

**SISTEM PENGELOLAAN BIRO PERJALANAN UMRAH
DI KATANA TOUR DAN TRAVEL KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

LOLY AULIA

NIM. 160403001

**Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
Prodi Manajemen Dakwah**



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM-BANDA ACEH
2020 M/ 1441 H**

LEMBAR PENGESAHAN

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Uin Ar Raniry

Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Dalam Ilmu Dakwah Dan Komunikasi

Prodi Manajemen Dakwah

Di Ajukan Oleh :

LOLY AULIA

NIM. 160403001

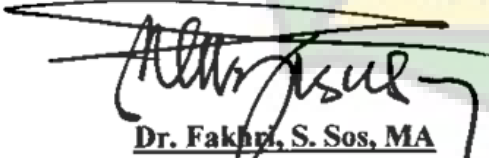
Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi

Prodi Manajemen Dakwah

Disetujui Oleh :

Pembimbing I,

Pembimbing II,

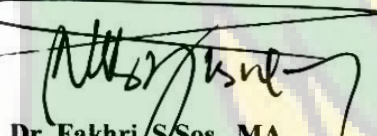

Dr. Fakhri, S. Sos, MA
NIP.196411291998031001


Sakdish, M. Ag
NIP.197307132008012007

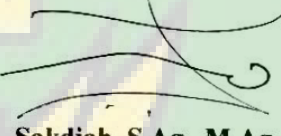
SKRIPSI
Telah Dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Dakwah Dan Komunika UIN Ar-Raniry
Dinyatakan Lulus Dan Disahkan Sebagai
Tugas Akhir Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Prodi Manajemen Dakwah

Diajukan Oleh :
LOLY AULIA
NIM. 160403001
Pada Hari/Tanggal
Rabu, 26 Agustus 2020
Ruang Sidang Manajemen Dakwah UIN Ar-Raniry
Darussalam-Banda Aceh

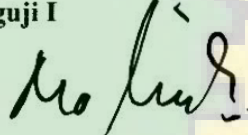
Ketua Sidang


Dr. Fakhri, S.Sos., MA
NIP. 19641929 199803 1 001

Sekretaris Sidang


Sakdiah, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19730713 200801 2 007

Penguji I

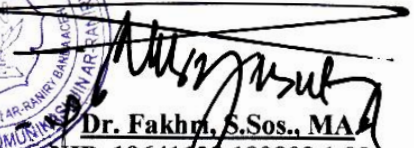

Drs. H. Maimun Ibrahim, MA
NIP. 19530906 198903 1 001

Penguji II


Khairul Habibi, S.Sos.I., M.Ag.
NIP. 2025119101

Mengetahui,
Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry Banda Aceh




Dr. Fakhri, S.Sos., MA
NIP. 19641929 199803 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya :

Nama : Loly Aulia

NIM : 160403001

Jenjang : Strata Satu (S1)

Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya ilmiah sendiri terkecuali pada bagian-bagian yang di rujuk sumbernya.

Banda Aceh, 12 Agustus 2020

Yang menyatakan,



Loly Aulia
NIM. 160403001

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **“Sistem Pengelolaan Biro Perjalanan Umrah Di Katana Tour Dan Travel Kota Banda Aceh”** Pokok permasalahannya adalah semakin hari semakin banyaknya perusahaan biro perjalanan yang mengambil peran untuk mengawal pelaksanaan ibadah umrah. Namun disisi lain calon jamaah umrah dituntut untuk lebih waspada dalam memilih biro perjalanan umrah yang bertanggung jawab. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dua persoalan pokok. *Pertama*, untuk mengetahui bagaimana sistem pengelolaan biro perjalanan umrah yang ada di Katana Tour dan Travel. *Kedua*, apa saja faktor penghambat yang di hadapi travel dalam pelaksanaannya. Jenis penelitian yang di gunakan adalah penelitian lapangan. Yang di lakukan di Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh. Data-data yang digunakan yaitu data kualitatif berupa data primer dan skunder. Data diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti melakukan wawancara dengan Direktur utama, staf, dan beberapa jamaah Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan travel sudah baik sistem perencanaan yang tersusun dengan cermat, pengorganisasian yang sesuai kebutuhan perusahaan, pelaksanaan serta pembimbingan yang sudah dimuat dalam SOP (standar operasional prosedur) Katana tour dan travel kota Banda Aceh. Kejelasan akomodasi, pembimbingan yang baik serta pemberian sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan jamaah. Kesimpulan dari penelitian ini adalah sistem pengelolaan yang di terapkan oleh biro perjalanan umrah di Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh mendapatkan respon yang sangat baik dari jamaah yang pernah mempercayakan keberangkatan mereka untuk melaksanakan ibadah umrah menggunakan biro perjalanan Katana Tour dan Travel. Ini terlihat dari hasil wawancara peneliti dengan jamaah, dimana ada beberapa jamaah yang sebelumnya berumrah dengan Katana Tour dan Travel, apabila melaksanakan ibadah umrah kembali mereka akan berangkat menggunakan jasa Katana Tour dan Travel lagi. Dan bahkan ada beberapa jamaah juga melaksanakan ibadah umrah untuk yang kedua bahkan ketiga kalinya menggunakan jasa biro perjalanan Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh. Meskipun demikian tentunya masih ada beberapa faktor penghambat yang dihadapi travel. Baik itu penghambat yang datang dari luar travel, jamaah bahkan travel itu sendiri. Seperti banyaknya jamaah yang tidak dapat mengikuti manasik umrah sesuai jadwal, masih adanya jamaah yang tersesat di tanah suci, banyaknya jamaah diluar kantor pusat dan cabang, dan yang lainnya. Pihak travel terus mengevaluasi diri untuk dapat membimbing jamaah agar merasa nyaman dan aman ketika melaksanakan ibadah umrah di tanah suci.

Kata Kunci : Sistem Pengelolaan, Biro Perjalanan, Dan Ibadah Umrah

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji beserta syukur alhamdulillah kita panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kita nikmat sehat mudah rezeki dan keberkahan hidup. Allah SWT melimpahkan rahmat, kasih sayang, taufiq dan hidayah-Nya kepada kita semua. Alhamdulillah wa syukurillah Allah juga memberikan kemudahan dan kelancaran kepada saya pribadi untuk menyelesaikan penyusunan karya ilmiah ini. Shalawat beserta salam senantiasa saya curahkan kepada nabi utusan Allah yang perkasa lagi bijaksana baginda besar Rasulullah SAW. Nabi Allah yang membawa kita dari alam jahiliyah kealam islamiyah dan dari jalan yang salah ke jalan yang benar. Semoga kelak kita dikumpulkan bersama beliau di surga Allah SWT.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan sarjana starta 1 (S1) Uin Ar-Raniry fakultas Dakwah dan Komunikasi (FDK) jurusan Manajemen Dakwah (MD). Skripsi ini berjudul “Sistim Pengelolaan Biro Perjalanan Umrah Di Katana Tour Dan Travel Kota Banda Aceh” tentunya skripsi ini tidak luput dari kesalahan baik dari saat penelitian maupun saat penyusunan. Tentunya penyusunan skripsi ini tak lepas dari pertolongan dan ridho Allah, Peneliti juga menyadari penyusunan skripsi ini tak luput dari bantuan serta kerja sama semua pihak yang senantiasa membantu di setiap saat baik secara langsung atau tidak langsung. Oleh karena itu kerendahan dan ketulusan hati peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besar nya kepada : Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

Teruntuk orang tua saya yang sangat saya cintai bapak Iskandar dan Ibu Suanni, terima kasih sebanyak-banyak nya, terima kasih yang tak terhingga dan maaf masih sering mengecewakan kalian berdua, maaf belum bisa slalu memberikan yang terbaik, terima kasih atas segalanya hanya Allah SWT yang hanya mampu membalas nya. Do'a kan agar anak bapak dan ibu ini dapat membanggakan kalian di dunia dan akhirat. Dan untuk kakak-kakak dan abang-abang ku Husna Ria Anggayoni, Sabdin Rapy, Lianna Rahmi, Cibro. Untuk adikku Pinte Kintuah dan keponakan ku yang lucu-lucu Qayysa Safrina, Fatrialis Aufar Linge, dan Khanza Aylin Cibro. Terima kasih support dan do'a nya selama ini. Semoga kita slalu di berkahi di beri petunjuk dan kebahagiaan dunia akhirat.

Bapak Dr. Fakhri, S. Sos, MA selaku selaku Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Uin Ar-Raniry, dan pembimbing I saya dalam penyusunan skripsi ini. Dan untuk ibu Sakdiah, S. Ag, M. Ag selaku sekertaris jurusan PMI dan pembimbing II, yang telah banyak membantu saya dalam penyusuunan skripsi ini. Bapak Dr. Jailani, M.Si selaku ketua Prodi Manajemen Dakwah, bapak Maimun Fuadi, M.Ag selaku sekretaris Prodi Manajemen Dakwah. Dan terima kasih saya kepada seluruh dosen fakultas dakwah dan komunikasi terkhusus dosen manajemen dakwah baik dosen tetap maupun dosen luar biasa, terima kasih banyak atas semua ilmu yang telah di berikan kepada kami terkhusus saya pribadi. Para dosen tetap memberikan yang terbaik agar mahasiswa nya sukses di masa depan kelak. Terima kasih saya juga kepada seluruh civitas akademik yang telah banyak membantu saya selama proses perkuliahan, terima kasih telah membantu memudahkan keperluan yang saya butuhkan selama di perkuliahan.

Terima kasih banyak saya ucapkan juga sebesar-besarnya untuk PT. Katana Wisata Perkasa, Direktur Utama Bapak H. Ikbar Fuadi Suhelmi, bapak H. Jamaluddin Affan selaku Komisaris dan Devisi Umrah. Terima kasih telah memberikan izin untuk peneliti melakukan penelitian di Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh. Terima kasih telah bersedia di wawancari dan memeberi izin peneliti mengambil data serta dokumentasi di perusahaan biro perjalanan bapak-bapak. Terima kasih untuk seluruh staf Katana Tour dan Travel serta jamaah yang telah dengan besar hati serta telah membagi waktunya untuk saya wawancarai. Hanya Allah lah yang mampu membalas kebaikan bapak dan ibu sekalian

Untuk teman-teman seperjuangan angkatan 2016 prodi manajemen dakwah dan teman-teman seperjuangan dimana pun berada. Terkhusus untuk Yuniarti Sarah, Nuri Adha dan Shofi Atikah, terima kasih telah mebantu dan selalu mensuport dari segala hal. Untuk teman-teman seperjuangan di Banda Aceh seulanga kos Sukma Khaliza, Armidawati, Rika Damayanti, Reni fitriani, Sulastri, Evi Herlina, Sayunita, Nuraini dan yang lainnya. Teriama kasih atas segala waktu, pelajaran pengalaman dan segalanya semoga silaturahmi ini selalu terjalin sampai ke surga kelak. Untuk keluarga besar Hmi FDK dan seluruh kakak-kakak dan abang-abang yang telah membantu saya selama perkuliahan ini. Dan terima kasih juga untuk semua teman-teman yang mungkin tidak saya sebutkan satu persatu karena keterbatasan waktu yang saya miliki.

Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segala tehnik penulisan maupun dari segi pembahasannya. Oleh karena itu skripsi ini butuh kritik dan saran. Dan diharapkan skripsi ini dapat bermanfaat untuk orang banyak. Dan semoga kita slalu dalam lindungan dan Ridho Allah SWT. Amin Ya Rabbal'Alamin.

