

**MANAJEMEN PELAYANAN UMRAH UNTUK
MENINGKATKAN JUMLAH JAMAAH
PT. ANNEVA MULYA WISATA BATANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Melengkapi Syarat
guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
dalam Manajemen Dakwah



Oleh :

ARINI WIDYA LESTARI

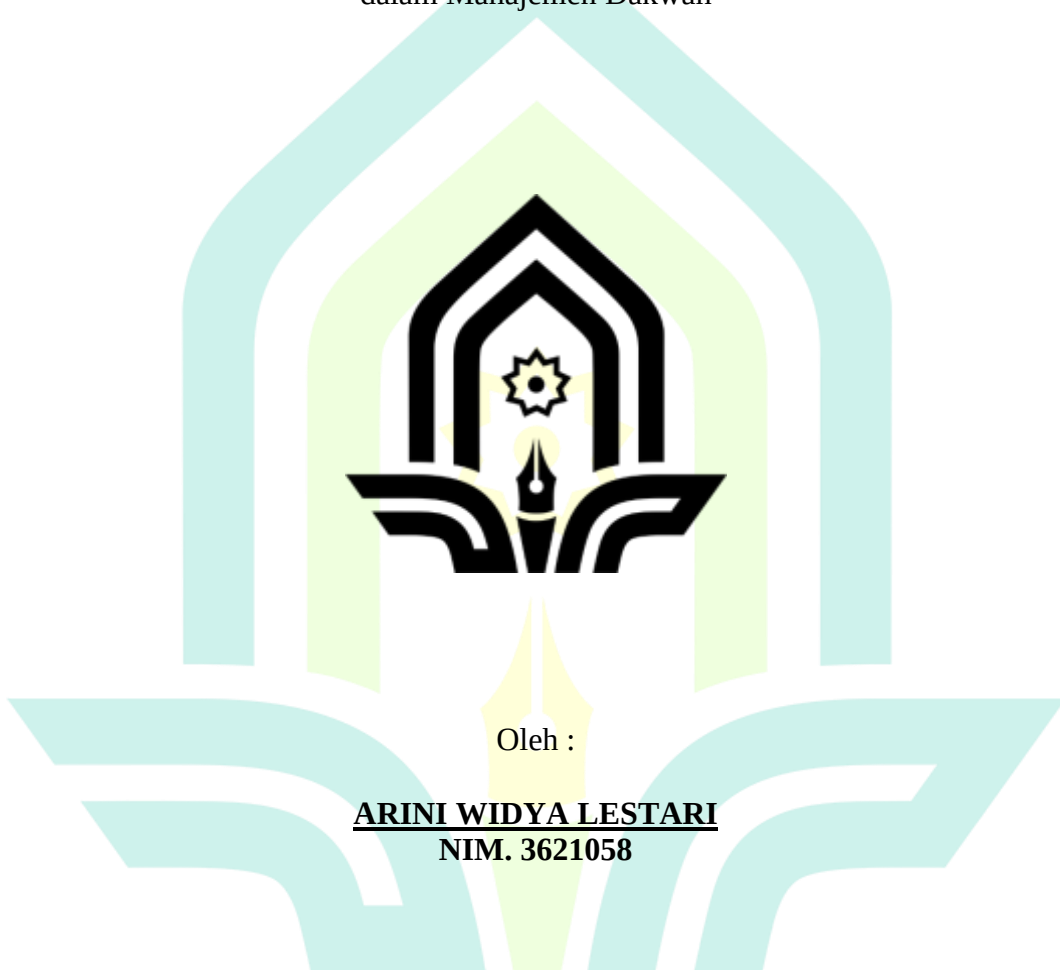
NIM. 3621058

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2025**

**MANAJEMEN PELAYANAN UMRAH UNTUK
MENINGKATKAN JUMLAH JAMAAH
PT. ANNEVA MULYA WISATA BATANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Melengkapi Syarat
guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
dalam Manajemen Dakwah



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2025**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Arini Widya Lestari
NIM : 3621058
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi dengan judul **“MANAJEMEN PELAYANAN UMRAH UNTUK MENINGKATKAN JUMLAH JAMAAH PT. ANNEVA MULYA WISATA BATANG”** adalah benar hasil karya penulis berdasarkan hasil penelitian. Semua sumber yang digunakan dalam penelitian ini telah dicantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Apabila di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka penulis bersedia menerima sanksi yang berlaku di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Pekalongan, 22 Oktober 2025

Yang Menyatakan,



Arini Widya Lestari
NIM. 3621058

NOTA PEMBIMBING

Qomariyah, M.S.I.

Jalan Bukit Beringin Utara 14 D 307 Ngaliyan Semarang

Lamp : 4 (Empat) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Arini Widya Lestari

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah

c.q Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

di- **PEKALONGAN**

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Arini Widya Lestari

NIM : 3621058

Judul : **MANAJEMEN PELAYANAN UMRAH UNTUK
MENINGKATKAN JUMLAH JAMAAH PT. ANNEVA
MULYA WISATA BATANG.**

Dengan ini saya mohon agar skripsi saudara/i tersebut dapat segera dimunaqsyahkan.

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

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 22 Oktober 2025

Pembimbing,



Qomariyah, M.S.I.

NIP. 198407232019032003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
Jl. Pahlawan KM 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161
Website: huad.uingsidur.ac.id | Email : huad@uingsidur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri
K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi saudara/i:

Nama : **Arini Widya Lestari**
NIM : **3621058**
Judul Skripsi : **MANAJEMEN PELAYANAN UMRAH UNTUK
MENINGKATKAN JUMLAH JAMA'AH PT. ANNEVA
MULYA WISATA BATANG.**

yang telah diujikan pada Hari Rabu, 29 Oktober 2025 dan dinyatakan **LULUS**
serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Sosial
(S.Sos) dalam Ilmu Manajemen Dakwah.

Penguji I

Dewan Penguji

Penguji II

Dr. H. Khoirul Basyar, M.S.I
NIP. 197010052003121001

Zulaikhah Fitri Nur Ngaisah, M.AG
NIP. 199303292020122026

Pekalongan, 3 November 2025

Disahkan Oleh

Dekan



Dr. Tri Astutik Harvati, M. Ag
NIP. 197411182000032001

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan adalah sistem transliterasi arab- latin berdasarkan SKB Menteri Agama dan Menteri P&K RI No. 158/1987 dan No. 0543 b/U/1987 tertanggal 22 Januari 1988. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah 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.

A. Konsonan Tunggal

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam 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
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	J	Je
ح	Ha'	Ḥ	ha (dengan titik di bawahnya)
خ	Kha'	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zai	Ẓ	zet (dengan titik di atasnya)

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ر	Ra'	R	Es
ز	Zai	Z	Zet
س	Sīn	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	Ş	Es (dengan titik di bawahnya)
ض	Dad	D	De (dengan titik di bawahnya)
ط	Ta	T	Te (dengan titik di bawahnya)
ظ	Za	Z̤	Zet (dengan titik di bawahnya)
ع	'Ayn	'	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	W
هـ	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	apostrof, tetapi lambang ini tidak dipergunakan untuk hamzah di awal kata
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal panjang
ا = a	ai = اِي	ا = ā
ا = i	au = اُو	ī = اِي
ا = u		ū = اُو

C. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap, termasuk tanda *syaddah*, ditulis rangkap.

Contoh: أحمدية ditulis *Ahmadiyyah*

D. Tā Marbutah di akhir kata

1. Bila dimatikan ditulis *h*, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti *salat*, *zakat*, dan sebagainya.

Contoh: جماعة ditulis *jamā'ah*

2. Bila dihidupkan ditulis *t*

Contoh: كرامة الأولياء ditulis *karāmatul-auliā'*

E. Vokal Pendek

Fathah ditulis *a*, kasrah ditulis *i*, dan dammah ditulis *u*

F. Vokal Panjang

A panjang ditulis *ā*, i panjang ditulis *ī*, dan u panjang ditulis *ū*,

masing-masing dengan tanda hubung (-) di atasnya.

