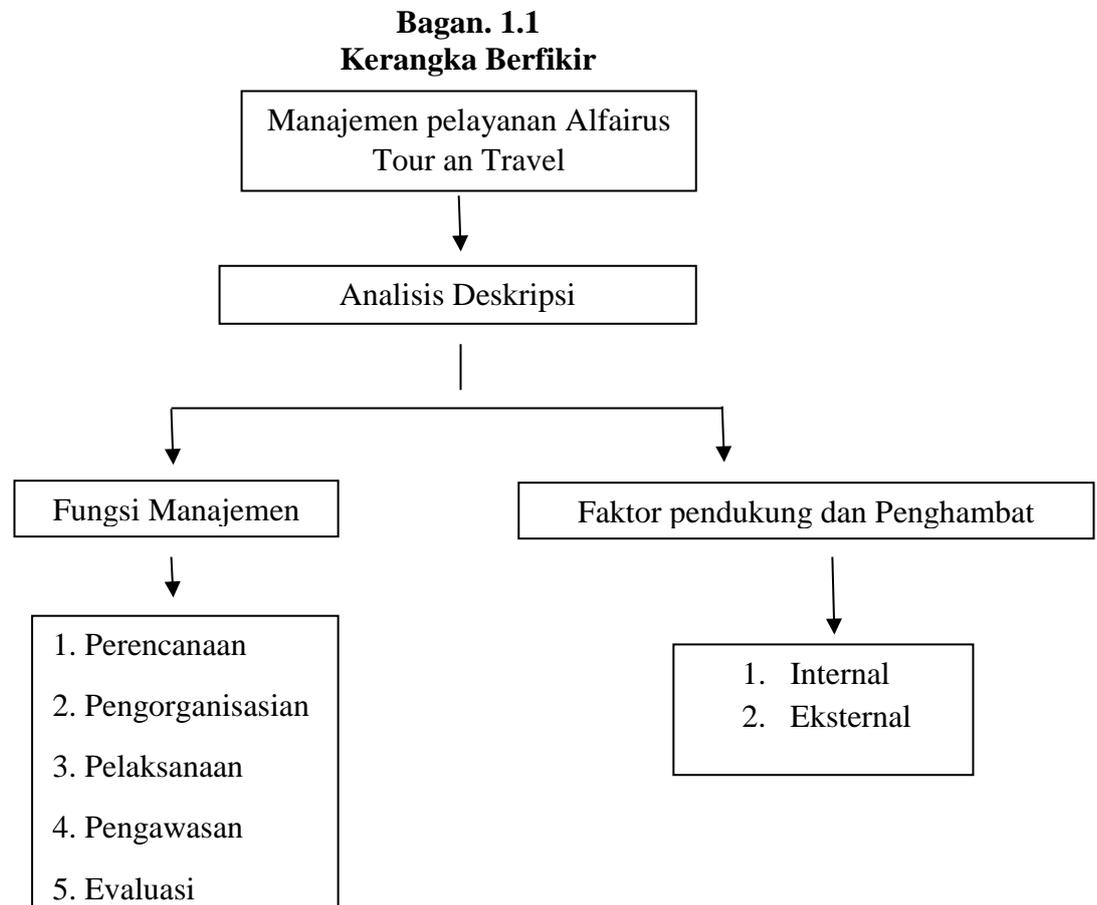
Kata manajemen berasal dari kata to manage yang mempunyai arti mengatur, pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi fungsi manajemen itu. Jadi manajemen merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan.¹⁷ Manajemen adalah pencapaian tujuan tujuan organisasi secara efektif dan efisien melalui perencanaan, pengelolaan, kepemimpinan, dan pengendalian sumber daya sumber daya organisasional.¹⁸