Banda Aceh, 12 Agustus 2020
Penulis,

Loly Aulia



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBARAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Oprational.....	8
F. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Kajian Relevan	11
B. Pengertian Sistem Pengelolaan	13
C. Pengertian Biro Perjalanan.....	15
D. Pengertian Ibadah Umrah.....	18
BAB III : METODE PENELITIAN.....	24
A. Metode Penelitian.....	24
B. Lokasi Penelitian.....	25
C. Sumber Informan	25
D. Teknik Pengumpulan Data	26
1. Observasi.....	26
2. Wawancara.....	26
3. Dokumentasi	27
E. Teknik Analisis Data.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	29
A. Profil Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh.....	29
B. Sistem Pengelolaan Biro Perjalanan Umrah	32
C. Faktor penghambat Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh.....	66
D. Analisis Penulis Terhadap Travel	68

BAB V PENUTUP	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	71
C. Penutup	71

DAFTAR PUSTAKA

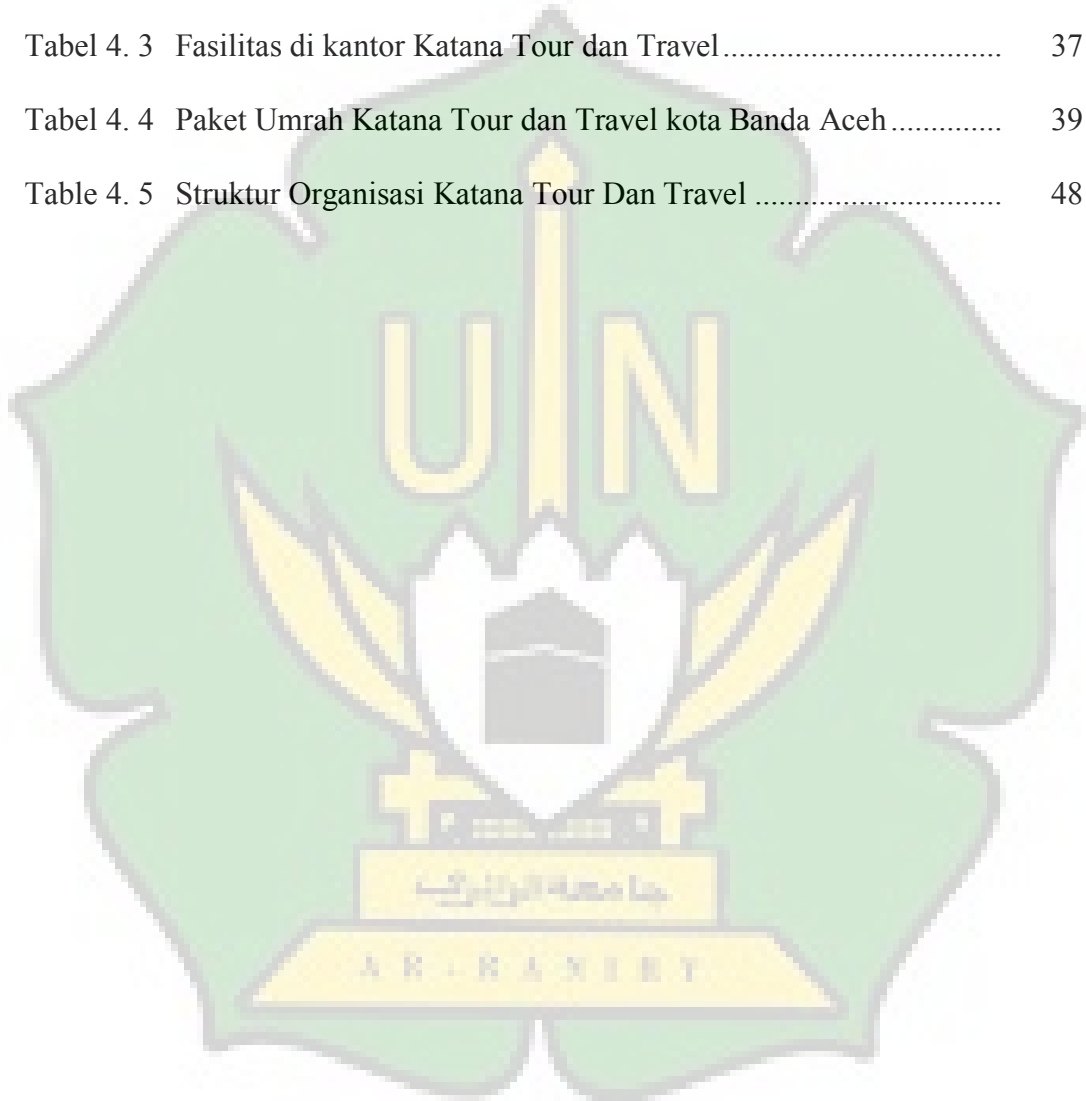
LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Data Keberangkatan Jamaah Katana Tour dan Travel.....	30
Table 4. 2	Contoh itinerary/ jadwal rencana perjalanan umrah	34
Tabel 4. 3	Fasilitas di kantor Katana Tour dan Travel	37
Tabel 4. 4	Paket Umrah Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh	39
Table 4. 5	Struktur Organisasi Katana Tour Dan Travel	48



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Sk Bimbingan Skripsi
- Lampiran 1 : Surat Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 4 : Daftar Wawancara Dengan Pihak Katan Tour Dan Travel
- Lampiran 5 : Daftar Wawancara Dengan Pihak Jamaah Katana Tour Dan Travel
- Lampiran 6 : Browser Katana Tour Dan Travel Kota Banda Aceh
- Lampiran 7 : Struk Organisasi Katana Tour Travel Kota Banda Aceh
- Lampiran 8 : Tanda Daftar Usaha Pariwisata Dari Pemerintah Republik Indonesia
- Lampiran 9 : Tanda Daftar Usaha Dari Pemerintah Kota Banda Aceh
- Lampiran 10 : Foto-Foto Jamaah Pada Saat Melaksanakan Ibadah Umrah
- Lampiran 11 : Fasilitas Hotel
- Lampiran 12 : Transportasi Bus
- Lampiran 13 : Fasilitas Yang Diberikan Oleh Travel
- Lampiran 14 : Pelaksanaan Manasik Umrah
- Lampiran 15 : Wawancara Dengan Pihak Travel
- Lampiran 16 : Wawancara Dengan Pihak Jamaah
- Lampiran 17 : Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap umat islam menginginkan kesempurnaan dalam melaksanakan ibadah dengan berpegang teguh pada ajaran Allah SWT yang diturunkan kepada Rasulullah SAW, mengikuti perintah-Nya dan meninggalkan larangan-Nya. Ajaran tersebut di berikan melalui al-Qur'an dan al-Hadits yang didalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus di patuhi setiap umat islam. Haji adalah rukun (tiang agama) islam yang kelima setelah syahadat, shalat, zakat dan puasa. Menunaikan ibadah haji adalah bentuk ritual tahunan yang dilaksanakan bagi umat islam sedunia yang mampu (secara material dan fisik) serta aman dalam perjalanan menuju dua tanah haram dengan berkunjung dan melaksanakan beberapa kegiatan di beberapa tempat pada suatu waktu yang dikenal dengan musim haji. Hal ini berbeda dengan ibadah umrah yang biasa dilaksanakan sewaktu-waktu.¹

Umrah merupakan salah satu ibadah umat islam yang dilakukan di dua tanah haram yaitu mekkah dan madinah. Pada hakikatnya umrah menjadi sarana dan media kaum muslimin untuk beribadah di tanah suci setiap saat.²

Allah SWT berfirman dalam surat Ali-Imran ayat 96 :

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا وَهُدًى لِّلْعَالَمِينَ

¹ Agus Arifin, Peta Perjalanan Haji Dan Umrah, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2013), hal. 6-7

² Ahmad Thib Raya & Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk-Beluk Ibadah Dalam Islam*, (Jakarta, Prenada Media, 2003), hal. 227

Artinya : ”Sesungguhnya rumah (ibadah) pertama kali di bangun ialah Baitullah di Bakkah (Makkah) yang diberkahi dan menjadi petunjuk seluruh alam.”³

Menunaikan ibadah umrah bukan lah masalah sederhana. Pergi umrah, bukan semata masalah materi atau kekuatan fisik. Banyak orang yang sebenarnya mampu untuk menunaikannya, akan tetapi belum tergerak untuk melakukannya. Sebaliknya adapula orang yang tanpa persiapan atau pertanda apapun, ia diberi kemudahan untuk segera menunaikannya. Inilah rahasia Allah SWT. Maka apabila telah memutuskan untuk pergi tanah suci, artinya kita telah siap untuk memenuhi panggilan-Nya. Kita siap dengan segenap jiwa raga untuk datang bersujud di rumah-Nya. Kita ikhlas meninggalkan urusan duniawi, termasuk semua yang kita cintai di dunia ini, hanya untuk datang pada-Nya.⁴

Beribadah di Baitullah merupakan impian setiap umat muslim di Indonesia bahkan seluruh umat muslim di seluruh dunia. Begitu banyak nya umat muslim yang ingin menunaikan ibadah tersebut. Siklus keberangkatan jamaah di Indonesia bahkan mengalami peningkatan setiap tahunnya. Untuk itu pemerintah Indonesia memudahkan setiap warga negaranya yang ingin berangkat ke Baitullah menunaikan ibadah umrah. Umrah merupakan salah satu ibadah yang membutuhkan banyak persiapan yang bersifat jasmani dan rohani.karena ibadah ini tidak saja di peruntukkan bagi yang kaya harta, seluruh umat islam bisa melaksanakan ibadah umrah. Karena kata mampu dalam melaksanakan ibadah ini bukan semata mampu karena memiliki banyak harta atau uang untuk bisa

³ Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, Edisi Terkini Revisi Tahun 2006, (Surabaya : CV Pustaka Agung Harapan,2006), Hal.78

⁴ Wita Juwita, Indari Mastuti, *Panduan Perjalanan Haji Untuk Perempuan*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2013), hal. 2

melaksanakannya. Namun, mampu dalam ibadah umrah bukan hanya mampu dalam segi material. Makna mampu dalam ibadah ini terutamanya yaitu mampu melaksanakan ibadah dengan baik, sehat badan, sehat jasmani dan rohani. Karena ibadah umrah yang dilaksanakan di dua tanah haram Mekkah dan Madinah bukan hanya ajang untuk pergi melihat kabbah melainkan menjadi tamu Allah SWT. Dan memperbanyak ibadah kepada-Nya. Sehingga membutuhkan persiapan dan bantuan terutama mengenai perjalanan ke Baitullah. Maka dari itu pemerintah Indonesia memberikan peraturan hukum atau payung hukum. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji bahwa perjalanan ibadah haji dan umrah dapat dilakukan secara perorangan atau rombongan melalui penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah berdasarkan fasilitas yang diberikan pemerintah atau biro perjalanan yang ditetapkan oleh menteri.⁵

Ibadah umrah juga merupakan sebagai bentuk perwujudan pengabdian umat muslim kepada Allah. Ibadah umrah dan haji mambrur merupakan sasaran ibadah yang mudah untuk di ucapkan namun karena timbulnya kendala-kendala disaat melaksanakannya ia menjadi gampang-gampang susah. Jumlah jamaah yang bertambah setiap tahunnya harus dipulangkan dari satu Negara ke Negara lainnya, dan satu tempat ke tempat lainnya. Merupakan pekerjaan, dan untuk mengkoordinasikannya bukan pekerjaan yang mudah. Karena perjalanan ibadah yang satu ini berbeda dengan perjalanan wisata biasa, walaupun dalam perjalanannya terdapat unsur wisatanya. Para jamaah perlu mempersiapkan diri

⁵ Redaksi Sinar Grafika, *Undang-Undang Penyelenggaraan Ibadah Haji*, cetakan ke-1, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hal. 19

secermat-cermatnya dan sematang-matangnya dalam hal fisik, mental materi dan ilmu. Seorang jamaah harus beranggapan bahwa ibadah kali ini merupakan ibadah pertama dan terakhir, sehingga, sehingga ibadah yang dilakukan harus benar, baik. Kegiatan ibadah ini berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain bersama-sama dengan jamaah yang lainnya. Mobilitas kegiatan selama beribadah demikian padat, yang mungkin suatu ketika jamaah akan mengalami kelelahan, kejenuhan dan kesakitan.⁶

Sesuai dengan pernyataan sebelumnya, Penyelenggaraan ibadah umrah dapat dilakukan pemerintah maupun biro perjalanan yang telah ditetapkan oleh menteri. Dengan memenuhi beberapa syarat diantaranya adalah telah terdaftar sebagai biro perjalanan wisata yang sah, memiliki kemampuan teknis dan finansial untuk menyelenggarakan perjalanan haji dan umrah memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas ibadah haji dan umrah.⁷