G. Vokal Rangkap

Fathah + yā tanpa dua titik yang dimatikan ditulis *ai*

Fathah + wāwu mati ditulis *au*

H. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (')

Contoh: أَأَنْتُمْ ditulis *a'antum*

مُؤَنَّثٌ ditulis *mu'annaś*

I. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf qamariyah ditulis *al-*

Contoh: الْقُرْآنُ ditulis *Al-Qura'ān*

2. Bila diikuti huruf syamsiyyah, huruf 1 diganti dengan huruf syamsiyyah yang mengikutinya.

Contoh: الشَّيْعَةُ ditulis *asy-Syī'ah*

J. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD

K. Kata dalam rangkaian frasa atau kalimat

1. Ditulis kata per kata, atau
2. Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut.

Contoh: شَيْخُ الْإِسْلَامِ ditulis *Syaikh al-Islām* atau *Syakhul-Islām*

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran kepada Allah S.W.T Tuhan yang maha esa atas segala limpahan kekuatan, kesehatan, dan hidayah-Nya sehingga peneliti bisa menyelesaikan penelitian skripsi ini. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad S.A.W yang semoga kita semua mendapatkan syafaat dihari akhir nanti. Sebagai rasa syukur dan cinta peneliti mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Orang tua saya yakni Ibu Tri Budy Setiasih tercinta dan tersayang, yang selalu menyayangi, menyemangati, memotivasi, dan memberikan dukungan baik berupa moril maupun materil, mendoakan dan berjuang demi saya sejak sebelum saya lahir hingga sekarang dan mendukung saya berkuliah di UIN K.H Abdurrahman Wahid.
2. Almarhum Kakek (Rachyono), Nenek (Sri Suwarni), Pakde (Margyanto), Bude (Dwi Murdayati), Kakak Sepupu (Sunu Widiyanto), Bulek (Ning Yuniarti Rina Setyani), Almarhum Om (Slamet Winoto), Adik Sepupu (Anggit Winestyawan), Pakde (Kiswanto), Bude (Uswatun Khasanah), Adik Sepupu (Oktavia Zuhrotul Hapzah, Pandu Akmaludin & Mita Nasywa) Dan Keponakan (Mahika Gionino Putra Winestyawan). Serta keluarga besar dari Karthodihardjo yang membantu menyemangati agar skripsi segera diselesaikan.
3. Dosen Pembimbing Akademik yaitu Dr. H. Khoirul Basyar, M.S.I yang telah mengarahkan, membimbing, dan menerima judul skripsi yang saya buat.
4. Dosen pembimbing skripsi yaitu Ibu Qomariyah, M.S.I. yang memberikan bimbingan dan masukan selama proses penelitian berlangsung.
5. Kampus tercinta, Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah, khususnya Program Studi Manajemen Dakwah, yang telah menjadi tempat saya belajar dan mengumpulkan pengalaman selama hampir empat tahun.
6. Seluruh dosen yang telah memberikan ilmunya dan staff FUAD yang mendukung selama masa perkuliahan.

7. Kepada teman – teman SMA yakni Riana Wanti, Nurul Solekhatun Khasanah, Ris Arniya, Elsa Novita Sari, Halistianingsih.
8. Teman seperjuangan saya di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman wahid Pekalongan khususnya jurusan Manajemen Dakwah angkatan 2021 yang telah memberikan banyak kesan selama masa perkuliahan.
9. Kepada teman – teman KKN Angkatan 60 Kelompok 24 yaitu Hafidzah, Fia, Nunung, Ikha, Muflihin, Huda dan juga teman – teman yang lain, serta keluarga besar kelurahan Kandang Panjang yang sudah mewarnai masa kuliah yang cukup menyenangkan, terimakasih juga atas pengalaman, pengetahuan, yang telah didapatkan selama saya mengikuti KKN ini.
10. Kepada biro travel umrah PT. Anneva Mulya Wisata Batang yang bersedia menjadi bahan penelitian, terutama Kepada Bapak Imam Alghifari yang telah yang telah membantu dan mengizinkan saya melakukan riset sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
11. Terima kasih kepada Gus Muhammad Iqdam, seluruh anggota Hadroh Pusat Sabilu Taubah, beserta mas- mas tim media ST yang selalu menemani penulis dalam menyusun skripsi yang membuat penulis selalu bersemangat dalam menyelesaikannya.
12. Terima kasih kepada NDX. A.K.A, Guyon Waton, Aftershine, Denny Caknan, Lavora, dan Masdho, Happy Asmara, Gilga Sahid yang selalu menemani playlist music penulis dalam menyusun skripsi yang membuat penulis selalu bersemangat dan tidak gila dalam menyelesaikan Skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah membantu, mendukung, dan mendo'akan hingga skripsi saya terselesaikan dengan baik.
14. Dan teruntuk diri saya sendiri, Arini Widya Lestari, terimakasih karena telah mampu berusaha keras, bertanggung jawab dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah.

MOTTO

“Skripsi bukan tentang siapa yang pintar, tetapi siapa yang kuat mental”

“You will get what you give”

"Sie müssen die dinge tun von denen sie glauben, dass sie sie nicht tun können."

"Denke nicht so oft an das, was dir fehlt, sondern an das, was du hast."

" Ashlih nafsaka yashluh laka an naasu. "

"Ijhad walaa taksal wa laa takun ghoofilan fa nadaamatu al 'uqbaa liman yatakaasal. (Bersungguh- sungguhlah dan jangan bermalas-malasan dan jangan pula lengah, karena penyesalan itu bagi orang yang bermalas-malasan)"

“Mencintai orang yang salah aja kamu bisa sebaik ini,

Apalagi mencintai orang yang tepat”

(-Ust. Hanan Attaki, Lc)

ABSTRAK

Di Indonesia, peningkatan jumlah jamaah haji dari tahun ke tahun menunjukkan tren yang signifikan. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah jamaah haji meningkat dari 13.817 pada tahun 2022 menjadi 31.496 pada tahun 2023, dan mencapai 31.757 pada tahun 2024. Peningkatan ini berdampak langsung pada lamanya masa tunggu keberangkatan calon jamaah haji yang berkisar antara 20 hingga 34 tahun. Kondisi tersebut mendorong masyarakat untuk memilih ibadah umrah sebagai alternatif, karena waktu pelaksanaannya lebih fleksibel dan dapat dilakukan kapan saja. Fenomena ini menyebabkan munculnya berbagai biro perjalanan umrah di Indonesia, termasuk PT. Anneva Mulya Wisata Batang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan umrah serta menganalisis peningkatan jumlah jamaah umrah di PT. Anneva Mulya Wisata Batang. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan riset lapangan (field research). Data dikumpulkan melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi langsung di lokasi penelitian. Analisis data dilakukan dengan teknik reduksi, penyajian, dan verifikasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan fungsi manajemen meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan berjalan dengan efektif. PT. Anneva Mulya Wisata Batang berhasil meningkatkan jumlah jamaah umrah dari 70 orang pada tahun 2022 menjadi 150 orang pada tahun 2024, dengan total kenaikan sebesar 114,29%. Faktor pendorong utama peningkatan tersebut antara lain peningkatan kualitas pelayanan, profesionalitas pembimbing, digitalisasi sistem pendaftaran, transparansi administrasi, serta strategi promosi yang efektif. Dengan manajemen pelayanan yang baik, PT. Anneva Mulya Wisata Batang mampu membangun kepercayaan jamaah dan meningkatkan kepuasan, sehingga berkontribusi signifikan terhadap pertumbuhan jumlah jamaah umrah.

Kata Kunci: *Manajemen Pelayanan, Umrah, Peningkatan Jamaah, Kepuasan Jamaah, PT. Anneva Mulya Wisata Batang.*

ABSTRACT

In Indonesia, the number of Hajj pilgrims has increased significantly year after year. According to data from the Central Statistics Agency (BPS), the number of Hajj pilgrims increased from 13,817 in 2022 to 31,496 in 2023, and reached 31,757 in 2024. This increase has had a direct impact on the waiting period for prospective pilgrims, which ranges from 20 to 34 years. This situation encourages people to choose the Umrah pilgrimage as an alternative, as it offers more flexibility and can be performed at any time. This phenomenon has led to the emergence of various Umrah travel agencies in Indonesia, including PT. Anneva Mulya Wisata Batang. This study aims to understand the management of Umrah services and analyze the increasing number of Umrah pilgrims at PT. Anneva Mulya Wisata Batang. The study used a qualitative method with a field research approach. Data were collected through interviews, documentation, and direct observation at the research location. Data analysis was conducted using data reduction, presentation, and verification techniques.

The results of the study indicate that the implementation of management functions, including planning, organizing, mobilizing, and monitoring, was effective. PT. Anneva Mulya Wisata Batang successfully increased the number of Umrah pilgrims from 70 in 2022 to 150 in 2024, a total increase of 114.29%. The main driving factors for this increase include improved service quality, professionalism of guides, digitalization of the registration system, administrative transparency, and effective promotional strategies. With good service management, PT. Anneva Mulya Wisata Batang was able to build pilgrim trust and increase satisfaction, thus contributing significantly to the growth in the number of Umrah pilgrims.