Tanpa adanya manajemen, tujuan pelaksanaan segala sesuatu acara atau segala sesuatu tujuan yang akan di tuju akan sulit dan lama untuk di capai. Sama hal nya dengan proses ibadah haji dan umrah tidak dapat diwujudkan secara optimal, efektif, dan efisien tanpa adanya proses manajemen yang baik. Hal ini juga berlaku dalam travel haji dan umrah yang memerlukan manajemen yang efektif dan efisien. Dalam kerangka inilah tumbuh kesadaran akan pentingnya manajemen ibadah haji dan umrah, yang memberikan kewenangan penuh kepada manajer atau pengelola ibadah haji dalam mengatur proses pelaksanaan ibadah haji yang dimulai dari pengajaran, merencanakan, mengorganisasi, mengawasi, mempertanggung jawabkan, mengatur serta memimpin calon jamaah serta barang barang untuk membantu proses pelaksanaan ibadah haji dan umrah yang sesuai dengan tujuan lembaga bimbingan ibadah haji dan umrah untuk itu perlu dipahami fungsi-fungsi pokok

¹⁷Abdul Chaliq. *Manajemen Haji dan Wisata Religi*, (semarang: Mitra Cendekia,2011) hlm.5

¹⁸Richard 1, *New Era Management* (jakarta : Salemba Empat, 2010) hlm.6

manajmeen yaitu, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi.¹⁹



I. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian kualitatif yang akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan bukan angka. Hal ini merujuk pendapat Bogdan dan Taylor mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data

¹⁹Abdul Chaliq, *Manajemen Haji dan Wisata Religi*, (Semarang: Mitra Cendekia, 2011), hlm. 32.

deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan.²⁰ Ditinjau dari sifat penyajian datanya, penulis menggunakan metode deskriptif yang mana metode deskriptif merupakan penelitian yang tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau prediksi.²¹ Metode deskriptif digunakan sebagai cara yang praktis untuk menjelaskan dan menjabarkan pelayanan ibadah haji dan umrah.

2. Subyek Dan Obyek Penelitian

a. Subyek penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah Biro Perjalanan Haji dan Umrah Al-Fairus.

b. Obyek penelitian

Obyek penelitian ini adalah data tentang manajemen pelayanan, serta faktor pendukung dan penghambat dalam melayani haji dan umrah.

3. Sumber Data

Sumber data ini merupakan sesuatu yang sangat penting untuk digunakan dalam penelitian guna menjelaskan valid atau tidaknya suatu penelitian. Dalam hal ini penulis menggunakan:

- a. Data Primer, yaitu sumber data utama yang diperoleh melalui kata-kata atau tindakan orang-orang yang diamati dan diwawancarai yang menjadi subyek penelitian, yang menjadi subjek penelitian wawancara langsung kepada Bapak Imdat yang menjabat sebagai divisi dokumentasi dan

²⁰ Lexy J Moleong, *Metode penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosda Karya, 2012), hlm. 3

²¹ Jalaludin Rahmat, *Metode Penelitian Dilengkapi Contoh Analisis Statistik*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), Cet. 11, hlm. 24.

Bapak anang Sselaku coordinator Divisi IT pelayanan jamaah haji dan umrah dari Al-Fairus . Serta wawancara dengan para jamaah yang sudah pernah menggunakan jasa dari Biro perjalan haji dan umrah itu sendiri yaitu Ibu Yuli jamaah haji tahun 2017, Ibu Herni jamaah haji tahun 2018 , Ibu Baitul Iza jamaah haji tahun 2006 dan bapak Bahir jamaah haji tahun 2006.

- b. Data Sekunder, adalah data yang diperoleh dari dokumen, publikasi yang sudah dalam bentuk jadi. Data hasil sensus adalah contoh data sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui bahan kepustakaan.²² Penelitian ini mengambil data dari berbagai sumber, seperti sumber secara langsung, dokumen-dokumen maupun karya tulis yang relevan dengan penelitian yaitu berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Biro Pada Jamaah Haji & Umrah di Alfairus Tour an Travel Pekalongan berupa catatan, transkrip, buku, brosur, dan agenda yang berada di biro perjalanan Haji dan Umrah Al-Fairus Pekalongan.