Dalam menyelenggarakan ibadah umrah setiap penyelenggara harus mengacu pada undang-undang yang terkait. Peraturan-peraturan yang mengatur segala bentuk kegiatan yang berkaitan dalam penyelenggaraan ibadah umrah wajib di patuhi oleh setiap biro perjalanan umrah. Pelaksanaan haji regular keseluruhannya di atur langsung oleh pemerintah. Sedangkan urusan ibadah umrah dan haji khusus diserahkan kepada pelaku biro swasta. Biro penyelenggaraan umrah dan haji khusus berfungsi memberikan kemudahan atas semua keperluan terkait pelaksanaan. Seperti visa, alat transportasi, hotel, dan

⁶ M. Julius St, *Manajemen Perjalanan Haji Regular*, (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2011), hal. 1-2

⁷ Redaksi Sinar Grafika, *Undang-Undang Penyelenggaraan Ibadah Haji*, cetakan ke-1, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hal. 19

tiket pesawat merupakan wilayah tanggung jawab biro. Dengan begitu setiap jamaah dapat fokus menjalankan ibadah. untuk mendapatkan biro terbaik dalam pelayanan, jelas diperlukan kecermatan. Terkait perizinan dan track record yang baik agar jamaah tidak terjerumus pada biro abal-abal. Perlu kecermatan dan ketelitian dari jamaah demi memperoleh pelayanan yang prima sehingga ibadah dapat maksimal. Untuk memperoleh outcome berupa ibadah yang maksimal jelas diperlukan input yang cukup. Input yang dilakukan dengan menggunakan biro yang profesional. Biro yang professional adalah biro yang mengkoordinasi keperluan calon jamaah dengan baik. Mulai dari administrasi hingga persiapan fisik dengan pelayanan diatas rata-rata.⁸

Biro perjalanan yang telah diberi izin oleh menteri harus siap dalam segala hal. Mengelola travel dengan sungguh-sungguh serta memberikan pelayanan yang baik untuk jamaah. Agar jamaah merasa puas dan dapat beribadah dengan nyaman dan aman. Ciri pelayanan yang baik dari biro perjalanan adalah memberikan kepuasan pada jamaah, beberapa diantaranya adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang lengkap, tersedia semua produk yang diinginkan bertanggung jawab kepada semua jamaah dari awal perjalanan sampai selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, berkomunikasi secara jelas, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah, dan lain sebagainya.⁹

⁸ Dalduri, *Pilihan Travel Terbaik Demi Kenyamanan Ibadah*, Manasik Plus Umrah-Haji Dan Muslim Journey, Edisi ke-2, November 2016, hal. 27

⁹ Kasmir, *Etika Customer Service*, (PT. Raja Grafindo, 2005), hal. 5

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri bagi jamaah, dan pada akhirnya akan memberikan loyalitas jamaah pada pengelola travel yang bersangkutan. Apabila jasa pelayanan diberikan dengan baik sesuai dengan harapan maka jamaah akan merasa puas dan sebaliknya apabila pelayanan diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas travel dipersepsikan buruk.¹⁰

Dengan semakin meningkatnya antusias masyarakat untuk melaksanakan ibadah umrah. Maka semakin meningkat pula antusias perusahaan biro perjalanan untuk merenspon dan menyediakan paket perjalanan haji maupun umrah. Namun disatu sisi calon jamaah di tuntut untuk lebih waspada dalam memilih biro perjalanan. Karena beberapa kejadian yang di jumpai akhir-akhir ini menunjukkan semakin banyak nya jamaah yang sering mengeluh. Mereka merasa di telantarkan oleh biro perjalanan yang mengurus akomodasi mereka selama di tanah suci. Hal ini tentunya di karenakan ketidaktahuan atau kurangnya kewaspadaan mereka dalam memilih biro perjalanan yang bertanggung jawab. Masalah akomodasi sangat menentukan ketenangan dan kenyamanan jamaah dalam beribadah. Oleh karena itu biro perjalanan harus benar-benar mengelola perusahaanya dengan baik agar jamaah mempercayakan keberangkatan mereka untuk beribadah ke tanah suci. Maka dari itu berdasarkan uraian diatas maka penulis ingin meniliti dan mengkaji lebih dalam tentang “ **Sistem Pengelolaan Biro Perjalanan Umrah Pada Katana Tour Dan Travel Di Kota Banda Aceh** “ Untuk mengetahui bagaimana pengelolaan yang di lakukan oleh travel sehingga para jamaah haji dan

¹⁰ Irwan Misbach, *Kualitas Layanan Bank Syariah*, (Makasar: Alauddin Press, 2013), hal.

umrah mempercayakan Katana tour dan travel untuk memandu dan mengawal mereka ketika beribada di tanah suci, mekkah dan madinah.

B. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana sistem pengelolaan biro perjalanan umrah di katana tour dan travel kota Banda Aceh ?
2. Apa faktor penghambat Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh dalam mengelola biro perjalanannya ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sistem pengelolaan biro perjalanan umrah di katana tour dan travel
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menghambat travel dalam mengelola biro perjalanannya ?

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di harapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat secara teoritis
 - a. Untuk mengembangkan ilmu di bidang pengelolaan khususnya dalam hal pengelolaan perjalanan umrah
 - b. Untuk menambah khasanah bagi pengembangan ilmu pengetahuan di masa depan serta memberikan wawasan yang khususnya terkait dalam pengelolaan biro perjalanan umrah
 - c. Untuk menambah kajian keilmuan dan dapat menjadi bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat secara praktis

- a. Untuk Peneliti Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan pengetahuan dalam bidang penelitian dan untuk mengetahui sistem pengelolaan biro perjalanan umrah
- b. Untuk Akademis Memperkaya kepastakaan sebagai bahan untuk memperluas wawasan intelektual. Serta meningkatkan sumber daya manusia pada jurusan manajemen dakwah terutama pada bidang/mata kuliah haji dan umrah.
- c. Untuk Umum
 - 1) Memberikan pemahaman kepada masyarakat terutama kepada penulis mengenai pengelolaan biro perjalanan umrah.
 - 2) Memberikan kontribusi ilmiah dalam rangka memahami suatu kelompok bisnis travel umrah

E. Definisi Oprational

a. Sistem Pengelolaan

Sistem adalah suatu kesatuan usaha yang terdiri dari bagian-bagian yang berkaitan satu sama lain yang berusaha mencapai suatu tujuan. Pencapaian tujuan ini menyebabkan timbulnya dinamika, perubahan-perubahan yang terus menerus perlu dikembangkan dan dikendalikan.¹¹ Pengelolaan sering dikait kan dengan aktivitas dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Pengelolaan tersebut berupa pengorganisasian, pengarahan, pengawasan dan lainnya. Dari definisi

¹¹ Prof. Dr. Ir. Marimin, M.Sc., *Tehnik Dan Aplikasi Pengambilan Keputusan Kriteria Majemuk*, (Jakarta: Grasindo, 2004), hal. 1

diatasn dapat disimpulkan sistem pengelolaan adalah proses atau cara perbuatan dalam mengelola suatu yang telah di rencanakan mulai dari perencanaan sampai akhir penyelesaian.

b. Biro Perjalanan

Biro perjalanan dapat diartikan sebagai usaha jasa komersial, yang mengatur, menyediakan dan mengadakan pelayanan bagi seseorang atau sekelompok orang (*group*) untuk melakukan perjalanan. Biro perjalanan juga merupakan usaha yang merencanakan perjalanan sekaligus penyelenggaraan yang kegiatannya meliputi penyusunan dan penyelenggaraan paket, penyediaan pelayanan, pemesanan akomodasi, restoran dan sarana lainnya yang berhubungan dengan penyelenggaraan perlengkapan perjalanan (dokumen).¹²

c. Ibadah Umrah

Umrah adalah mengunjungi baitullah dengan tujuan beribadah kepada Allah dengan cara-cara tertentu menurut syarak. Ibadah umrah dibedakan menjadi 2 macam yaitu umrah yang dilakukan sewaktu-waktu dan umrah yang dilakukan dalam rangkaian ibadah haji, sehingga dilakukan pada bulan haji pula.¹³ Umrah memang sekilas mirip ibadah haji, dimana sebagian ritual haji dikerjakan di dalam ibadah umrah.

¹² Rini Eka Sari dan Novi Yanita, *Perencanaan Perjalanan Wisata*, (Jakarta : Penerbit Linds Bestari,2020), hal. 10

¹³ Dr. Drh. Hj. Rr. Retno Widyani, Ms, MH. , Drs. H. Mansyur Pribadi, M.Pd. , *Panduan Ibadah Haji Dan Umrah*, (Cirebon: Swageti Press, 2010), hal. 13

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah urutan sekaligus kerangka berfikir dalam skripsi. Sistematika penulisan untuk mempermudah memahami skripsi ini, penulis akan memaparkan tentang sistematika penyusunan skripsi ini terbagi menjadi lima bab, antara lain :

BAB I : Pendahuluan, sebagai pendahuluan dari skripsi ini menjelaskan mengenai sub-bagian dengan komposisi terdiri dari: *Pertama*, latang belakang masalah. *Kedua*, rumusan masalah. *Ketiga*, tujuan penelitian.

BAB II : Kajian pustaka, pada bab ini penulis akan membahas mengenai penelitian dan teori. Kajian pustaka di ambil dari buku, skripsi dan jurnal yang berisikan tentang teori sistem pengelolaan, biro perjalanan dan ibadah umrah.

BAB III : Metodologi penelitian menjelaskan tentang metodologi penelitian yang di gunakan penulis untuk mencocokkan data atau informasi yang didapat. Metodologi penelitian meliputi lokasi penelitian, jenis dan sumber data, dan tehnik pengumpulan data.

BAB IV : Hasil penelitian Pada bab ini akan menjelaskan tentang hasil penelitian. Hasil penelitian merupakan bab yang penting dalam penyusunan skripsi. Bab ini meliputi gambaran umum, objek penelitian, penyajian data dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : Penutup Penutup berisi kesimpulan dari hasil penelitian, serta kritik dan saran yang diperuntukkan untuk penulis dan perusahaan itu sendiri.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Relevan

Kajian relevan adalah deskripsi tentang kajian penelitian yang sudah pernah dilakukan seputar masalah yang diteliti. Dengan demikian penelitian yang akan dilakukan merupakan perkembangan dari penelitian yang sebelumnya, sehingga dapat terlihat jelas bahwa kajian yang sedang dilakukan bukan merupakan pengulangan. Oleh karena itu, untuk memenuhi kode etik dalam penelitian ilmiah maka sangat diperlukan eksplorasi terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang relevan. Tujuannya, untuk menegaskan penelitian, posisi penelitian dan sebagai teori pendukung guna menyusun konsep berpikir dalam penelitian.

Berdasarkan hasil eksplorasi penulis terhadap penelitian-penelitian terdahulu, peneliti menemukan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Meskipun terdapat keterkaitan pembahasan di kemudian hari, penelitian ini masih sangat berbeda dengan penelitian sebelumnya. Adapun hasil penelitian terdahulu diantaranya :

Pertama, Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Dan Umrah (Studi Kasus Di Sultan Agung Tour Dan Travel Semarang). Oleh Syuhada Mansur. Penelitian ini berfokus pada pengelolaan pelayanan yang diterapkan oleh pihak travel untuk membimbing jamaah melaksanakan ibadah haji dan umrah. serta untuk mengetahui bagaimana pihak Sultan Agung Tour dan Travel Semarang melayani semua kebutuhan jamaah yang akan melaksanakan ibadah haji dan umrah. dalam

penelitian ini juga memaparkan apakah pihak travel telah sungguh-sungguh memberikan pelayanan yang maksimal untuk semua jamaah. Memberikan sarana dan prasana yang sesuai kebutuhan jamaah. Memberikan kepastian serta pelayanan yang bermutu agar jamaah merasa aman ketika melaksanakan ibadah di tanah suci.¹⁴

Kedua, Pelaksanaan Ibadah Umrah Di PT PATUNA MEKAR JAYA PERWAKILAN SEMARANG (Studi Implementasi Pasal 43-46 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah). Oleh Ita Rahmawati. Penelitian yang di lakukan oleh saudara Ita Rahmawati di PT PATUNA MEKAR JAYA PERWAKILAN SEMARANG adalah berfokus pada penyelenggaraan ibadah umrah menurut Pasal 43-46 Undang-undang nomor 13 Tahun 2008. Untuk mengetahui pelaksanaan ibadah umrah di PT PATUNA MEKAR JAYA PERWAKILAN SEMARANG apakah telah sesuai dengan Undang-undang nomor 13 Tahun 2008 Pasal 43-46 tentang pelaksanaan ibadah umrah. dan juga faktor penghambat apa yang di dapatkan oleh pihak travel dalam pengimplementasian Undang-undang yang telah di tetap oleh pemerintah tersebut.¹⁵

Ketiga, Pengaruh Minat Masyarakat Memilih Biro Perjalanan Umrah Di Saat Maraknya Kasus Penipuan Berkedok Umrah (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Krembung Kabupaten Sidoarjo). Oleh Irene Trisna Wijayati.