Keywords: *Service Management, Umrah, Pilgrim Increase, Pilgrim Satisfaction, PT. Anneva Mulya Wisata Batang.*

KATA PENGANTAR

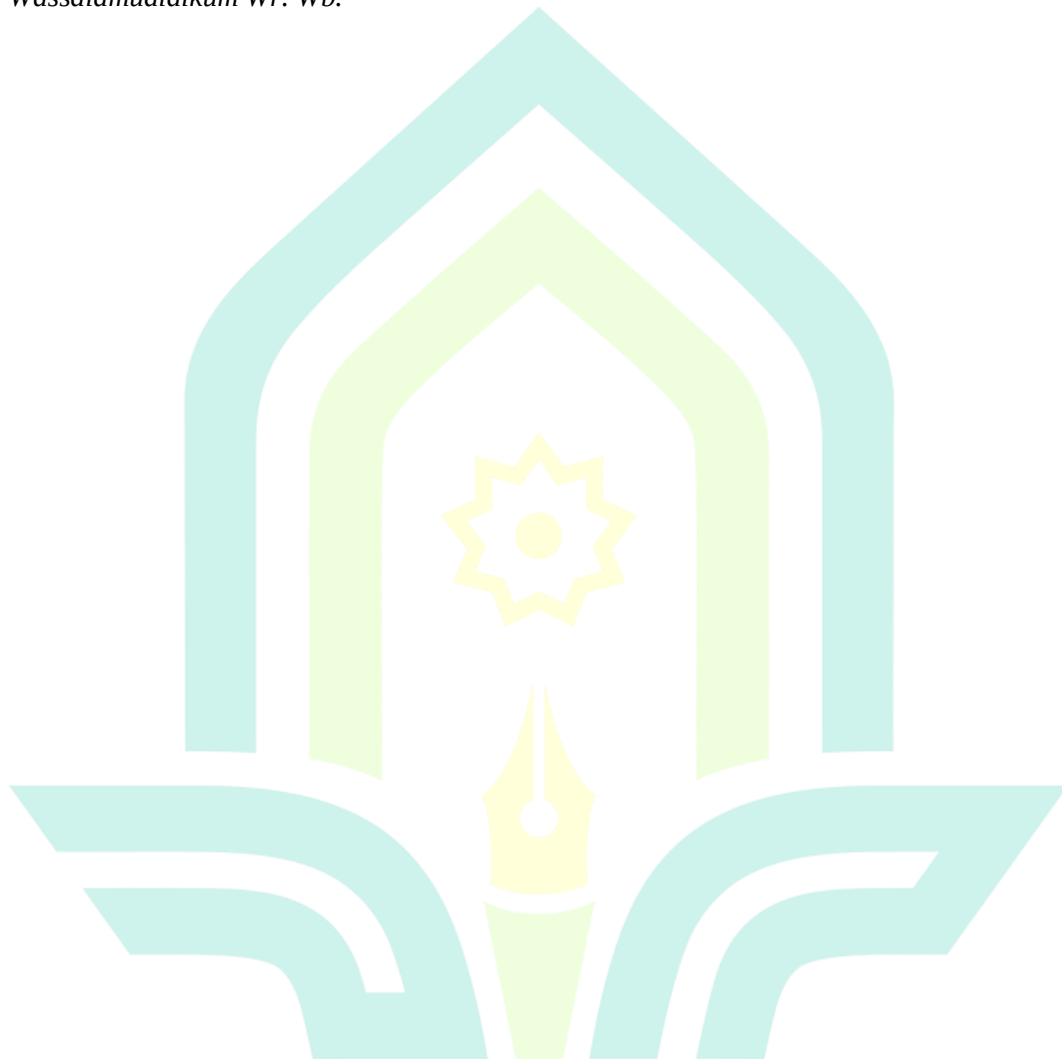
Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya. Sholawat serta salam kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun ke jalan menuju keberhasilan. Atas nikmat dari Allah SWT, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Manajemen Pelayanan Umrah Untuk Meningkatkan Jumlah Jamaah PT. Anneva Mulya Wisata Batang.”** dengan baik. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh Sarjana Sosial (S,Sos) di Universitas Islam Negeri (UIN) K.H. Abdurrahman Wahid 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, izinkan penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. Selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Dr. Tri Astutik Haryati, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Hanif Ardiansyah, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah
4. Ahmad Hidayatullah, M.Sos. selaku Sekretaris Progam Studi Manajemen Dakwah.
5. Dr. H. Khoirul Basyar, M.S.I selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan selama menjalani perkuliahan.
6. Qomariyah, M.S.I. Dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dan membimbing saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Segenap Dosen dan staf Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah terutama di Progam Studi Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu serta arahan selama menjadi Mahasiswa UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
8. Pimpinan PT. Anneva Mulya Wisata Batang beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan, bantuan serta arahan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Orang tua, keluarga, sahabat dan teman-teman MD angkatan 2021 yang senantiasa selalu mendo'akan dan memotivasi serta memberikan nasihat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang membantu penulis dalam segala hal terutama dalam penyusunan skripsi ini.

11. Kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, semoga semua bantuan menjadi amal ibadah dan mendapat pahala yang berlipat ganda oleh Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu mohon maaf atas kekurangan yang ada. Demikian pengantar yang dapat penulis sampaikan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi bagi penulis khususnya bagi pembaca pada umumnya. Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Wassalamualaikum Wr. Wb.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
NOTA PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	v
PERSEMBAHAN	ix
MOTTO	xi
ABSTRAK.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR BAGAN	xviii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Tinjauan Pustaka	8
F. Kerangka Berfikir	16
G. Metode Penelitian.....	18
H. Sistematika Penulisan	21
BAB II	23
LANDASAN TEORI.....	23
A. Manajemen Pelayanan.....	23
1. Manajemen	23
2. Pelayanan.....	27

3. Manajemen Pelayanan Umrah.....	32
BAB III.....	39
GAMBARAN UMUM DARI HASIL PENELITIAN	39
A. Profil PT. Anneva Mulya Wisata Batang	39
1. Sejarah Berdirinya PT. Anneva Mulya Wisata Batang	39
2. Visi Dan Misi.....	40
3. Struktur organisasi PT. Anneva Mulya Wisata Batang	42
4. Produk – produk yang ditawarkan pada PT. Anneva mulya wisata batang.....	48
B. Manajemen Pelayanan Umrah PT. Anneva Mulya Wisata Batang.....	53
C. Peningkatan jumlah jamaah Umrah di PT. Anneva Mulya Wisata Batang.....	66
BAB IV.....	69
ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN UMRAH PENINGKATAN JUMLAH JAMAAH UMRAH PT ANNEVA MULYA WISATA BATANG.....	69
A. Analisis Manajemen Pelayanan Umrah Untuk Meningkatkan Jumlah Jamaah di PT. Anneva Mulya Wisata Batang	69
1. Perencanaan (<i>Planning</i>).....	70
2. Pengorganisasian (<i>Organizing</i>)	71
3. Penggerakan (<i>Actuating</i>)	72
4. Pengendalian dan Pengawasan (<i>Controlling</i>).....	73
B. Analisis Peningkatan Jumlah Jamaah Umrah di PT. Anneva Mulya Wisata Batang.....	85
BAB V	92
PENUTUP	92
A. KESIMPULAN	92
B. SARAN.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	94

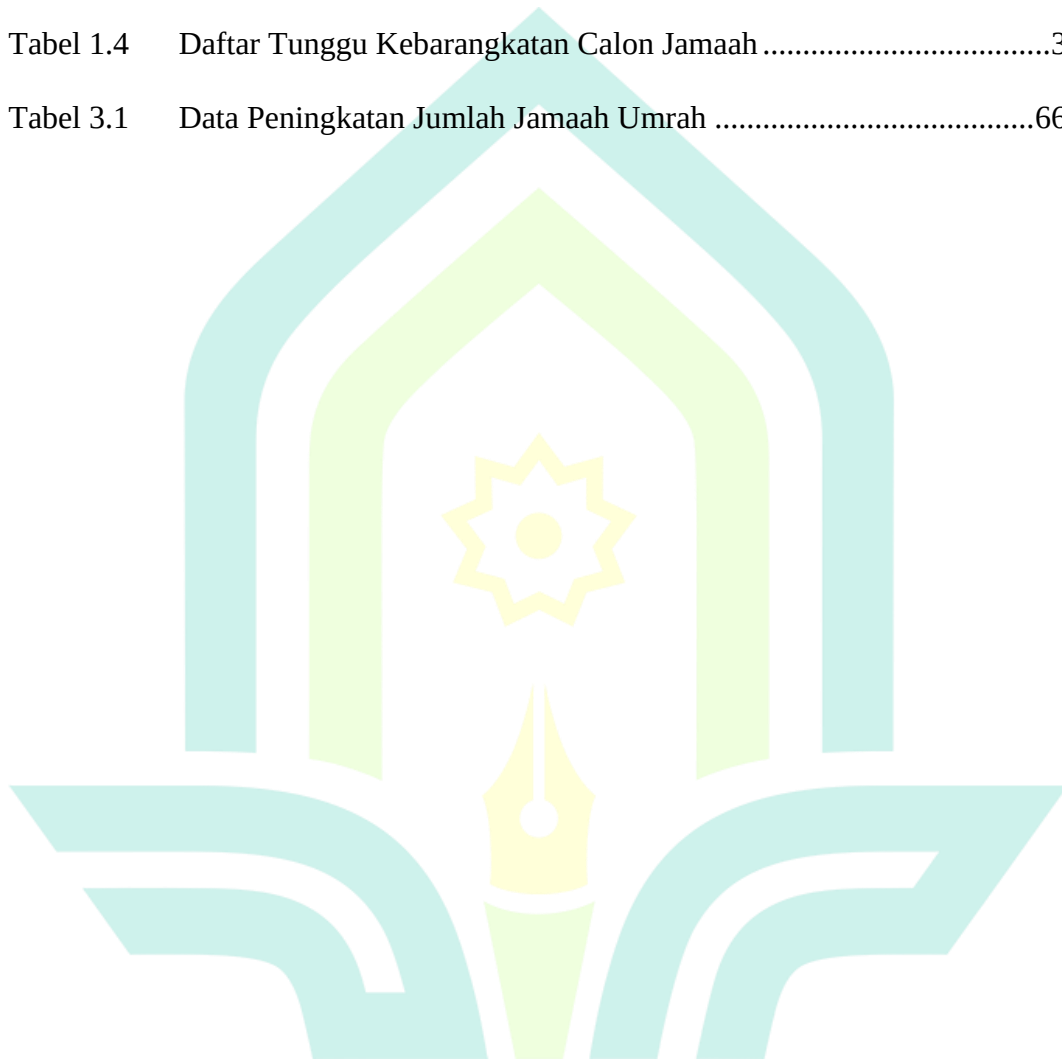
DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1	Kerangka Berpikir.....	17
Bagan 3.1	Struktur Organisasi	42