4. Metode Pengumpulan Data

Penulis akan melakukan penelitian di biro perjalanan Haji dan umrah Pekalongan untuk memperoleh data-data yang diperlukan, penulis menggunakan teknik sebagai berikut:

²² Jusuf Soewadji, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012), hlm. 147.

a. Metode Observasi

Observasi adalah pengamatan, perhatian, dan pengawasan untuk mengumpulkan data atau menjangkau data terhadap subyek atau obyek penelitian secara seksama (cermat dan teliti) dan sistematis.²³

Dalam observasi ini penulis melakukan pengamatan dan mencatat secara langsung dengan tetap memperhatikan protocol kesehatan pencegahan Covid- 19 atau melalui media terhadap objek penelitian yaitu proses pelayanan haji dan umrah di Biro perjalanan Haji dan Umrah Al-Fairus Pekalongan.

b. Metode Wawancara

Interview adalah pengumpulan data dengan proses tanya jawab secara lisan antara dua orang atau lebih yang berhadapan secara fisik, yang satu dapat melihat muka yang lain dan mendengar dengan telinga sendiri dari suaranya.²⁴ Pada wawancara ini penulis komunikasi langsung dan mengajukan beberapa pertanyaan ke beberapa pihak yang bersangkutan baik secara lisan dan mendengarkan langsung dengan tetap memperhatikan protocol kesehatan pencegahan Covid- 19 atau melalui media keterangan-keterangan atau informasi dari Kepala Direktur Alfairus Tour an Travel, Manager, Staf pelayanan jamaah haji dan umrah Al-Fairus Serta wawancara dengan para jamaah yang sudah pernah menggunakan jasa dari Biro perjalanan haji dan umrah Al-Fairus.

²³ Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: UUI Press, 2005), hlm. 136.

²⁴ Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006), hlm. 88.

c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.²⁵ Dalam hal ini penulis mengumpulkan data-data yang sudah tersimpan berupa catatan, transkrip, buku, brosur, dan agenda yang berada di biro perjalanan Haji dan Umrah Al-Fairus Pekalongan.

5. Metode Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam suatu kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.²⁶

Dalam hal ini penulis menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Analisis Deskriptif Kualitatif adalah cara memaparkan konsep dan pemikiran kemudian dilakukan penafsiran dan penentuan data yang telah ada.²⁷ dengan teknik induktif yaitu dengan cara pengumpulan data, reduksi data, verifikasi data, dan pengambilan kesimpulan. Serta menggunakan analisis SWOT dengan begitu penulis berusaha menggambarkan objek penelitian (pelayanan jamaah haji dan umrah) dengan apa adanya yaitu

²⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), hlm. 206.

²⁶ Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian*, (Bandung : Pustaka Setia, 2008), hlm. 199.

²⁷ Saifudin Anwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998), hlm. 6

sesuai dengan kenyataan, adapun yang dijadikan objek penelitian adalah data tentang manajemen pelayanan, serta faktor pendukung dan penghambat dalam melayani haji dan umrah.

J. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dalam memahami skripsi ini, penulis akan memaparkan tentang sistematika yang terbagi menjadi lima bab, dengan perincian sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan berisi Latar belakang masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Tinjauan Pustaka, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

Bab II Tinjauan Umum Tentang Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Jamaah Haji Dan Umrah.meliputi Pengertian manajemen Pelayanan, yang terdiri dari Definisi manajemen, Unsur – unsur manajemen, fungsi manajemen,definisi pelayan dan manajemen pelayanan, Ciri ciri pelayanan yang baik. haji dan umrah meliputi Pengertian haji dan umrah,Macam – macam haji dan umrah, Syarat, rukun dan wajib haji dan umrah. manajemen pelayanan haji dan umrah meliputi Pengertian,Ruang lingkup manajemen pelayanan, Kegiatan pelayanan.

Bab III Gambaran Umum Al- Fairus meliputi Sejarah berdirinya dan berkembang, visi dan misi, struktur organisasi, dan produk- produk yang ditawarkan Al- Fairus.