¹⁴ Syuhada Mansur, Manajemen Pelayan Biro Perjalan Haji Dan Umrah (Studi Kasus Di Sultan Agung Tour Dan Travel Semarang), (Semarang, FDK, Manajemen Dakwah, 2015)

¹⁵ Ita Rahmawati, Pelaksanaan Ibadah Umrah Di PT PATUNA MEKAR JAYA PERWAKILAN SEMARANG (Studi Implementasi Pasal 43-46 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah), (Semarang, FDK, Manajemen Dakwah, 2018)

Penelitian ini berfokus untuk mengetahui pengaruh faktor harga, pelayanan, dan kepercayaan dalam keputusan konsumen memilih biro perjalanan haji dan umrah terhadap maraknya kasus penipuan yang berkedok umrah.¹⁶

B. Sistem Pengelolaan

1. Pengertian sistem

Sistem merupakan kumpulan dari bagian atau komponen baik fisik maupun nonfisik, yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan.¹⁷

Sistem juga merupakan sekelompok komponen dan elemen yang digabungkan menjadi satu untuk mencapai tujuan tertentu. Sistem berasal dari bahasa Latin (*systema*), dan bahasa Yunani (*sustema*) yang artinya suatu kesatuan yang terdiri dari komponen atau elemen yang dihubungkan bersama dalam memudahkan aliran informasi, materi atau energi untuk mencapai suatu tujuan. Definisi sistem banyak dikemukakan oleh para ahli dengan rumusan yang berbeda-beda meskipun mengandung maksud yang sama, untuk memperoleh pengertian yang lebih luas tentang sistem, berikut adalah beberapa pengertian oleh para ahli:

- a) Menurut Makkasau dalam bukunya metode analisis sistem bahwa sistem adalah totalitas yang efisien dan efektif, terdiri dari bagian-bagian yang terstruktur dan berinteraksi teratur wadah (transformasi)

¹⁶Irene Tresna Wijayati, Pengaruh Minat Masyarakat Memilih Biro Perjalanan Umrah Di Saat Maraknya Kasus Penipuan Berkedok Umrah (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Krembung Kabupaten Sidoarjo), (Sidoarjo, Fakultas Agama Islam, Prodi Perbankan Syariah, 2014)

¹⁷Fakhruddin, M.Hi., *Fiqh dan Manajemen Zakat Di Indonesia*, (Malang, Malang Press, 2008), hal.169

yang dipengaruhi oleh aspek-aspek lingkungan guna mencapai tujuan.¹⁸

b) Menurut Am. Kadarman dalam bukunya pengantar ilmu manajemen bahwa sistem adalah suatu kumpulan bagian yang saling berhubungan dan bergantung serta diatur sedemikian rupa sehingga menghasilkan suatu keseluruhan.¹⁹

c) Menurut Richard A. Jhonsnson, dan James E. Rosenzweing sebagaimana yang dikutip oleh Moiekijot dalam bukunya yang berjudul *the theory and management of system*, dan penerapan dalam menejemen, mengemukakan bahwa sistem adalah suatu kebulatan/keseluruhan yang komplek atau terorganisir, suatu himpunan/perpanduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk kebulatan/keseluruhan yang kompleks atau utuh.²⁰

Dari beberapa pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan pengertian sistem adalah sekumpulan elemen yang bersama-sama berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sistem juga dapat disimpulkan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, kompenen atau variabel-variabel yang terorganisir saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu.

¹⁸ Makkasau, *metode analisis sitem*, (bandung: sinar baru, 1983), hal.37.

¹⁹ Am. Kadarman, *Pengantar Ilmu Manajemen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1996), hal.8.

²⁰ Moeikojot, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakaya, 1994), hal.3

2. Pengertian Pengelolaan

Pengelolaan menurut kamus besar bahasa indonesia, pengelolaan adalah penyelenggaraan, pengurusan.²¹ Pengelolaan atau proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain, proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan organisasi atau proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan.²²

Pengelolaan adalah bagian dari manajemen. Kata "manajemen" berarti proses penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran. Pengelolaan berarti serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang. Berdasarkan ketetapan ataupun acuan yang telah ditentukan pada saat penyusunan perencanaan awal yang pelaksanaannya mendukung perencanaan pertama.²³

Jadi, pengelolaan adalah pengurusan atau penyelenggaraan yang terlibat dalam perencanaan, pelaksanaan dan pencapaian tujuan bersama.

C. Biro perjalanan

1. Pengertian Biro Perjalanan

Biro perjalanan adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur, dan menyediakan pelayanan bagi seseorang, sekelompok orang, untuk melakukan perjalanan. Biro perjalanan umum adalah badan usaha yang

²¹Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, cet. III, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), hal.211

²²Daryanto, *Kamus Indonesia Lengkap*, (Surabaya : Apollo, 1997), hlm 348

²³Willy Abdilla, *Sistem Tata Kelola Teknologi Informasi*, (Yogyakarta: Andi, 2010), hal.13

menyenglanggarakan kegiatan perjalanan usah didalam dan luar negeri. Cabang biro perjalanan umum adalah salah satu unit biro perjalanan umum, yang berkedudukan sama dengan kantor pusatnya. Perwakilan adalah biro perjalanan umum, agen perjalanan, badan usaha lainya atau perorangan yang ditunjuk oleh satu biro perjalan umum yang berkedudukan diwilayah lain untuk melakukan kegiatan yang diwakilkan, baik secara tetap maupun sementara. Biro perjalanan wisata (BPW) dan asosiasi perjalanan wisata (APW), berada dibawah naungan ASITA (association of the indonesian tours dan travel agencies).²⁴

Pengertian biro perjalanan (travel) menurut para ahli:²⁵

- 1) Menurut Yoeti biro perjalanan (travel) adalah sebuah perusahaan yang memperoleh pendapatan dan keuntungan dengans menawarkan dan menjual produk serta jasa-jasa pelayanan yang diberikannya kepada pelanggannya.
- 2) Menurut Foster biro perjalanan (travel) adalah sebuah perusahaan yang menjual rancangan perjalanan secara langsung kepada masyarakat dan lebih khusus lagi menjual transportasi udara, darat, laut. Akomodasi penginapan, pelayaran wisata, wisata paket, asuransi perjalanan, dan produk lainnya yang berhubungan.

Selainnya, menurut Yoeti hadirnya biro perjalanan memiliki beberapa peran, ialah:

²⁴www.wordpress.com/2012/06/04/pengertian-biro-perjalanan/ di akses pada tanggal 26 februari 2020, hari Rabu. Jam 21.35.

²⁵Oka A. Yoeti. *Tours And Travel Marketing*, (Jakarta : Pradnya Paranita, 2003), hal. 33

- a. Pengurusan dokumen perjalanan
- b. Ticketing (penjualan tiket pesawat domestic dan internasioanl)
- c. Hotel reservatoin (dalam dan luar negeri)
- d. Agen perjalanan kapal pesiar, charter flight, kapal laut dan kereta api
- e. Paket wisata untuk dalam dan luar negeri
- f. Jasa mengiringi
- g. Jemput dan antar dari dan ke bandara
- h. Pelayanan umrah, ibadah haji dan perjalanan rohani lainnya.

Biro perjalan (travel) mempunyai 2 fungsi yaitu:²⁶

- 1) Fungsi umum Dalam hal ini biro perjalanan merupakan suatu badan usaha yang dapat memberikan penerapan atau informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan dunia perjalanan pada umummnya dan perjalanan wisata pada khususnya.
- 2) Fungsi khusus
 - a. Biro perjalanan wisata sebagai perantara. Karena ia bertindak antara wisatawan dan industri wisata.
 - b. Biro perjalanan sebagai badan usaha yang merencanakan dan menyelenggarakan tour dengan tanggung jawab dan resikonya sendiri.
 - c. Biro perjalanan sebagai pengorganisasian yaitu dalam menggiatkan usaha, BPW aktif menjalin kerjasama dengan perusahaan lain baik

²⁶ H.K. Martono, *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI No.1 Tahun 2009 Bagian Pertama*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2011), hal 73

dalam dan luar negeri. Fasilitas yang dimiliki dimanfaatkan sebagai dagangnya.

Dan sementara itu, agen perjalanan mempunyai dua fungsi, yaitu :

a. Sebagai perantara

Di daerah asal wisatawan

1. Melengkapi informasi bagi wisatawan
2. Memberikan advis bagi calon wisatawan
3. Menyediakan tiket

Di daerah tujuan :

1. Memberikan informasi bagi wisatawan
2. Membangun reservasi
3. Menyediakan transportasi
4. Mengatur perencanaan
5. Menjual dan memesan tiket
6. Sebagai organisator

Karena agen perjalanan sebagai perantara, maka ia berada di tengah industri pariwisata, maka perlu ada kontrak yang dibuat terlebih dahulu. Selain dari semua itu harus ada perjanjian khusus yang dibuat untuk mengatur kerjasama sehingga jelas tugas, kewajiban dan hak masing-masing pihak.

D. Ibadah Umrah

1. Pengertian Ibadah Umrah

Kata umrah berasal dari bahasa arab yang bermakna berpergian. Berasal dari bahasa I'timar yang bearti ziarah, yakni menziarahi kabbah dan bertawaf disekelilingnya, kemudian bersa'i antara shafa dan marwa, serta mencukur rambut (tahallul) tanpa wukuf di arafah.²⁷

Menurut bahasa umrah berarti ziarah atau kunjungan, umrah juga bisa diartikan dengan menyengaja, dan menurut istilah umrah berarti ibadah yang mengharuskan tawaf, sa'i, tahallul, dan ihram.²⁸

Hukum umrah masih terjadi perbedaan pendapat . sebagian ulam (fuqaha) mengatakan wajib dan sebagian lainnya mengatakan sunnah. Jika disimpulkan dari semua argument para fuqaha umrah yang wajib adalah umrah yang dilakukan bersama hajinya sedangkan yang tidak dilaksanakan berkaitan dengan haji hukumnya sunnah.²⁹

2. Wajib umrah

Wajib Umrah ada dua, yaitu ihram dari miqat dan menghindari semua larangan-larangan. Menurut tiap-tiap mazhab pada dasarnya wajib haji dan umrah sama kecuali wukuf di arafah, mabit, dan melontar jumrah karena hal ini hanya da di haji. Menurut Ulama Hanafiyah wajib umrah ada dua , yaitu sa'i dan mencukur rambut. Menurut malikiyah wajib umrah tidak memakai pakaian berjahit dan

²⁷Muhammad Basir Al-Habsyi, *Fiqih Praktis*, (Bandung: Mizan, 1999), hal. 377

²⁸Al-Kahlawi Muhammad Ablah, *Buku Induk Haji Dan Umrah Untuk Wanita*, (Jakarta: Zaman, 2009), hal 10

²⁹ Muhammad Sholikhin, *Keajaiban Haji Dan Umrah*, (Jakarta : Erlangga, 2013), hal. 4

menutup kepala bagi laki-laki dan talbiyah. Dan menurut hanabiyah ada dua juga, yaitu ihram dari miqat dan mencukur/memotong rambut.³⁰

3. Macam-macam umrah

Umrah hanya terbagi menjadi dua macam, yaitu umrah wajib dan sunat:

- a. Umrah wajib umrah yang pertama kali dilaksanakan disebut juga umratul islam dan umrah sunat. Dan umrah yang dilaksanakan karena nazar.
- b. Umrah sunat umrah yang dilaksanakan setelah umrah wajib baik yang kedua kali dan seterusnya, dan bukan umrah nazar.³¹

4. Syarat dan Rukun umrah

Syarat dan rukun haji umrah pada dasarnya sama tidak ada perbedaan. Karena syarat tersebut ialah ketentuan-ketentuan yang harus yang harus di miliki seseorang yang hendak melaksanakan haji atau umrah. Adapun syarat wajib umrah sama dengan syarat wajib haji seperti yang telah dijelaskan sebelumnya.