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Peningkatan Jumlah Jamaah	1
Tabel 1.2	Peningkatan Jumlah Jamaah	2
Tabel 1.3	Peningkatan Jumlah Jamaah	2
Tabel 1.4	Daftar Tunggu Kebarangkatan Calon Jamaah	3
Tabel 3.1	Data Peningkatan Jumlah Jamaah Umrah	66



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Pengajuan Judul Skripsi

Lampiran 2 Surat Perintah Membimbing Skripsi

Lampiran 3 Surat Ijin Penelitian

Lampiran 4 Pedoman Observasi dan Wawancara

Lampiran 5 Transkrip Wawancara

Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup Peneliti



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia, terjadi peningkatan signifikan, terlihat dari bertambahnya jumlah jamaah haji yang diberangkatkan, dan berikut informasi dari Badan Pusat Statistik Indonesia terkait dengan perbandingan jumlah jamaah haji dari tahun 2022 sampai 2024.¹ Tabel peningkatan jumlah jamaah haji di wilayah provinsi Jawa Tengah pada tahun 2022 sebanyak 13.817, berikut penyajiannya:

Tabel 1.1 Peningkatan Jumlah Jamaah

No.	Provinsi	Jumlah Jamaah Tahun 2022
1.	Aceh	2.002
2.	Sumatera Utara	3.759
3.	Sumatera Barat	2.112
4.	Riau	2.292
5.	Jambi	1.333
6.	Sumatera Selatan	3.202
7.	Bengkulu	742
8.	Jawa Tengah	13.817
Dengan Total Keseluruhan		29.259

Dan kemudian di tahun 2023 mengalami peningkatan sebanyak 31.496 yang mana dijabarkan sebagai berikut :

¹ Badan Pusat Statistik, 'Kementerian Agama RI (Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah) per 31 Januari', 2024.

Tabel 1.2 Peningkatan Jumlah Jamaah

No.	Provinsi	Jumlah Jamaah Tahun 2023
1.	Aceh	4.502
2.	Sumatera Utara	8.045
3.	Sumatera Barat	4.754
4.	Riau	5.224
5.	Jambi	3.070
6.	Sumatera Selatan	7.242
7.	Bengkulu	1.766
8.	Jawa Tengah	31.496
Dengan Total Keseluruhan		66.099

Sehingga di tahun 2024 jumlah jamaah haji mengalami peningkatan sebanyak 31.757.

Tabel 1.3 Peningkatan Jumlah Jamaah

No.	Provinsi	Jumlah Jamaah Tahun 2024
1.	Aceh	4.593
2.	Sumatera Utara	8.516
3.	Sumatera Barat	4.780
4.	Riau	5.252
5.	Jambi	3.051
6.	Sumatera Selatan	7.205
7.	Bengkulu	1.685
8.	Jawa Tengah	31.757
Dengan Total Keseluruhan		66.839

Hal tersebut secara langsung juga akan berdampak pada masa tunggu keberangkatan calon jamaah haji, sehingga dengan masa tunggu 20 tahun sampai 34 tahun, dapat kita lihat juga daftar tunggu keberangkatan calon jamaah haji menurut data dari kemenag RI sebagai berikut² :

Tabel 1.4 Daftar Tunggu Keberangkatan Calon Jamaah

No.	Wilayah	Kuota	Tahun	Jumlah Pendaftar
1.	Aceh	4.116	34	135.915
2.	Sumatera Utara	7.815	20	155.752
3.	Sumatera Barat	4.331	24	102.163
4.	Riau	4.742	26	119.662
5.	Jambi	2.736	32	85.167
6.	Lampung	6.616	23	149.918
7.	DKI Jakarta	7.412	28	202.946
8.	Jawa Tengah	28.510	32	888.034
9.	DIY	2.951	33	96.226
10.	Jawa Timur	33.031	34	1.115.230

Lamanya masa tunggu keberangkatan haji bagi calon jamaah maka dengan itu mereka mengambil opsi lain yakni dengan umrah, dengan alasan waktu pelaksanaannya dapat dilaksanakan kapan saja dan tidak menunggu lama. Maka muncul berbagai PT maupun biro perjalanan haji dan umrah baru di berbagai tempat. Mereka yang bergerak pada penyedia jasa perjalanan haji dan umrah, mereka menawarkan dengan berbagai cara masing – masing supaya bisa mendapat perhatian calon jamaah haji dan umrah agar bergabung dengan

² Kemenag RI, 'Haji Kemenag' <<https://haji.kemenag.go.id/>>.

mereka, adanya inovasi dalam teknologi saat menjadi mempermudah para jamaah ataupun biro perjalanan menjadi nilai tambah bagi mereka semua.

Pelaksanaan ibadah haji dan umrah harus memperhatikan 2 hal pada saat penyelenggaraan berlangsung yaitu harus memperhatikan standar pelaksanaan dan pelayanan jamaah saat di tanah air dan di tanah suci. Perusahaan travel dibidang haji dan umrah harus memperhatikan proses layanan yang diberikan seperti pada saat proses pendaftaran, pengumpulan berkas atau dokumen, bimbingan dan latihan manasik, persediaan sarana dan prasarana, dan penyedia layanan konsultasi terkait masalah ibadah haji dan umrah. Pelayanan tersebut yaitu meliputi perlengkapan, sarana dan prasarana, transportasi, kesehatan, dan bimbingan terhadap para jamaah.

Ibadah haji dan umrah berperan sebagai alat penggerak ekonomi bagi para pelaku jasa perjalanan ibadah haji dan umrah, dalam pelaksanaan ibadah haji terdapat beberapa sektor industri yang terlibat selama prosesnya, seperti industri transportasi, konsumsi, perhotelan, perdagangan, dan asuransi. Dengan peluang tersebut menjadikan pihak perusahaan swasta dan pemerintah membuat layanan jasa pemberangkatan haji dan umrah. Dengan nilai ekonomi yang menarik menjadikan banyak perusahaan bersaing agar menggaet calon jamaah haji atau umrah supaya memakai jasanya.³

Industri jasa perjalanan haji dan umrah memiliki perkembangan yang sangat pesat dibuktikan dengan terdapat banyak agen perjalanan disetiap kota.

³ Irsyad Syafriyanto, *Optimalisasi Manajemen Dalam Memaksimalkan Pelayanan Jamaah Umrah Pada Royal Indonesia Tour & Travel*, Nucl. Phys., 2023, XIII.

Hal tersebut dapat menjadikan persaingan yang ketat antar perusahaan layanan haji dan umrah. Persaingan tersebut menjadikan seluruh perusahaan jasa haji dan umrah mempunyai sebuah strategi yang tepat dan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan. Agar kepuasan dengan pelayanan yang diberi perusahaan travel haji dan umrah selaras dengan yang diinginkan dan layanan tersebut akan menjadikan kunci untuk bersaing dengan perusahaan lain dan memiliki pengaruh terhadap perusahaan.

Ciri-ciri pelayanan perusahaan jasa travel haji dan umrah yang baik yaitu seperti memberikan sarana dan prasarana yang memadai, melayani jamaah dengan baik, mempunyai komunikasi yang baik, mempunyai wawasan tentang ibadah haji dan umrah yang luas, bertanggung jawab, amanah, dan mampu memberikan rasa nyaman dan aman kepada para jamaah. Kualitas di dalam pelayanan perusahaan memiliki peran penting karena bisa menjadikan citra positif terhadap perusahaan. Di Kabupaten Batang terdapat suatu perusahaan biro perjalanan haji dan umrah yang bernama PT. Anneva Mulya Wisata Batang. Biro ini mendapatkan izin dari Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah Ppiu Nomor 895 Tahun 2017.⁴ Letak lokasi perusahaan ini berada di Kecamatan Bandar perusahaan ini berdiri sejak tahun 2011. Pencapaian PT. Anneva Mulya Wisata Batang tersebut terbilang cukup baik karena perusahaan merupakan salah satu perusahaan haji dan umrah yang berdiri cukup besar di wilayah Kabupaten Batang. Diperolehnya pencapaian tersebut karena strategi

⁴ PT. Anneva Mulya Wisata Batang, 'Wawancara Dengan Imam Alghifari Manajer PT. Anneva Mulya Wisata Batang.', pukul 10.00 WIB.

pelayanan yang dilakukan oleh PT. Anneva Mulya Wisata Batang dalam melayani jamaahnya dari awal pendaftaran hingga pemberangkatan jamaah umrah sampai dengan pulang ke Indonesia, diberikan fasilitas yang baik oleh perusahaan sesuai jenis umrah yang yang dipilih oleh jamaah.