Bab IV Analisis Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Di Al-Fairus Tour & Travel Pekalongan meliputi Analisis Manajemen pelayanan haji dan

umrah Al-Fairus terhadap jamaahnya, Serta Analisis faktor Pendukung dan penghambat Manajemen pelayanan haji dan umrah di Al-Fairus.

Bab V Penutup Bab ini berisi tentang kumpulan dari rumusan masalah yang ada pada bab sebelumnya, serta saran dan penutup.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan pada pembahasan sebelumnya, maka penulis berkesimpulan bahwa :

1. Pelayanan haji dan umrah di Al-Fairus Tour & Travel pekalongan sudah cukup baik karena pada pelaksanaannya telah diterapkan sesuai dengan teori dan praktek dan sudah cukup maksimal terhadap jama'ah dengan memfasilitasi secara profesional baik di Tanah Air seperti kesopanan, kerapian dan keprofesionalan karyawan melayani para calon jama'ah ketika baru akan mendaftarkan diri maupun ketika di Tanah Suci serta mampu ibadah haji plus, dalam hal pelayanan Al-Fairus Tour & Travel secara administratif bekerjasama dengan baik dengan pihak-pihak yang mendukung memberangkatkan ibadah haji seperti akomodasi dalam pengaturan tempat yang memadai fasilitas penginapan tersebut berbintang empat dan lima yang dilengkapi dengan menu makanan khas Indonesia, dikarenakan pihak Al-Fairus Tour & Travel melihat situasi dan kondisi yang ada.
2. Faktor pendukung dan penghambat perusahaan maupun pelaksanaan ibadah haji dan umrah merupakan barometer untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan semula oleh pihak pengelola. Faktor yang mendukung pelayanan kepada jama'ah adalah fasilitas-fasilitas yang

diberikan kepada jama'ah seperti jenis hotel berbintang empat atau lima, pesawat yang tidak melakukan transit, adanya dokter yang mendampingi jama'ah untuk menyediakan obat-obatan. Sedangkan faktor yang menghambat adalah banyaknya complain dari jama'ah mengenai menu makanan yang disediakan oleh pihak hotel dan penundaan penerbangan dikarenakan cuaca yang kurang mendukung untuk melakukan penerbangan.

B. Saran

Tanpa mengurangi keberhasilan dan kemampuan Al-Fairus Tour & Travel Pkelaongan dan bukan bermaksud mencari kekurangan, tetapi semata-mata bermaksud untuk pengembangan dan peningkatan mutu pelayanan kedepan. Maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan kaitannya dengan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Mengadakan controlling serta mengevaluasi program yang sedang dijalankan atau yang sudah berjalan. Dengan tujuan agar pelayanan perjalanan haji dan umrah ke depannya lebih baik lagi.
2. Mempertahankan hubungan yang harmonis dan meningkatkan kualitas pada karyawan sehingga dapat terus tercipta kerjasama yang baik.
3. Perusahaan harus lebih maksimal kembali dalam merespon keinginan jama'ah dalam setiap pelayanan yang diberikan.

4. Perusahaan harus lebih maksimal dalam masalah kualitas pelayanan untuk meningkatkan pelayanan agar dapat bersaing lebih dengan Biro haji lainnya.

C. Penutup

Segala puji syukur alhamdulillah rabbil'alamin kepada Allah SWT. Tuhan yang patut kita sembah, pencipta alam semesta bahwa dengan curahan taufik dan hidayah-Nya semata, penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan kekrungannya dan masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu kritik dan saran serta tegur sapa dari berbagai pihak akan penyusun terima dengan lapang dada untuk kesempurnaan karya selanjutnya.