Rukun umrah menurut para ulama adalah :

- a. Menurut mazhab syafi'i ada lima yaitu ihram, tawaf, sa'i, memotong/ menggunting rambut, tertib. Menurut wabbah zuhailly bahwa rukun umrah syafi'yah hanya ada empat tidak termasuk tertib.

³⁰Suparman Usman, *Manasik Haji Dalam Pandangan Mazhab*, (Serang: MUI Provinsi Banten, 2008), hal. 24-26

³¹ Iwan Gayuh, *Buku Pintar Haji Dan Umrah*, (Jakarta Pustaka Warga Negara, 1999), Hal. 35

- b. Menurut mazhab maliki dan hambali, yaitu ihram dan miqat, tawaf dan sa'i
- c. Menurut mazhab hanafi, rukun umrah hanya satu tawaf yang dimaksud adalah empat putaran sedangkan 3 putaran lainnya hukumnya wajib.³²

5. Tata cara pelaksanaan thawaf dan sa'i

1) Thawaf

Tawaf adalah kegiatan mengelilingi Ka'bah sebanyak tujuh kali. Tawaf adalah salah satu amal ibadah yang dilakukan oleh Muslim pada saat melaksanakan haji dan umrah. Tawaf hanya dilakukan di Masjidil Haram.

Syarat-syarat yang harus dipenuhi saat melakukan thawaf :

- a. menutup aurat dari hadast dan najis
- b. Berada dalam Masjidil haram
- c. Tertib, yaitu dimulai dari Hajar Aswad dan menjadikan Ka'bah di arah kiri dengan meluruskan bahu kiri ke Ka'bah
- d. Dilakukan tujuh kali putaran
- e. Ketika tawaf harus diluar Ka'bah
- f. Niat tawaf, hanya diperlukan bagi jama'ah yang mengerjakan tawaf sunah dan tawaf wada' saja. Sementara tawaf rukun dan tawaf qudum tidak diperlukan niat.

Tata cara pelaksanaan thawaf :

³² H. Edi Mulyono Dan H. Harun Abu Rofi'ie, *Panduan Praktis Dan Terlengkap Ibadah Haji Dan Umrah*, (Jakarta : Safirah, 2013), hal. 16-17

- a. Masuk masjidil haram dari pintu Bani Syaibah/Babussalam
- b. Lurus dengan Hajar Aswad batas mulai melakukan tawaf
- c. Melakukan tawaf tujuh putaran, dengan jarak antara Ka'bah paling dekat kurang lebih satu meter.
- d. Setelah tawaf lalu ke Multazam
- e. Berdo'a di Multazam lalu ke Hajar Aswad
- f. Mencium Hajar Aswad lalu ke Maqam Ibrahim
- g. Shalat Sunah tawaf di Maqam Ibrahim lalu ke Hijir Ismail
- h. Shalat sunah di Hijir Ismail dan berdo'a dibawah talang Mas lalu ketempat air zam zam
- i. Minum air zam zam lalu menuju Sa'i
- j. Memulai Sa'i dari bukit Shafa

2) Sa'i

Sa'i merupakan salah satu syarat rukun haji yang dimana para jamaah haji berjalan dari bukit shafa ke bukit marwah, begita juga sebaliknya. Sebanyak 7 kali para jamaah memulai perjalanan dari bukit shafa dan berakhir dibukit marwah. Ketika melintasi Bathnul Waadi yaitu kawasan yang terletak di antara bukit Shafa dan bukit Marwah (saat ini ditandai dengan lampu neon berwarna hijau) para jama'ah pria disunahkan untuk berlari-lari kecil sedangkan untuk jama'ah wanita berjalan cepat. Ibadah Sa'i boleh dilakukan dalam keadaan tidak berwudhu dan oleh wanita yang datang Haid atau Nifas. Waktu melaksanakan sa'i adalah setelah melaksanakan tawaf ifadah atau tawaf umrah. Bagi yang

melaksanakan haji ifrad atau haji qiran setelah tawaf qudum boleh melaksanakan sa'i, sehingga ketika melaksanakan tawaf ifadah tidak perlu mengerjakan sa'i lagi.

Tata cara pelaksanaan sa'i :

- a. Berjalan menuju bukit shafa.
- b. Setibanya dibukit shafa para jamaah menghadap kearah ka'bah sambil membaca takbir dan tahlil.
- c. Berjalan kebukit marwah dengan berzikir dan berdo'a dilaksanakan setiap perjalanan.
- d. Di mas'a (tempat sa'i) terdapat dua pilar berwarna hijau, ketika sampai disana dianjurkan bagi laki-laki untuk lari-lari kecil, sedangkan untuk perempuan diharuskan mempercepat jalannya.
- e. Ketika mendekati bukit Marwah, membaca doa seperti yang terdapat dalam Q.S Al Baqarah : 158.
- f. Ketika sampai dibukit marwah, menghadap kearah ka'bah kemudian membaca takbir dan tahlil sebagaimana yang dilakukan di bukit shafa.³³

³³ Hasil Praktek Manasik Umrah Dengan Bapak H. Akhyar M. Ag, Mata Kuliah Praktek Haji Dan Umrah, Pada Tanggal 05 Oktober 2019

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode penelitian

Metode adalah suatu cara atau jalan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan dengan menggunakan alat-alat tertentu.³⁴ Metode diartikan sebagai suatu cara atau teknis yang dilakukan dalam penelitian. Sedangkan penelitian diartikan sebagai upaya dalam bidang ilmu pengetahuan yang dijalankan untuk memperoleh fakta-fakta dan prinsip-prinsip dengan sabar, hati-hati dan sistematis untuk mewujudkan kebenaran.³⁵ Penelitian juga dapat diartikan sebagai kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan analisa yang dilakukan secara metodologis, sistematis dan konsisten.

Adapun metode dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau hitungan lainnya. Contoh dapat berupa penelitian tentang kehidupan, riwayat, dan perilaku seseorang. Disamping itu juga tentang peranan organisasi, pergerakan sosial, atau hubungan timbal balik. Sebagian datanya dapat dihitung sebagaimana data sensus, namun analisisnya bersifat kualitatif.³⁶

³⁴Sutrisno Hadi, *Metode Penelitian Hukum*, (Surakarta: UNS Press, 1989), hlm. 4.

³⁵Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta : PT. BumiAksara, 2006), hlm.24.

³⁶Anslem Strauss & Juliet Corbin, *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PustakaPelajar, 2013), hlm. 4.

Metode penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau pelaku yang dapat diamati.³⁷

Penelitian deskriptif adalah upaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisis, dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi. Dengan kata lain, penelitian deskriptif ini bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini, dan melihat kaitan antara variabel-variabel yang ada.³⁸ Sedangkan sumber data untuk penelitian ini diperoleh dari studi kepustakaan (*library reasearch*) dan juga studi lapangan (*field reasearch*).

B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan sebagai tempat penelitian dalam pembahasan skripsi ini adalah di Katana tour dan travel kota banda aceh.

C. Sumber Informan

Sumber Informan dalam penelitian ini terdiri dari kepala atau direktur katana tour dan travel staf dan karyawan yang bekerja di lingkungan katana tour dan travel. Dipilihnya sumber informan ini atas alasan mereka lebih mengetahui tentang sistem pengelolaan apa saja baik yang telah dilakukan maupun yang akan dilakukan pihak travel dalam mengeloala biro perjalanan haji dan umrah. Dengan demikian jumlah total sumber informan dalam penelitian in dan ditambah dengan

³⁷Margono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Cetke 4, (Jakarta: RhinekaCipta, 2004), hlm. 35.

³⁸Mardalis, *Metode Penelitian Suatu...*, hlm. 26.

beberapa sumber informan dari kalangan jamaah haji dan umrah yang pernah mempeyayakan katana tour dan travel untuk mengawal dan menuntun mereka dalam melaksanakan ibadah umrah.

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini serta untuk membahas permasalahan yang ada, maka penulis akan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indera mata sebagai alat bantu utamanya selain panca indera lainnya seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit. Oleh karena itu, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indera mata serta dibantu dengan panca indera lainnya. Dapat disimpulkan bahwa teknik observasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan.³⁹ Dalam pengertian lain, observasi adalah pengamatan, pencatatan yang sistematis dengan fenomena penyididikan dengan alat indra. Penelitian observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap hasil wawancara maupun data penelitian lainnya. Observasi ini dilakukan di perusahaan biro perjalanan umrah tepatnya di PT Katana Perkasa Wisata atau lebih di kenal dengan Katana Tour dan Travel Kota Banda Aceh.

³⁹Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), hlm. 115.

2. Wawancara

Wawancara yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan. Pewawancara adalah orang yang melakukan wawancara dan menentukan materi yang akan ditanyakan serta kapan dimulai dan kapan diakhiri. Sedangkan informan adalah orang yang di wawancarai dan memberikan informasi kepada pewawancara.⁴⁰ Untuk memperoleh data yang lebih valid, peneliti mengadakan wawancara langsung dengan informan yang menjabat sebagai direktur utama Katana Tour dan Travel, para staf karyawan yang berkerja di lingkungan tersebut. Dan beberapa jamaah umrah yang pernah berumrah dengan Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data informasi yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang berupa catatan, transkrip, buku-buku, surat kabar, majalah, foto, dan sebagainya yang berkenaan dengan penelitian. Pada intinya metode dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis.⁴¹ Dalam hal ini peneliti perlu mengumpulkan data yang berupa dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian ini.

Data dokumentasi ini termasuk diantaranya Visi-Misi katana tour dan travel yang bersangkutan dengan sistem pengelolaan yang di lakukan travel dalam mengelola biro perjalanan haji dan umrah di Katana Tour Dan Travel Kota Banda Aceh.

⁴⁰Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif.*, hlm. 108.

⁴¹Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif.*, hlm. 123.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan tahap pertengahan dari serangkaian tahap dalam sebuah penelitian yang mempunyai fungsi yang sangat penting. Hasil penelitian yang dihasilkan harus melalui proses analisis data terlebih dahulu agar dapat dipertanggung jawabkan keabsahannya.⁴² Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif analisis yaitu suatu metode yang tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada pengelompokan data untuk menarik kesimpulan.

Teknik analisis data menurut Miles dan Huberman terdiri atas empat tahap yang harus dilakukan yaitu:

- 1) Tahap pengumpulan data.
- 2) Tahap reduksi data
- 3) Tahap display data.
- 4) Tahap penarikan kesimpulan atau tahap verifikasi.⁴³

Dalam penelitian ini peneliti mengobservasi sistem pengelolaan biro perjalanan haji dan umrah yang telah ditelaah, dikaji, dan disimpulkan sesuai dengan tujuan dan kegunaan penelitian.⁴⁴ Data dalam rangkaian kualitatif selalu berbentuk rangkaian kata-kata bukan rangkaian angka-angka. Analisis data merupakan upaya menelaah secara kritis terhadap data penelitian yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

⁴²Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Selemba Humanika, 2012), hlm. 152.

⁴³Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif dan kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 139.

⁴⁴SutrisnoHadi, *Metodologi Reasearch*, (Yogyakarta: Andioffsed, 1994), hlm. 46.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Profil Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh

1. Gambaran umum travel

Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh berlokasi di jalan Mr.Mohd Hasaan No.233 Batoh, atau lebih tepatnya didepan SPBU batoh kota Banda Aceh, telp : (0651)6301164 Hotlin : 081377333272 / 081260411268, Email : katanatour@yahoo.com.