Perusahaan ini memiliki beberapa produk layanan seperti promo umrah reguler 9 hari, umrah plus Turki di musim dingin 13 hari, umrah plus Turki musim semi 13 hari, dan ada juga umrah plus Dubai 11 hari. Biro ini mempunyai visi agar memberikan layanan umrah itu mudah dan harga yang terjangkau bagi kalangan tertentu. Dalam mengenalkan layanan tersebut, pihak biro menggunakan teknik marketing yang dilakukan oleh pelanggan yang sudah menggunakan jasa dari biro ini dalam melaksanakan ibadahnya. Selain itu, biro ini juga menggunakan brosur, sosial media, melalui alumni-alumni pondok, melalui metode *mouth to mouth* masyarakat dan para alumni atau jamaah yang telah memakai jasa travel ini sebelumnya sampai dengan website resmi PT. anneva, sebagai media iklan agar calon konsumen dapat mengetahui informasi mengenai biro haji dan umroh. Sehingga menjadikan peneliti tertarik untuk membahas mengenai manajemen pelayanan umrah yang terdapat di biro ini, karena biro ini mampu bertahan di era banyak biro perjalanan yang baru bermunculan di masa sekarang ini. Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti berkeinginan meneliti manajemen pelayanan umrah yang terdapat di biro PT. Anneva Mulya Wisata Batang dengan mengangkat judul **“Manajemen Pelayanan Umrah Untuk Meningkatkan Jumlah Jamaah PT. Anneva Mulya Wisata Batang.”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Manajemen Pelayanan Umrah PT. Anneva Mulya Wisata Batang?
2. Bagaimana Peningkatan Jumlah Jamaah Umrah PT. Anneva Mulya Wisata Batang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Manajemen Pelayanan Umrah PT. Anneva Mulya Wisata Batang.
2. Untuk Mengetahui Peningkatan Jumlah Jamaah Umrah PT. Anneva Mulya Wisata Batang.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan dari penelitian mengenai dengan penelitian yang dilaksanakan dapat memberikan manfaat kedepannya nanti, maka manfaatnya sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Memberikan referensi pengetahuan, baik akademisi maupun yang lainnya dan mampu menambah wawasan keilmuan terkait Manajemen Pelayanan Umrah Untuk Meningkatkan Jumlah Jamaah PT. Anneva Mulya Wisata Batang, serta bisa dibuat menjadi bahan penelitian mendatang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Untuk peneliti manfaat ini bisa dijadikan sebagai tambahan ilmu tentang manajemen pelayanan umrah untuk meningkatkan jumlah

jamaah yang terdapat di PT. Anneva Mulya Wisata Batang. Dan menjadi rujukan di perpustakaan UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan, terutama bagi mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah.

b. Bagi Biro Travel Umrah

Dapat digunakan dan dimanfaatkan sebagai referensi, evaluasi dan perbandingan yang dapat meningkatkan layanan umrah di dalam perusahaan haji dan umrah.

c. Bagi Pembaca

Hasil dan data yang dikumpulkan bisa dijadikan arsip dan bisa dimanfaatkan sebagai referensi ilmiah bagi para pembaca mengenai manajemen pelayanan umrah untuk meningkatkan jumlah jamaah. Dan diharapkan dapat memberi solusi tentang pemilihan pelayanan yang baik dan dapat memberikan kenyamanan bagi jamaah umrah.

E. Tinjauan Pustaka

1. Kerangka Teori/ Landasan

a. Manajemen Pelayanan

Kata Latin “*manus*” yang berarti “tangan” dan “*agere*” yang maknanya “melakukan” berupa akar etimologis dari kata bahasa Inggris “manajemen”. Selain itu, kata “manajemen” dalam bahasa Arab adalah *idārahi*, yang berasal dari kata “*adāraa*” yang maknanya “mengorganisasi”. Sebaliknya, kata “manajemen” dalam bahasa Inggris berasal dari kata “*manage*” yang menunjukkan seni melakukan dan mengorganisasi. Manajemen, sebagaimana dikutip dari George R. Terry

mendeskripsikan sebagai cara pengorganisasian, perencanaan, pengarahan, dan pengelolaan suatu tindakan untuk mencapai sasaran atau tujuan. Akibatnya, manajemen dalam konteks ini bisa didefinisikan menjadi cara agar mengoordinasikan implementasi guna mendapat hasil yang diinginkan baik untuk proses individu maupun kelompok.⁵

Terdapat empat komponen penting dalam fungsi manajemen yakni (1) *planning* atau perencanaan, (2) *organizing* atau pengorganisasian, (3) *actuating* atau pergerakan dan (4) *controlling* atau pengawasan.⁶ Dan adapun penjelasannya sebagai berikut :

1) Perencanaan

Seluruh tugas yang akan diselesaikan adalah perencanaan. Perencanaan merupakan prosedur mendasar yang akan digunakan untuk memastikan apakah suatu pencapaian akan selaras pada yang diinginkan. Jadi, perencanaan bisa diartikan sebagai pembuatan rencana untuk suatu organisasi atau bisnis atau strategi untuk mencapai suatu tujuan.⁷

2) Pengorganisasian

Proses penugasan tugas dan pengaturannya untuk memenuhi tujuan perusahaan atau organisasi disebut pengorganisasian. Cara lain

⁵ M. Yunan Yusuf, *Manajemen Dakwah*, ed. by MA. Muhammad Munir, & Wahyu Ilaihi, 1st edn.

⁶ Riri Novitasari Esti Alfiah, Mesi Herawati, 'Manajemen POAC Wakaf Di Indonesia ZISWAF : Jurnal Zakat Dan Wakaf (2020, Vol. 7 No.2)', *Excutive Summary*, 02.23 (2020), p. 57168.

⁷ Samuel Batlajery, 'Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Pada Aparatur Pemerintahan Kampung Tambat Kabupaten Merauke', *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial*, VII.2 (2016), p. hlm. 138.

untuk menggambarkan pengorganisasian adalah sebagai aktivitas pengelompokan yang dijalankan agar menugaskan tugas kepada setiap individu sehingga aktivitas tersebut diselesaikan sesuai rencana.⁸

3) Penggerakan

Proses memotivasi bawahan untuk bekerja dengan cara apa pun dikenal sebagai mobilisasi. Hal ini dilakukan agar bawahan dapat bekerja dengan sukses dan efisien untuk mencapai tujuan utama. Oleh karena itu, gerakan ini dilakukan secara langsung, yang selanjutnya dalam proses tersebut memastikan bahwa gerakan tersebut sejalan dengan apa yang diinginkan perusahaan atau organisasi.⁹

4) Pengawasan

Mengamati dan mengevaluasi suatu objek atau kegiatan agar memastikan suatu rencana terlaksana sesuai dengan hasil yang diinginkan merupakan tanggung jawab fungsi manajemen pengawasan. Secara umum, tujuan fungsi manajemen pengawasan ini adalah untuk memungkinkan atasan mengevaluasi kinerja anggota kelompok atau organisasi dengan memverifikasi bahwa kegiatan yang sedang dilakukan dan situasi aktual selaras satu sama lain.¹⁰

⁸ Mujiono Edi Purwito, Sobirin Sobirin, and Ahmad Asrof Fitri, 'Manajemen Bimbingan Manasik Haji Dan Umrah Pada Kelompok Bimbingan Manasik Haji Dan Umrah (KBIHU) Daarul Istiqoomah Bogor', *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 9.2 (2022), pp. 389–402.

⁹ Neni Utami, Muhammad Yoga Aditia, and Binti Nur Asiyah, 'Penerapan Manajemen POAC (Planning , Organizing , Actuating Dan Controlling) Pada Usaha Dawet Semar Di Kabupaten Blitar', 2.2 (2023), pp. 36–48.

¹⁰ Hamdi, 'Penerapan Fungsi Manajemen Pada Kantor Kelurahan Rantau Kiwa Kecamatan Tapin Utara Kabupaten Tapin', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 6.2 (2020), pp. 155–63.

Tanggung jawab dan operasi perusahaan atau entitas yang menawarkan barang dan jasa diekspresikan melalui aktivitas layanan. Layanan pada dasarnya terdiri dari serangkaian tugas yang saling terkait dan dilakukan secara teratur. Selanjutnya, makna istilah "layanan" Menurut Gronroos, manajemen adalah serangkaian tindakan tak terlihat yang terjadi sebagai hasil interaksi sosial antara pelanggan dan pemasok barang dan jasa. Manajemen berpusat pada layanan yang ditawarkan bisnis untuk memenuhi permintaan bisnis dan pelanggannya.¹¹

Dalam konteks komoditas, layanan, dan administrasi yang ditawarkan oleh penyedia layanan publik, layanan publik didefinisikan sebagai serangkaian tindakan atau prosedur untuk menggunakan apa yang dibutuhkan untuk pelayanan sejalan pada hukum yang berlaku bagi semua masyarakat. Layanan publik berfungsi sebagai landasan dan kompas untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat secara bertanggung jawab guna mendapatkan kepercayaan publik dan meningkatkan reputasi suatu lembaga.