Akhinya kepada AllahSWT semua penulis serahkan dengan mengadahkan tangan serta do'a harapan, semoga skripsi yang sederhana ini hendaknya bermanfaat bagi penulis dan pembaca yang budiman pada umumnya, dan jika terdapat kesalahan dalam pembahasan ini semoga Allah melimpahkan ampunan-Nya . Amin.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Aziz dan Kustini. 2007. *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik* Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan
- Arikunto Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT Rineka Cipta
- Chaliq Abdul, 2011. *Manajemen Haji dan Wisata Religi*, Semarang: Mitra Cendekia Departemen Agama RI, 2015. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Jakarta: Dharma Art Daradjat zakiah ,2000 *Ibadah Yang Unik* jakarta: Ruhuma
- Emzir. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, Jakarta: Rajawali Pers <http://pelayanan.jamaah.haji.dan.umrah.com>
- Bahrudin HS, 1984 *Pembinaan Mental Bimbingan Al-Qur'an*, Jakarta: Bima Aksara Departemen Agama RI, 2005 *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Bandung: Diponegoro
- Edi Mulyo & H. Harun Abu Rofie, 2013 *Panduan Praktis dan Terlengkap Ibadah Haji dan Umrah*, Jakarta: Safirah
- Fandy Tjiptono, 2001 *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi
- Ishak Farid, 1999 *Ibadah Haji Dalam Filsafat Hukum Islam*, Jakarta: PT Rineka Cipta Iwan Gayuh, 1999 *Buku5 Pintar Haji dan Umrah*, Jakarta: Pustaka Warga Negara
- Jalaludin Rahmat, 2002 *Metode Penelitian Dilengkapi Contoh Analisis Statistik*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Kifli Dzul, Manajemen. 2010 *Pelayanan Haji dan Umrah PT Patuna Tour dan Travel*, Skripsi ,Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah

- Mukminin Furqon. 2015. *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour dan Travel Semarang)*, Skripsi, Semarang: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo
- Maharani Ludfi. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Haji Mandiri Terhadap Kepuasan Jama'ah Haji Tahun 200" Skripsi Kota Semarang : Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walis
- Malayu S.P. Hasibuan. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara
- Meity Taqdir Qodratilah. 2012. *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*, (Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
- Moleong J Lexy. 2012. *Metode penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Rosda
Karya Muhammad Baqir Al-Habsi, 1999 *Fiqh Praktis*, Bandung: Mizan
- M Munir dan Wahyu Illahi. 2009. *Manajemen Dakwah*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005 *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
Richard 1... Daft. 2010. *new era management*. Jakarta : Salemba Empat
- Rosady Ruslan, 1998 *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, konsep dan aplikasi*, Jakarta : PT Raja Grafindo Rosada
- Sayyid Sabiq, 2008 *Fiqh Sunnah Tiga*, Jakarta : Cakrawala Publisng
Sarwoto, 1978 *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Soewadji Jusuf. 2012. *Pengantar Metodologi Penelitian*, Jakarta: Mitra Wacana
Media Soekarno, 1986 *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Miswar

- Sukandarrumidi. 2006. *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Supardi. 2005 *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: UII Press
- Saebani Ahmad Beni. 2008. *Metode Penelitian*, Bandung : Pustaka Setia
- Suprayogo Imam dan Tabroni. 2001 *metode penelitian sosial Agama, skripsi sarjana pendidikan*, bandung : PT Remaja Rosda Karya
- Saifudin Anwar, 1998 *Metode Penelitian* Yogyakarta: Pustaka Pelajar Kasmir, 2005 *Etika Costumer Service* , Jakarta: PT Raja Grafindo Persada T.Hani Handoko 2004 , *Manajemen*, Yogyakarta: BPFE
- Sukandarrumidi. 2006. *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Supardi. 2005 *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: UII Press
- Saebani Ahmad Beni. 2008. *Metode Penelitian*, Bandung : Pustaka Setia
- Suprayogo Imam dan Tabroni. 2001 *metode penelitian sosial Agama, skripsi sarjana pendidikan*, bandung : PT Remaja Rosda Karya
- Saifudin Anwar, 1998 *Metode Penelitian* Yogyakarta: Pustaka Pelajar