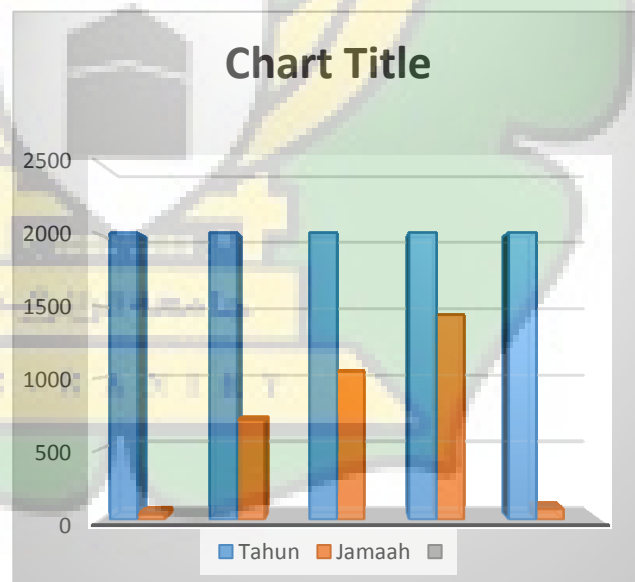
Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh adalah sebuah travel atau biro perjalanan untuk umrah. Memiliki 2 kantor cabang yang berdiri setahun setelah kantor pusat di resmikan dan Katana Tour dan Travel juga memiliki perwakilan setiap daerah di seluruh Aceh. Adapun kantor cabang Katana Tour dan Travel bertempat di dua lokasi dan daerah yang berbeda, antara lain : di kabupaten Pidie Jaya dan di Langsa. Direktur utama Katana Tour dan Travel adalah bapak H. Ahmad Ikbar Fuadi, beliau merupakan salah satu dari dua pendiri dan pemilik perusahaan travel tersebut.

Sejarah singkat berdirinya Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh yaitu pada akhir tahun 2016 tepatnya di bulan November, lebih dan kurang Katana Tour dan Travel sudah berumur 4 tahun. Tahun pertama keberangkatan, Katana Tour dan Travel hanya memberangkatkan 35 jamaah. Direktur utama travel tersebut sempat merasa insecure dengan jumlah jamaah di tahun pertama tersebut, yang terhitung sedikit, beliau ragu apakah travel tersebut kedepannya akan

berjalan lancar dan tetap beroperasi. Namun dengan tekad yang kuat dan do'a yang tak henti-hentinya Katana Tour dan Travel di tahun selanjutnya tepatnya tahun kedua keberangkatan calon jamaah meningkat drastis. Jamaah yang diberangkatkan mencapai 700 jamaah. Ini merupakan titik terang pencapaian travel. Dan bahkan Katana Tour dan Travel pada tahun ketiga memberangkatkan lebih dari 1000 jamaah. Meskipun pada tahun keempat ini travel tidak dapat memberangkatkan jamaah karena pandemi covid-19 yang mana bukan saja Katana Tour dan Travel yang mengalaminya namun seluruh travel biro perjalanan. Dikarenakan pemerintah Arab Saudi menutup ka'bah untuk umum dan melarang orang asing untuk masuk ke Negara mereka sampai waktu yang ditentukan.

Tabel 4.1 Data Keberangkatan Jamaah Katana Tour dan Travel

Tahun	Jamaah
2016	35
2017	700
2018	1040
2019	1440
2020	75



Menurut informasi dari direktur utama Katan Tour dan Travel kota Banda Aceh bahwa sebelum mendirikan Katana Tour dan Travel beliau juga pernah bekerja di salah satu travel yang bergerak di bidang biro perjalanan haji dan umrah, yang tempatnya juga masih berlokasi di Kota Banda Aceh. Beliau juga sebelumnya pernah menetap dan bekerja di Mekkah selama kurang lebih 4 tahun. Setelah beliau memiliki sedikit pengalaman dari travel tempat beliau bekerja sebelumnya, beliau bertekad mendirikan perusahaan sendiri. Namun meski saat ini beliau sudah tidak di travel tempat beliau bekerja sebelumnya, mereka masih tetap menjalin kerja sama antar travel. Pada saat beliau mendirikan perusahaan travel, beliau mendirikan bersama salah satu teman nya yaitu bapak Drs. H. Jamaluddin Affan, yang juga telah memiliki banyak pengalaman dibidang haji dan umrah. Beliau juga sebelumnya telah lama bekerja dan menetap di mekkah Al- Mukaramah kurang lebih 25 tahun. Dan beliau sekarang menjabat sebagai komisariss dan devisi umrah pada struktur keorganisasian Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh. Dan sampai saat ini Katana Tour dan Travel telah memiliki tujuh karyawan dengan SK tetap. Dan 3 karyawan dengan SK tetap di setiap cabang.⁴⁵

2. Visi dan Misi Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh

Visi :

Sebagai penyelenggara umrah untuk semua kalangan, baik dari kalangan menengah keatas, maupun kalangan menengah kebawah agar dapat merasakan nikmatnya beribadah di tanah suci

⁴⁵ Hasil wawancara dengan bapak H. Ahmad Ikbar Fuadi, Direktur Utama Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh, pada tanggal 13 Juli 2020

Misi :

- a. Memberikan pelayanan umrah yang amanah, bertanggung jawab, dan memberi ke pastian pada setiap jamaah.
- b. Mengembangkan pelayanan serta memberikan sarana dan prasarana yang baik agar jamaah merasa nyaman ketika beribadah.
- c. Memberikan pelayanan yang baik agar jamaah mampu mengimple-
mentasikan pada kehidupan sehari-hari makna filosofis ritual ibadah
umrah.⁴⁶

Untuk mewujudkan hal tersebut maka Katana tour dan Travel kota Banda Aceh memberikan solusi sebaik mungkin untuk umat Islam yang mau melak-
sanakan ibadah umrah yaitu dengan memberangkatkan calon jamaah tanpa
menunggu lama dan meberikan fasilitas yang baik dan biaya yang terjangkau.

B. Sistem Pengelolaan Biro Perjalanan Umrah di Katana Tour dan Travel

Kota Banda Aceh

1. Perencanaan

Perencanaan menurut Richard L. Daft berarti mengidentifikasi berbagai
tujuan untuk kinerja organisasi dimasa mendatang serta memutuskan tugas dan
penggunaan sumber daya yang diperlukan untuk mencapainya. Perencanaan
adalah tindakan yang dilakukan untuk menentukan tujuan perusahaan.⁴⁷

Setiap kegiatan tentunya harus memiliki perencanaan, baik itu perencana
jangka pendek, jangka menengah maupun jangka panjang yang akan di capai.

⁴⁶ Sumber Data dari Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh 2020

⁴⁷ Richard L. Daft, *Era Baru Manajemen*, (Jakarta, Salemba Empat, 2010), Ed Ke-9, hal.

Dengan adanya perencanaan sekiranya suatu kegiatan tersebut dapat terlaksana secara efektif dan efisien. Dan tentunya apabila suatu perencanaan telah matang maka secara otomatis kegiatan tersebut akan berjalan dengan lancar. Begitu juga dengan system pengelolaan pada Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh, kegiatan akan berjalan dengan lancar apabila sebelumnya telah dilakukan tindakan, perencanaan, dan persiapan yang matang.

Fungsi perencanaan pada Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh di susun dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) travel tersebut. Adapun perencanaan yang dilakukan Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh sebagai berikut :

a. Perkiraan persiapan perencanaan

Pada saat penyusunan perencanaan untuk suatu kegiatan agar perencanaan tersebut berjalan secara efektif sangat diperlukan kemampuan untuk memperhitungkan situasi dan kondisi disetiap kegiatan yang dilakukan agar nantinya berjalan lancar. Oleh sebab itu Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh mempersiapkan perkiraan perencanaan yang harus dilakukan nantinya, antara lain yaitu :

- 1) Menentukan jadwal kegiatan untuk jamaah. Tujuan adanya jadwal ini adalah agar jamaah siap dan mampu hadir tepat waktu pada setiap kegiatan.
- 2) Menentukan tempat, baik itu tempat berkumpul dan tempat yang akan di kunjungi. Agar kegiatan ini berjalan dengan sebaik mungkin.

- 3) Menghitung jumlah jamaah yang akan berangkat. Hal ini dilakukan agar tidak adanya ketertinggalan jamaah atau terpisah dari rombongan pada saat pelaksanaan kegiatan.
- 4) Menentukan pemandu dan tour guide. Hal ini di persiapkan untuk mengontrol dan memandu jamaah dalam pelaksaannya kegiatan.
- 5) Memperkirakan kondisi jamaah, baik sebelum keberangkatan atau sedang dalam pelaksanaan kegiatan. Karena dengan adanya perkiraan tersebut pihak pelaksana dapat melakukan perisapan untuk mengantisipasi apa saja yang kira-kira akan terjadi pada saat pelaksanaan kegiatan.

Table 4. 2 Contoh itinerary/ jadwal rencana perjalanan umrah ⁴⁸:

Hari ke	Rute	Program
Ke- 1	Langsa – Medan	Jam 01. Siang berkumpul di Dayah Ma’atuf Siriget, Langsa untuk bersiap-siap menuju Medan.
Ke-2	BTJ- Madinah	➤ Pkl 10.00 pagi berkumpul di bandara kuala namu ➤ Pkl 13.30 take off menuju madinah via maskapai Saudia Arabia Airline ➤ 19.00 Insyaallah tiba di Airport Madinah ➤ Selesai proses imigrasi menuju hotel dan istirahat
Ke- 3	Madinah	➤ Selesai subuh di masjid Nabawi, ziarah Raudhah, ziarah ke makam Rasulullah SAW, Abu Bakar r.a, dan Umar Bin Khatab r.a, ziarah Baqi’

⁴⁸ Sumber Data dari Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh 2020

		➤ setelah itu dapat dipergunakan untuk memperbanyak ibadah di masjid Nabawi
Ke-4	Madinah	➤ setelah sarapan pagi mengunjungi tempat-tempat bersejarah di kota madinah, seperti : masjid Quba, masjid Qiblatain, Khandaq (Jabal Uhud) ➤ dan ke pasar kurma selebihnya kegiatan bebas
Ke- 5	Madinah-	➤ memperbanyak ibadah di madinah
Ke- 6	Madinah-Mekkah	➤ setelah shalat dzuhur berangkat dari Madinah menuju Mekkah via darat ➤ setiba di Mekkah chek in hotel kemudian melaksanakan umrah (thawaf, sa'I, dan tahallul)
Ke- 7	Mekkah	➤ memperbanyak ibadah di masjidil Haram
Ke- 8	Mekkah	➤ menzirihi tempat-tempat bersejarah di kota Mekkah, diantaranya Jabal Tsur, Padang Arafah, Jabal Rahmah, Muzdalifah, Mina, Jabal Nur, Masjid Jin, dan tempat lahirnya Rasulullah SAW, dan di akhiri dengan Ja'ronah
Ke- 9-12	Mekkah	➤ memperbanyak ibadah di masjidil Haram
Ke- 13	Mek-Jed-KNO	➤ Ba'da dzuhur thawaf Wada' ➤ Setelah makan siang meninggalkan kota suci Mekkah menuju Jeddah via darat ➤ 23.20 take off menuju Kuala Namu
Ke- 14	Langsa	➤ Pkl. 12.20 Insyaallah landing di Kuala Namu dan melanjutkan perjalanan ke Langsa ➤ Selesailah umrah bersama Katana umrah&hajj

b. Perencanaan pelaksanaan

Dengan adanya perencanaan ini maka baik pelaksana, pemandu dan jamaah agar lebih mudah dalam melaksanakan kegiatan yang akan dilakukan.