¹¹ Murdiansyah Herman, Normajatun Normajatun, and Desy Rahmita, 'Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3.1 (2019), p. 1, doi:10.31602/as.v3i1.1722.

Dikutip dari George R. Terry mengemukakan bahwa terdapat beberapa aspek pembantu dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:¹²

1) Sistem, prosedur dan metode

Efisiensi yang dibutuhkan dalam pelayanan publik ini dapat dibantu dengan penggunaan sistem informasi, metode, dan prosedur dalam pemberian layanan.

2) Personil

Di sektor publik, perilaku pegawai negeri sipil sangat penting, sehingga mereka harus berperilaku profesional dan disiplin serta terbuka terhadap masukan dan rekomendasi dari klien dan masyarakat umum.

Dan Indikator pelayanan yang baik pada manajemen pelayanan ibadah umrah sesuai dengan pelaksanaannya sama dengan pelayanan ibadah haji menurut Kementerian Agama mencakup berbagai aspek, di antaranya sebagai berikut :

- a.) Prosedur yang Jelas berarti pelayanan punya standar mudah dimengerti, diikuti, dan dilaksanakan, dengan prosedur yang transparan.
- b.) Biaya Transparan yaitu biaya pelayanan harus jelas, terjangkau, dan sesuai dengan ketentuan.

¹² H. (Hetmy) Wowor, D. (Daud) Liando, and J. (Joyce) Rares, 'Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan', *Jurnal Ilmiah Society*, 3.20 (2016), pp. 103–22.

- c.) Waktu Penyelesaian yang Terukur ialah waktu penyelesaian pelayanan harus ditetapkan dan dapat dipertanggung jawabkan.
- d.) Mekanisme Pengaduan yang Efektif yakni masyarakat harus memiliki saluran yang jelas dan mudah untuk menyampaikan pengaduan.
- e.) Inovasi Digital adalah penggunaan teknologi digital dapat meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan.
- f.) Keramahan Petugas yaitu pelayanan yang baik mencakup sikap ramah, penuh perhatian, dan empati dari petugas.
- g.) Aksesibilitas yakni pelayanan harus mudah diakses oleh masyarakat, baik secara fisik maupun melalui teknologi.
- h.) Prinsip-prinsip Pelayanan merupakan sebuah pelayanan yang harus didasarkan pada prinsip sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparan, dan adil.
- i.) Pelayanan Prima merupakan konsep pelayanan prima yang menekankan kualitas, kecepatan, akurasi, keramahan, perhatian, dan tanggung jawab.

b. Manajemen Pelayanan Umrah

Manajemen pelayanan umrah dalam rangka mencapai tujuan pelayanan merupakan proses penerapan ilmu pengetahuan yang dapat merencanakan, melaksanakan rencana, mengkoordinasikan, dan menyelesaikan operasi pelayanan. Oleh karena itu, manajemen pelayanan dalam konteks ini berupa cara pengorganisasian, perencanaan,

penggerakan, dan pengawasan suatu organisasi agar dapat memberikan pelayanan pada jamaah secara efektif dan efisien dalam rangka meraih tujuan yang telah diinginkan. Kegiatan di dalam negeri hingga tiba di Tanah Suci dan kembali ke tanah air setiap tahunnya diawali dengan kegiatan-kegiatan sebagai berikut dalam rangka penyelenggaraan ibadah umrah sesuai dengan ketentuan Kementerian Agama:

- 1) Pendaftaran
- 2) Besaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Umrah
- 3) Pembuatan Paspor Umrah
- 4) Bimbingan Manasik Umrah
- 5) Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Umrah.

2. Penelitian Relevan

Agar terhindar dari kesamaan atau plagialisme dalam penulisan pada saat penyampaian beberapa penemuan penelitian antara lain sebagai berikut:

- a. Penelitian yang pertama oleh Anisa Pratiwi pada tahun 2017 berbentuk skripsi penelitian dari UIN Raden Intan Lampung dengan judul “Manajemen Pelayanan Calon Jama’ah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al- Ikhwan Bandar Lampung”¹³ Untuk persamaan penelitian sama-sama meneliti Manajemen Pelayanan Jama’ah. Sedangkan untuk perbedaannya yakni berfokus pada Manajemen Pelayanan Calon Jama’ah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji

¹³ Anisa Pratiwi, ‘Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) AL-Ikhwan Bandar Lampung’, *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2018, pp. 18.

(KBIH) saja sedangkan penelitian penulis memiliki fokus pada Manajemen Pelayanan Umrah Untuk Meningkatkan Jumlah Jamaah serta lokasi yang berbeda dari penelitian.

b. Penelitian yang kedua dilakukan oleh Ade Ruslan Hidayat dkk pada tahun 2023 berbentuk jurnal penelitian dari (STAI) Sukabumi dengan judul “Manajemen Strategi dalam Meningkatkan Minat Calon Jemaah Haji dan Umroh PT. Krisma Tour Kabupaten Cianjur”¹⁴ Dari penelitian terdahulu ada persamaan yang akan dilakukan oleh peneliti yakni pada pembahasan bagaimana Meningkatkan Minat jamaah umrah. Untuk persamaan penelitian sama-sama membahas Manajemen Meningkatkan Minat Jamaah. Sedangkan untuk perbedaannya, penelitian ini hanya berfokus pada 2 objek yakni haji dan umrah sedangkan penelitian penulis hanya membahas 1 objek yaitu umrah dan tempat pelaksanaan penelitian yang berbeda.

c. Penelitian yang ketiga dilakukan oleh Utari Nur Rahma dkk pada tahun 2023 berbentuk jurnal penelitian dari (IAIN) Kediri dengan judul “Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah KBIH Nasrul Ummah”¹⁵ Dari penelitian terdahulu ada persamaan yang akan dilakukan oleh peneliti yakni pada pembahasan Manajemen Pelayanan. Untuk persamaan penelitian sama-sama membahas Manajemen Pelayanan Umrah.

¹⁴ Ade Ruslan Hidayat, ‘Manajemen Strategik Dalam Meningkatkan Minat Calon Jemaah Haji Dan Umroh Pt. Krisma Tour Kabupaten Cianjur’, *HUMANITIS: Jurnal Homaniora, Sosial Dan Bisnis*, 2.3 (2023), pp. 333–40.

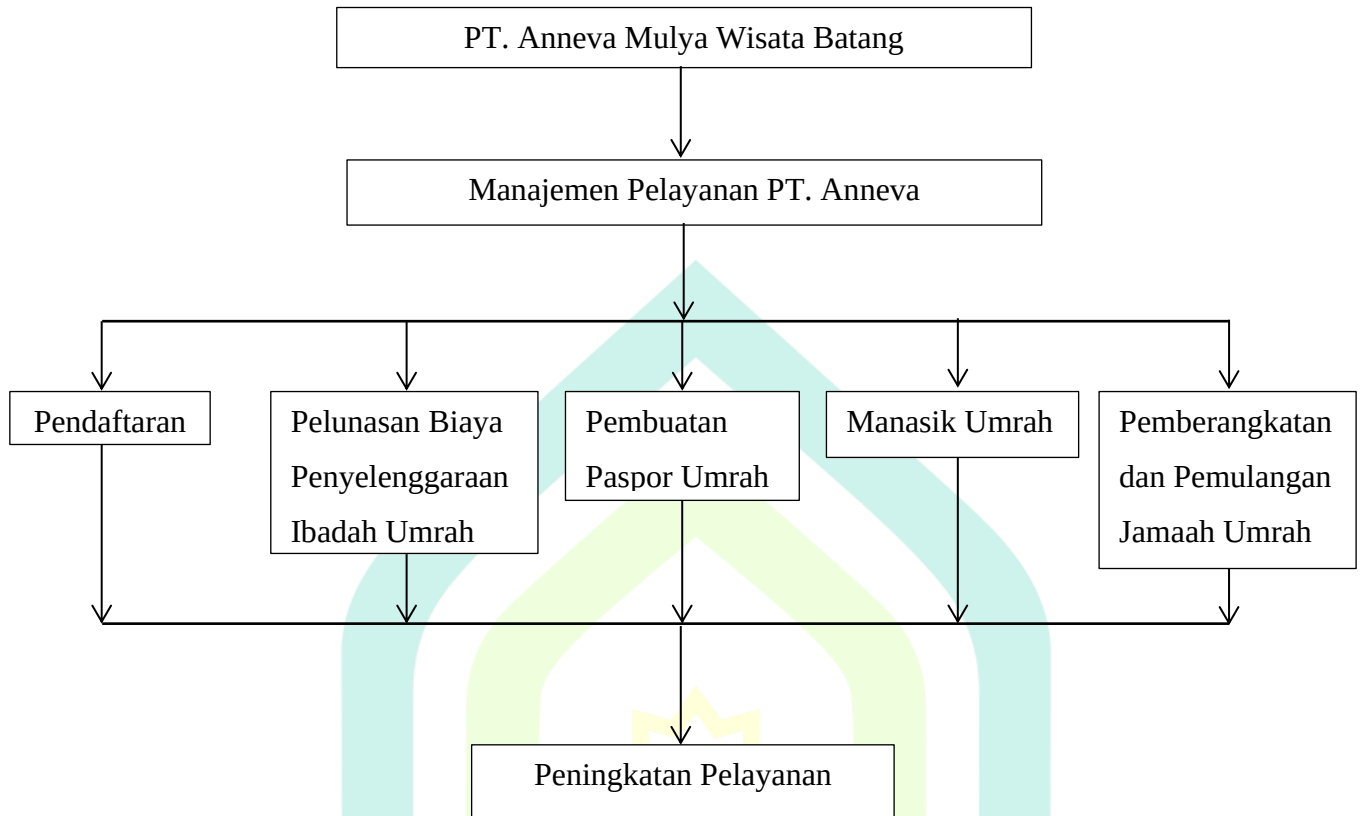
¹⁵ Utari Nur Rahma and others, ‘Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Kbih Nasrul Ummah’, *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 3.1 (2023), p. 15.

Sedangkan untuk perbedaannya, penelitian ini hanya berfokus pada 2 objek yakni haji dan umrah sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti hanya membahas 1 objek yaitu umrah dan tempat pelaksanaan penelitian yang berbeda.

F. Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir adalah cara penulis berpikir tentang penelitian di lapangan dengan tujuan mengomunikasikan maksud penulis kepada pembaca sehingga mereka dapat memahami penelitian tersebut dengan lebih mudah. Hubungan antara variabel penelitian terkandung dalam kerangka konseptual.¹⁶ Jadi, peneliti akan meneliti tentang bagaimana Manajemen Pelayanan Umrah dan juga bagaimana Peningkatan Jumlah Jamaah Umrah di PT. Anneva Mulya Wisata Batang. Ada 5 faktor manajemen pelayanan antara lain Pendaftaran, Besaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Umrah, Pembuatan Paspor Umrah, Bimbingan Manasik Umrah, Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Umrah.

¹⁶ Tryana Pipit Mulyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu, "Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah", 7.2 (2020).

Bagan 1.1 Kerangka Berfikir

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Riset lapangan adalah jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Pendekatan penelitian ini dilakukan di tempat atau lingkungan tempat fenomena yang diteliti terjadi. Tujuannya adalah untuk mengumpulkan data kontekstual dan faktual, biasanya melalui dokumentasi, wawancara, dan survei.¹⁷

2. Sumber Data

Informasi yang kami gunakan untuk mengumpulkan penelitian ini berasal dari berbagai sumber data. Dua sumber diterapkan di penelitian ini, yaitu:

a. Sumber data primer

Secara spesifik, sumber data ini berasal langsung dari objek awal penelitian dan tidak melalui perantara. Yakni manajer penyelenggara haji dan umrah PT. Anneva Mulya Wisata Batang, bertindak sebagai sumber data utama penelitian ini.

b. Sumber data Sekunder

Sumber data ini berupa hasil penelitian yang telah dilakukan secara metodis, terekam, dan dipublikasikan (disebarluaskan). Data sekunder terbagi menjadi dua jenis, yaitu data internal dan eksternal. Sumber data internal bersumber dari sumber-sumber yang dapat dipercaya, seperti

¹⁷ NF Andhini, *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, Journal of Chemical Information and Modeling, 2017, LIII.

Badan Pusat Statistik yang memberikan informasi mengenai jumlah jamaah haji setiap tahunnya, melalui pengelola PT. Anneva, dan lain sebagainya. Sedangkan sumber data eksternal berasal dari staf PT. Anneva, jamaah yang sudah berangkat umrah.

3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data primer dan sekunder, seseorang dapat menggunakan berbagai teknik, termasuk yang berikut ini:

a. Wawancara

Untuk mengumpulkan informasi di lokasi penelitian, wawancara adalah kegiatan dialog di mana satu orang berbicara dengan orang lain sambil ditanyai.¹⁸ Peneliti mewawancarai pengelola lembaga umrah PT. Anneva Mulya Wisata Batang untuk penelitian ini. Informan dipilih oleh peneliti berdasarkan keahlian dan kapasitasnya dalam menanggapi sejumlah pertanyaan peneliti.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu teknik untuk mencari bahan dalam buku, transkrip, dan sumber lain yang dapat dimanfaatkan untuk penelitian. Ini juga merupakan teknik untuk memverifikasi keakuratan informasi yang diperoleh dari wawancara. Di dalam teknik ini yaitu penulis berusaha untuk mengumpulkan berbagai data yang didapatkan dari PT. Anneva Mulya Wisata Batang yang kemudian di

¹⁸ Isma Ismaulidina, Effiati Juliana Hasibuan, and Taufik Wal Hidayat Wal Hidayat, 'Strategi Komunikasi Public Relation Dalam Membangun Citra Dan Kepercayaan Calon Jemaah Haji Dan Umroh', *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 2.1 (2020), pp. 12–17, doi:10.31289/jipikom.v2i1.175.

dokumentasikan sehingga metode ini dapat digunakan untuk mendapatkan informasi tentang gambaran umum PT. Anneva Mulya Wisata Batang.

4. Teknik Analisis Data

Proses menelaah dan mengumpulkan informasi dari dokumen dan hasil wawancara secara metodis agar lebih mudah dipahami dikenal sebagai analisis data. Menganalisis data yang telah dikumpulkan dan disusun secara metodis merupakan tujuan dari analisis data teknis. Penulis penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Misalnya, dalam penjelasan Murdiyatmoko dan Handayani tentang kerangka kerja penulisan kualitatif, terdapat tiga alur kegiatan, yaitu sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses penelitian dengan cara memilih data, menyederhanakan data, dan mengekstraksi data yang sudah didapatkan dari hasil yang terdapat di lapangan. Proses kategorisasi data berperan untuk mengelola data yang kemudian akan dilakukan penyaringan dan dipilih untuk membuat kesimpulan penelitian. Pada langkah ini reduksi data hendak dilaksanakan sesudah penulis memperoleh data di PT. Anneva Mulya Wisata Batang, disimpulkan oleh penulis untuk memilih data yang akan digunakan menjadi bukti tambahan dalam memperkuat pada studi ini.

b. Penyajian Data

Proses ini memiliki hubungan pada saat proses penggalian data atau informasi dan sumber data yang digunakan didalam penelitian. Dalam penelitian kualitatif sumber data yang digunakan didalamnya didapatkan dari hasil wawancara dan dokumentasi. Pada langkah ini peneliti hendak menjabarkan terkait Bagaimana Peningkatan Jumlah Jamaah Umrah di PT. Anneva Mulya Wisata Batang.

c. Verifikasi Data

Selama proses verifikasi data, peneliti memeriksa ulang data yang dikumpulkan, yang kemudian diolah untuk memastikan keabsahan data penelitian dengan kejadian lapangan. Pada tahapan ini peneliti mengambil kesimpulan tentang Manajemen Pelayanan Umrah Untuk Meningkatkan Jumlah Jamaah di PT. Anneva Mulya Wisata Batang.

H. Sistematika Penulisan

Maka dalam proses penyusunan proposal ini mendapat gambaran secara jelas, sistematik penulisan skripsi yang terbagi menjadi lima bagian utama agar mempermudah dalam mempelajari serta memahaminya. Dari 5 bagian utama tersebut akan terbagi lagi menjadi beberapa bagian diantaranya sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan. Pada bab ini dijelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan teori. Pada bab ini menjelaskan tentang manajemen, pelayanan, manajemen pelayanan umrah.

Bab III Hasil Penelitian. Pada bab ini dijelaskan tentang gambaran umum PT. Anneva Mulya Wisata Batang, sejarah berdiri dan perkembangan PT. Anneva Mulya Wisata Batang sampai saat ini, visi dan misi, struktur organisasi, dan produk – produk yang ditawarkan pada PT. Anneva Mulya Wisata Batang, manajemen pelayanan Umrah, serta peningkatan jumlah jamaah Umrah di PT. Anneva Mulya Wisata Batang.

Bab IV Analisis hasil penelitian. Pada bab ini dijelaskan tentang analisis manajemen pelayanan umrah, peningkatan jumlah jamaah umrah.

Bab V Penutup. Pada bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran yang relevan.