Adapun perencanaan dalam pelaksanaan ini , yaitu :

- 1) Pihak Katana Tour dan Travel sebelum melaksanakan tugasnya masing-masing, Katana travel membentuk tim yang akan bertanggung jawab pada setiap tugas yang di berikan.
- 2) Regerstrasi jamaah, pada Katana Tour dan Travel calon jamaah harus melakukan registrasi pendaftaran dan melakukan pembayaran. Sistem pembayaran pada Katana Tour dan Travel ini yaitu jamaah dapat membayar setengah dari harga terlebih dahulu untuk tanda bukti benar akan berangkat dengan Katana Tour dan Travel, untuk pembayaran selanjutnya yaitu pelunasan dapat dilakukan 2 minggu sebelum keberangkatan. Travel melayani pembayaran secara cash dan uang tunai.
- 3) Menyampaikan materi atau panduan untuk melaksanakan kegiatan ibadah. Para jamaah akan melaksanakan manasik umrah yang akan di bimbing oleh pembimbing manasik yang telah disediakan oleh pihak Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh. Tujuannya adalah agar jamaah sudah siap dan mampu pada saat pelaksanaan.
- 4) Pemandu jamaah. Katana Tour dan Travel menyediakan pemandu yang sudah berpengalaman. Dan bisa saja di pandu langsung oleh direktur atau komisariss dan karyawan travel.

c. Produk dan fasilitas

Untuk memberikan kenyamanan calon jamaah pada saat ingin mendaftar atau berkonsultasi mengenai umrah baik tentang keberangkatan, akomodasi dan lainnya pihak travel mempersiapkan kantor yang akan di datangi para calon jamaah. Dimana di kantor ini memiliki beberapa fasilitas untuk calon jamaah yang akan datang. Dan fasilitas untuk membantu karyawan untuk menjalankan tugas nya masing-masing.

Tabel 4. 3 Fasilitas di kantor Katana Tour dan Travel

No	Fasilitas	Jumlah
1	Meja tamu	2
2	Kursi kerja	8
3	Pamflet Katana travel	1
4	Poster Katana travel	1
5	Mesin transaksi pembayaran	2
6	Mesin penghitung uang	1
7	Telepon	2
8	Laptop	2
9	Komputer	6
10	Ac	2
11	Buku tamu	2
12	Kursi tamu	12
13	Pulpen	± 10

14	Buku catatan	± 3
15	Buku bacaan	± 10
16	Lemari	3
17	Tong sampah	2
18	Browser	± 50
19	Piring	± 15
20	Gelas	± 15
21	Dispenser	1
22	Aqua kotak gelas	± 5
23	Sendok	± 10
24	Jam dinding	1
25	Tabung mini pemadam api	1
26	Televisi	1

Untuk melaksanakan kegiatan yang telah di rencanakan Katana Tour dan Travel menyediakan beberapa produk dan fasilitas yang akan diberikan kepada jamaah. Tujuannya adalah agar jamaah merasa nyaman dan memudahkan jamaah yang ingin beribadah di tanah suci. Adapun produk yang ditawarkan oleh Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh mempunyai beberapa pilihan harga paket keberangkatan yang dapat di tentukan sendiri atau dipilih langsung oleh jamaah.⁴⁹

⁴⁹ Sumber Data dari Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh 2020

Tabel 4. 4 Paket Umrah Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh

1) Paket regular

Akomodasi			Harga (Rp)/Pax		
Madinah	Makkah	Double	Triple	Quard	Jumlah hari
Nozol	Al Nosour	24.000.000	23.500.000	22.500.000	9 hari
Munawarah	Al Mohagerin				
Nozol	Al Nosour	26.500.000	25.500.000	24.500.000	11 hari
Munawarah	Al Mohagerin				
Nozol	Al Nosour	28.500.000	27.500.000	26.500.000	14 hari
Munawarah	Al Mohagerin				

2) Paket Arba'in

Akomodasi			Harga (Rp)/ Pax		
Madinah	Makkah	Double	Triple	Quard	Jumlah hari
Nozol	Al Nosour	31.500.000	30.500.000	29.500.000	18 hari
Munawarah	Al Mohagerin				

3) Paket Umrah + Turki

Akomodasi			Harga (Rp)/ Pax			
Turkey	Madinah	Makkah	Double	Triple	Quard	Jumla h hari
PARK INN ***	Nozol Munawara h	Al Nosour Al Mohager in	33.500.00 0	31.500.000	30.500.0 00	15 HARI

4) Paket umrah + Aqsha

Akomodasi			Harga (Rp)/ Pax			
Jeru ssale m	Madinah	Makkah	Double	Triple	Quard	Juml ah hari
Holy land	Nozol Munawara h	Al Nosour Al Mohager in	33.500.000	31.500.000	30.500.00 0	15 HA RI

5) Paket Ramadhan

Akomodasi			Harga (Rp)/Pax		
Madinah	Makkah	Double	Triple	Quard	Jumlah hari
Nozol Munawara h	Al Nosour Al Mohageri n	30.500.00 0	28.500.00 0	26.500.000	9 hari
Nozol Munawara h	Al Nosour Al Mohageri n	33.500.00 0	30.500.00 0	28.500.000	11 hari
Nozol Munawara h	Al Nosour Al Mohageri n	35.500.00 0	32.500.00 0	230.500.00 0	14 hari
Nozol Munawara h	Al Nosour Al Mohageri n	42.500.00 0	39.500.00 0	36.500.000	Full Ramdha n

6) Paket VIP

Akomodasi			Harga (Rp)/Pax		
Madinah	Makkah	Double	Triple	Quard	Jumlah hari
Nozol Munawarah	Al Nosour Al Mohagerin	32.500.000	30.500.000	28.500.000	9 hari
Nozol Munawarah	Al Nosour Al Mohagerin	34.500.000	32.500.000	30.500.000	11 hari
Nozol Munawarah	Al Nosour Al Mohagerin	37.500.000	35.500.000	34.500.000	14 hari

Harga paket termasuk untuk fasilitas, sarana dan prasarana yang diberikan oleh Katana Tour dan Travel,⁵⁰ antara lain adalah :

- Akomodasi sesuai yang telah disebutkan di atas
- Tiket pesawat kelas ekonomi BTJ JED + BTJ (PP)
- Makan tiga kali sehari sesuai program
- Air zam-zam 5 liter untuk setiap jamaah
- Muthawwif/ tour guide yang telah berpengalaman
- Transfer in dan out airport-hotel-airport
- Hotel berbintang tiga, empat dan lima sesuai dengan harga paket yang dipilih oleh jamaah.
- Untuk transportasi Katana Tour dan Travel menyediakan bus untuk keberangkatan dari setiap daerah, baik itu daerah yang tidak memiliki kantor cabang. Selanjutnya naik pesawat di bandara Sultan Iskandar Muda ada juga melalui bandara Kuala Namu Medan. Sampai di tanah

⁵⁰ Sumber Data dari Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh 2020

suci pihak travel juga menyediakan bus yang akan di pakai jamaah untuk melakukan perpindahan tempat, baik dari satu tempat ibadah ke tempat ibadah lainnya, menuju tempat yang akan diziarahi ataupun tempat berbelanja.

- i. Ziarah / tour Saudi (khusus umrah plus)
- j. Visa umrah dan visa lanjutan Negara tujuan (khusus umrah plus)
- k. Manasik diadakan sebulan sebelum keberangkatan. Pelaksanaan manasik dipandu oleh Pembina manasik yang telah di tetap kan oleh pihak Katana Tour dan Travel.

Untuk akomodasi hotel sesuai dengan paket yang dipilih, Katana Tour dan Travel menyediakan hotel mulai dari bintang tiga sampai bintang lima view kabbah, anatar lain yaitu hotel :

- a. Nozul Munawarah di Madinah
- b. An Nosour Al Mohagerin di Makkah
- c. Dar Al Tawhid intercontinental di Makkah
- d. Al Safwah Royale Orchid di Makkah
- e. PARK INN di Turkey
- f. Holy Land di Jerussalem

Akomodasi pesawat terbang Katana Tour dan Travel menyediakan:

- a. Garuda Indonesia,
- b. Malaysia airlines,
- c. Lion air,
- d. dan Saudi Arabia.

Harga paket yang tidak termasuk, antara lain :

- a. Biaya suntik vaksin meningitis
- b. Biaya pembuatan passport
- c. Pengeluaran pribadi, sep. telp laundry, dan lainnya
- d. Kelebihan bagasi, tips, dll
- e. Tour dan transportasi di luar paket

Perlengkapan yang diberikan kepada calon jamaah umrah Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh :

- a. 1 koper besar
- b. 1 tas passport/ tas serbaguna
- c. 2 buku do'a : 1 do'a manasik umrah, dan 1 do'a manasik disertai tuntunan shalat jama dan qashar
- d. Id card
- e. Label tag
- f. Kain ihram untuk laki-laki
- g. Mukena untuk perempuan
- h. Kain baju seragam untuk semua jamaah
- i. Dan 1 syal untuk setiap jamaah

Persyarat Visa Umrah

- a. Paspor asli (masa berlaku 6 bulan) dengan nama min. 3
- b. Pas photo 4 x 6 = 6 lembar (latar belakang putih bagian wajah tampak 80%)
- c. Kartu keluarga baik pria maupun wanita (asli)

- d. Surat nikah bagi suami istri (asli)
- e. Foto kopi KTP (ktp asli untuk wanita usia diatas 45 tahun)
- f. Akte kelahiran baik pria maupun wanita, dewasa maupun anak-anak (asli)
- g. Untuk jamaah wanita yang berusia dibawah 45 tahu wajib untuk didampingi suami/ muhrimnya, apabila tidak maka diwajibkan untuk melengkapi dengan surat muhrim.
- h. Dokumen selambat-lambatnya diterima 2 minggu sebelum keberangkatan
- i. Persyaratan pengurus visa ini sewaktu-waktu dapat berubah sesuai dengan kebijakan kedutaan arab Saudi Arabia Jakarta.⁵¹

Fasilitas lain, di luar akomodasi yang diberikan travel. Apabila ada jamaah yang ingin memilih hotel lain, selain hotel yang telah di tentukan atau keperluan tambahan lainnya, maka pihak travel akan tetap membantu dan melayani jamaah dengan catatan biaya di tanggung oleh jamaah sendiri. Begitu juga jamaah yang sakit, biasanya jamaah akan di antar ke rumah sakit atau klinik terdekat, apabila penyakit yang diderita cukup berat maka jamaah harus menanggung biaya sendiri karena harga paket tidak termasuk untuk biaya kesehatan. Namun selama ini jika ada jamaah yang sakit, yang mana penyakitnya termasuk dalam katagori ringan seperti demam, flu atau yang lainnya rumah sakit milik pemerintah di tanah suci akan membebaskan tanggungan biaya tersebut. Kecuali pergi ke rumah sakit swasta maka biaya akan tetap di tanggung oleh jamaah sendiri.

⁵¹ Sumber Data dari Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh 2020

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah mencakup kegiatan mengembangkan struktur organisasi, tujuan dan peranan yang ada di dalamnya untuk menentukan tuntunan kegiatan tugas yang diperlukan dalam rangka mencapai tujuan oleh setiap orang. Dengan demikian pengorganisasian juga dipahami dengan pembagian tugas, wewenang, tanggung jawab, dan pendelegasian.⁵²

Pengorganisaian sangat penting dan sangat membantu dalam kesuksesan pada setiap kegiatan yang akan dijalankan oleh suatu perusahaan. Agar kegiatan didalam perusahaan lebih terarah dan tidak saling beradu. Struktur organisasi juga sangat diperlukan untuk pembagian tugas pada setiap karyawan sesuai dengan porsi dan kemampuan masing-masing anggotanya. Struktur organisasi yang baik itu adalah ketika suatu perusahaan tersebut mampu mengelola dan mengatur setiap karyawannya dengan baik. Menetapkan sesuatu pada tempatnya agar ketika terjadi permasalahan pada perusahaan tersebut, setiap karyawan akan lebih sigap dan pintar dalam menyelesaikannya.