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Hasil dari penelitian yang sudah dibahas diatas, yang berhubungan dengan Manajemen Pelayanan Umrah Untuk Meningkatkan Jumlah Jamaah di PT. Anneva Mulya Wisata Batang, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa:

1. PT. Anneva Mulya Wisata Batang menerapkan manajemen pelayanan umrah yang mencakup berbagai aspek saling berkaitan. Pada aspek administrasi dan pendaftaran, pengelolaan dokumen jamaah dilakukan tertib dan sesuai regulasi, didukung sistem digital untuk memudahkan proses pendaftaran, pembayaran, dan pelaporan. Aspek pembinaan dan edukasi membekali jamaah secara spiritual, mental, dan administratif melalui manasik, pengarahan, dan pendampingan. Aspek transportasi dikelola profesional demi kenyamanan, keamanan, dan ketepatan waktu. Aspek akomodasi dan konsumsi memastikan tempat tinggal layak serta makanan halal dan sehat. Aspek pelayanan ibadah menjamin pelaksanaan sesuai syariat dengan bimbingan dari pra-keberangkatan hingga di Tanah Suci. Aspek kesehatan dan keamanan memberi perlindungan melalui pemeriksaan, vaksinasi, dan tenaga medis. Terakhir, aspek kepuasan dan evaluasi digunakan untuk menilai dan meningkatkan kualitas layanan agar kepercayaan jamaah terus meningkat.
2. Peningkatan jumlah jamaah di PT. Anneva Mulya Wisata Batang dari tahun 2022 hingga 2024 menunjukkan perkembangan signifikan, dari 70 menjadi 150 jamaah. Hal ini menandakan keberhasilan biro dalam menarik minat

masyarakat melalui layanan yang semakin baik. Namun, peningkatan tersebut perlu diimbangi dengan kesiapan manajemen, baik dalam fasilitas, pembimbing, akomodasi, kesehatan, maupun pelayanan ibadah, agar kualitas dan kepuasan jamaah tetap terjaga. Pertumbuhan ini menjadi bukti keberhasilan sekaligus tantangan untuk mempertahankan mutu pelayanan.

B. SARAN

Berdasarkan uraian di atas, penulis memberikan saran-saran yang diharapkan bermanfaat bagi pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

Berikut beberapa saran yang dapat diberikan penulis:

1. Mengembangkan perencanaan manajemen pelayanan dalam waktu jangka Panjang yang lebih cocok untuk meningkatkan pelayanan serta menghadapi persaingan pasar global dan mengantisipasi resiko adanya penundaan visa atau pembatasan kuota jamaah.
2. Diharapkan PT. Anneva Mulya Wisata Batang pengembangan pada sistem teknologi dalam menjalankan promosi melalui media sosial secara rutin agar masyarakat lebih tahu bahwa di batang ada biro umrah.
3. Penelitian skripsi ini dapat dijadikan sebagai rujukan penelitian atau referensi tambahan untuk pengembangan penelitian yang akan datang. Penelitian selanjutnya diharapkan mampu memperluas objek penelitian yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd. Rohman, *Dasar Dasar Manajemen* (Intelegensia Media: Malang, 2017)
- Ade Ruslan Hidayat, 'Manajemen Strategik Dalam Meningkatkan Minat Calon Jemaah Haji Dan Umroh Pt. Krisma Tour Kabupaten Cianjur', *HUMANITIS: Jurnal Homaniora, Sosial Dan Bisnis*, 2.3 (2023), pp. 333–40
- Agama RI, 'Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Haji Dan Umrah' (Dirjen PHU Kemenag, 2020)
- Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (UGM PRESS)
- Azizah, Nurul, 'SKRIPSI ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH CALON JEMAAH HAJI (Studi Kasus PT. Arminareka Perdana Kota Metro)', 2022
- Badan Pusat Statistik, 'Kementerian Agama RI (Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah) per 31 Januari', 2024
- Batlajery, Semuel, 'Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Pada Aparatur Pemerintahan Kampung Tambat Kabupaten Merauke', *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial*, VII.2 (2016), p. hlm. 138
- Chairul Furkon, 'Konsep Sistem', 2020, p. hlm 4
- Dita Indriani, and Candra Darmawan, 'Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah Dalam Menyesuaikan Kenaikan Biaya Haji Dan Umrah PT. Bumi Nata Wisata Palembang', *Social Science and Contemporary Issues Journal*, 1.3 (2023), pp. 517–27
- Dwiyanto, Agus, 'Manajemen Pelayanan Publik' (Peduli, Inklusi, dan Kolaboratif), p. hlm 14
- Esti Alfiah, Mesi Herawati, Riri Novitasari, 'Manajemen POAC Wakaf Di Indonesia ZISWAF: Jurnal Zakat Dan Wakaf (2020, Vol. 7 No.2)', *Excutive Summary*, 02.23 (2020), p. 57168
- Fandy Tjiptono – Service Management., 'Manajemen Pelayanan Jasa' (Bandung, 2019)
- Hamdi, 'Penerapan Fungsi Manajemen Pada Kantor Kelurahan Rantau Kiwa

Kecamatan Tapin Utara Kabupaten Tapin', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 6.2 (2020), pp. 155–63

Hardiansyah, 'Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)' (Gava Media, 2018), p. 42

Herman, Murdiansyah, Normajatun Normajatun, and Desy Rahmita, 'Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3.1 (2019), p. 1, doi:10.31602/as.v3i1.1722

Irsyad Syafriyanto, *Optimalisasi Manajemen Dalam Memaksimalkan Pelayanan Jemaah Umrah Pada Royal Indonesia Tour & Travel*, Nucl. Phys., 2023, XIII

Ismaulidina, Isma, Effiati Juliana Hasibuan, and Taufik Wal Hidayat Wal Hidayat, 'Strategi Komunikasi Public Relation Dalam Membangun Citra Dan Kepercayaan Calon Jemaah Haji Dan Umroh', *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 2.1 (2020), pp. 12–17, doi:10.31289/jipikom.v2i1.175

Kemenag RI, 'Haji Kemenag' <<https://haji.kemenag.go.id/>>

KemenPAN-RB, 'Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah', 2017

Kementerian Agama Republik Indonesia No.8, 'Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah', 2018

KH. Anang Rikza Masyhadi, M.A., Ph.D., 'Struktur Organisasi PT. Anneva Mulya Wisata Batang' (Direktur)

Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane, 'Marketing Management' (15th Edition. Pearson Education, 2016)

M. Arifin, 'Manajemen Bimbingan Ibadah Umrah Dan Haji, Jakarta: Kencana, 2021.'

Malayu Habun, 'Dasar-Dasar Perbankan', *PT Bumu Aksara* (Jakarta, 2005), p. 152

NF Andhini, *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif.*, *Journal of Chemical Information and Modeling*, 2017, LIII

Nureni, Ira Setiowati, 'Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Umrah (Studi Di PT.Rawdha Halal Wisata Purwokerto)', 2025

- Philip Kotler & Kevin Lane Keller – Marketing Management., ‘Kementerian Agama Republik Indonesia, Peraturan Menteri Agama No. 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, Jakarta: Kemenag RI, 2018.’
- Pipit Mulyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu, Tryana, “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah”, 7.2 (2020)
- PRATIWI, ANISA, ‘Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) AL-Ikhwan Bandar Lampung’, *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2018, pp. 1–95
- Prof. Dr. H. M. Yunan Yusuf, *Manajemen Dakwah*, ed. by MA. Muhammad Munir, S.Ag., MA. & Wahyu Ilaihi, S.Ag., 1st edn (Jakarta)
- PT. Anneva Mulya Wisata Batang, ‘Sejarah Berdirinya PT. Anneva Mulya Wisata Batang’, 2017
- PT. Anneva Mulya Wisata Batang, ‘Wawancara Dengan Imam Alghifari Manajer PT. Anneva Mulya Wisata Batang.’, p. 10.00 WIB
- , ‘Wawancara Dengan Imam Alghifari Manajer PT. Anneva Mulya Wisata Batang.’, 2025, p. 02.00
- Purwito, Mujiono Edi, Sobirin Sobirin, and Ahmad Asrof Fitri, ‘Manajemen Bimbingan Manasik Haji Dan Umrah Pada Kelompok Bimbingan Manasik Haji Dan Umrah (KBIHU) Daarul Istiqoomah Bogor’, *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 9.2 (2022), pp. 389–402
- Rahma, Utari Nur, and others, ‘Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Kbih Nasrul Ummah’, *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 3.1 (2023), p. 15
- Rifka Alkhilyatul Ma’rifat, I Made Suraharta, Iryanto Irvan Jaya, ‘Efektivitas Pelayanan Haji Dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah’, 2 (2024), pp. 229–42
- Supiani, ‘Manajemen Sumber Daya Manusia Pada UPT Perpustakaan Universitas Tadulako Palu’
- Usman Effendi, ‘Asas Manajemen’ (Rajawali Pers, 2014), p. hlm. 1

Utami, Neni, Muhammad Yoga Aditia, and Binti Nur Asiyah, 'Penerapan Manajemen POAC (Planning , Organizing , Actuating Dan Controlling) Pada Usaha Dawet Semar Di Kabupaten Blitar', 2.2 (2023), pp. 36–48

'Visi Misi PT. Anneva Mulya Wisata Batang' (anneevamulya@yahoo.com)

Wowor, H. (Hetmy), D. (Daud) Liando, and J. (Joyce) Rares, 'Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan', *Jurnal Ilmiah Society*, 3.20 (2016), pp. 103–22