Sistem pengorganisasian pada Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh adalah sistem yang saling berhubungan antara yang satu dengan yang lainnya. Ini dapat dilihat dari struktur organisasi dan aktivitas yang dilakukan pada Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh. Tentu saja dengan adanya hubungan tersebut sikap kompak, saling bekerja sama dan saling membantu antar bagian akan tetap

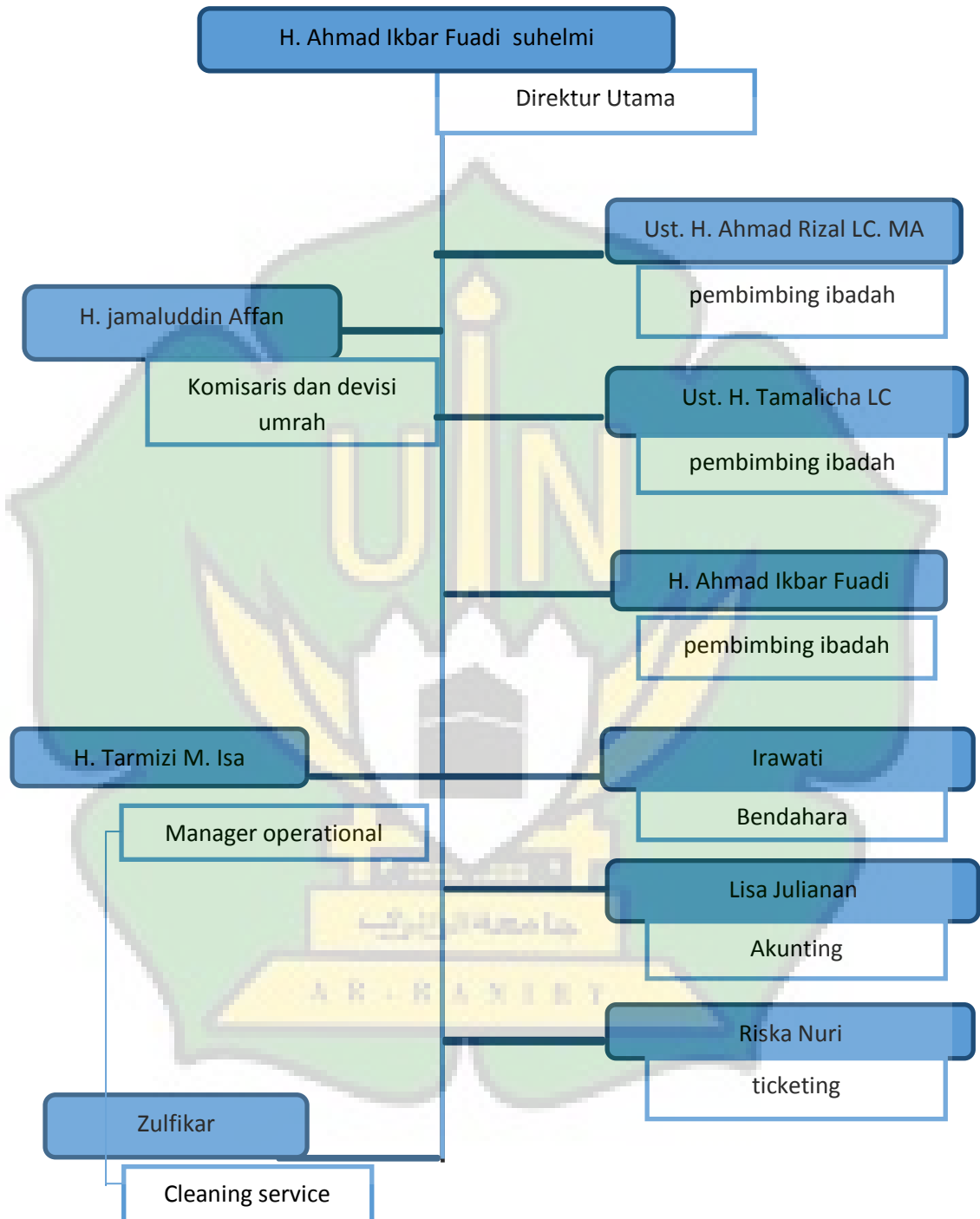
⁵² H. Muhammad Rifa'I, Muhammad Fadhli, *Manajemen Organisasi*, (Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2013), hal. 36

terjaga antar satu dengan yang lainnya. Pastinya hal tersebut dapat memperlancar proses aktivitas yang ada pada perusahaan travel tersebut.

menurut informasi dari wawancara langsung pada direktur utama Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh samapai saat ini telah memiliki 7 karyawan dengan SK tetap di kantor pusat. Dan masing-masing 3 karyawan dengan SK tetap di setiap kantor cabang. Perusahaan biro perjalanan Katana Tour dan Travel merekrut karyawan yang tidak mengharuskan karyawan tersebut harus lulusan dari sarjana biro perjalanan atau sarjana pariwisata. Namun apabila karyawan tersebut mampu melakukan pekerjaannya, jujur, dan amanah maka perusahaan membuka peluang untuk bekerja di perusahaan tersebut.⁵³

⁵³ Hasil wawancara dengan bapak H. Ahmad Ikbar Fuadi, Direktur Utama Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh, pada tanggal 13 Juli 2020

Table 4. 5 Struktur Organisasi Katana Tour Dan Travel



Sesuai dengan struktur pengorganisasian yang telah disusun. Maka disusun pula tugas dan tanggung jawab para karyawan pada Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh yang terkait dengan jamaah, sebagai berikut :

a. Direktur utama

Secara umum tugas seorang direktur adalah sebagai pengawas dan penasehat untuk perusahaannya, serta membantu perusahaan dalam pengelolaannya. Dan pengawasan terhadap kinerja karyawannya. Namun disisi lain yang tidak menutup kemungkinan bapak direktur utama Katana Tour dan Travel ikut serta dalam melakukan tugas lainnya, seperti Merencanakan, Menentukan, Mengesahkan, dan Menggerakkan.⁵⁴

b. Komisaris

Adapun tugas dan tanggung jawab komisaris antara lain :

- 1) Memimpin travel, mengawasi dan menyusun perencanaan kegiatan, oprasional pelayanan untuk jamaah.
- 2) Mengawasi pelayanan mekanisme kerja para karyawan Katana Tour dan Travel.
- 3) Bertanggung jawan atas seluruh kegiatan, pemberian pelayanan, serta pemamfaatan fasilitas perusahaan yang ada serta asset-aset lainnya.
- 4) Melakukan pengawasan terhadap jamaah, pemeliharaan asset-aset perusahaan, memberikan pengarahan kepada pemandu dan petugas

⁵⁴ Hasil wawancara dengan bapak H. Ahmad Ikbar Fuadi, Direktur Utama Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh, pada tanggal 13 juli 2020

yang membantu dalam pelaksanaan kegiatan. Mengevaluasi kerja baik pada saat keberangkatan maupun setelah kembali ke tanah air.

c. Devisi umrah

Bertugas untuk mengatur dan mengelola jamaah mulai dari keberangkatan sampai kembali ke tanah air. Bapak H. Jamaluddin Affan selaku devisi umrah juga bertanggung jawab terhadap hubungan internasional yaitu keseluruhan akomodasi di tanah air dan di dua tanah suci Mekkah dan Madinah. Mulai dari bandara hotel, makanan, transportasi, dan yang lainnya⁵⁵

d. *Tour leader* (pembimbing ibadah)

Tour leader atau pembimbing ibadah bertugas sebagai pemimpin atau pembimbing rombongan dalam suatu perjalanan. Tour leader juga bertanggung jawab penuh untuk menangani apabila terjadi sesuatu pada rombongan. Tanggung jawab tour leader pada setiap jamaah mulai dari keselamatan, kesehatan, kelengkapan dokumen, keamanan barang bawaan. Dan memastikan status semua rombongan tidak tertinggal dan tersesat. Tanggung jawab lain dari tour leader adalah :

- 1) Mewakili perusahaan untuk melayani jamaah untuk melaksanakan ibadahnya mulai dari persiapan keberangkatan dari tanah air, hingga kembali lagi ke tanah air ini.
- 2) Memberikan pelayanan yang terbaik pada semua jamaah selama beraktivitas.

⁵⁵ Hasil wawancara dengan bapak H. Jamaluddin Affan, Komisaris dan Devisi Umrah Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh, pada tanggal 02 Juli 2020

3) Memberikan arahan mengenai kegiatan jamaah selama di tanah suci.

e. *Tour guide* (pemandu wisata)

Selain beribadah tentunya sesuai dengan makna umrah yaitu berziarah. Maka jamaah sudah pasti akan diajak untuk berkunjung ke beberapa tempat bersejarah yang ada di tanah suci, dan berbelanja. Ketika melakukan kegiatan tersebut Katan Tour dan Travel telah menyediakan tour guide atau pemandu wisata yang mana akan menunjukkan arah atau yang akan membimbing jamaah pada tempat yang akan di kunjungi. Katana Tour dan Travel menyediakan pemandu wisata yang berpengalaman, tahu segala hal tentang objek wisata tentunya wajib menjelaskan secara rinci kepada rombongan. Dan biasanya pihak travel ini menyewa mahasiswa yang ada di mesir atau orang Indonesia yang telah menetap di tanah suci. Tentunya yang telah memiliki banyak pengalaman, dan yang memang sudah tahu keseluruhan tempat di dua tanah haram tersebut. Bukan tanpa alasan mengapa Katana Tour dan Travel tidak memilih orang local yang tentunya sudah lebih mengetahui tentang dua tanah suci tersebut. Namun Katana Tour dan Travel lebih memilih mahasiswa atau orang Indonesia yang telah menetap karena untuk memudahkan jamaah dalam berkomunikasi, contohnya dalam menanyakan seluk beluknya, sejarahnya dan lainnya. Dengan dipilihnya orang Indonesia jamaah lebih mudah memahami dan memaknai semua tempat yang akan dikunjungi.⁵⁶

⁵⁶ Hasil wawancara dengan bapak H. Ahmad Ikbar Fuadi, Direktur Utama Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh, pada tanggal 13 Juli 2020

f. Manager operational

Manager oprasional bertanggung jawab penuh atas manajemen ketenaga kerjaan, produktivitas, kontrol kualitas dan keselamatan secara efektif dan efesien sesuai dengan kebijakan yang telah dibuat. Katana Tour dan Travel meberikan beberapa pokok tugas untuk manger oprasional, antara lain :

- 1) Pembuatan program terkait dengan biro perjalanan domestic maupun internasional, serta reservasi hotel.
- 2) Mempersiapkan semua kebutuhan jamaah seuai dengan prosedur yang telah ditetapkan
- 3) Memberikan pengarah dan penjelasan kepada seluruhnya yaitu baik mitra kerja, karyawan, petugas lainnya, dan jamaah.
- 4) Membuat strategi pemasaran untuk menarik minat jamaah.
- 5) Berkoordinasi dengan semua pihak yang terkait dalam program demi menjaga kelancaran oprasioanal dari program tersebut termasuk dengan mitra-mitra kerja dilapangan.
- 6) Memberikan laporan kegiatan pada waktu yang ditentukan.

g. Bendahara

Bendahara merupakan suatu devisi yang bertanggung jawab untuk mengendalikan, dan mengelola dana Katan Tour dan Travel kora Banda Aceh, adapun beberapa tugas bendahara adalah :

- 1) Mempersiapkan semua kebutuhan untuk berjalannya kegiatan admisnistrasi.

- 2) Pembuatan program pencatatan, pembukuan, dan administrasi travel.
- 3) Komunikasi aktif dengan bagian devinisi umrah untuk melakukan pencatatan administrasi
- 4) Memberikan laporan secara lengkap dan akurat atas semua transaksi keuangan.
- 5) Melakukan laporan pada setiap waktu yang ditentukan.
- 6) Berkoordinasi dengan semua pihak terkait dengan administrasi travel.
- 7) Mempersiapkan seluruh kebutuhan kantor, menganalisa dan mencari solusi atas permasalahan yang timbul di perusahaan.

h. *Akunting*

Petugas devisi akunting akan bekerja sama dengan petugas bendahara karena mereka memiliki tugas yang hampir sama, namun ada yang berbeda juga. Tugas akunting pada Katana Tour dan Travel adalah mengumpulkan bukti-bukti segala jenis transaksi yang terjadi pada travel dan bahkan yang akan terjadi. Dengan cara mencatat dan mengelompokkannya, kemudian membuat laporan keuangan perusahaan sesuai dengan prinsip-prinsip akuntansi yang berlaku umum atau standar akuntansi keuangan yang berlaku. Kewajiban lain dari akunting adalah dapat mengidentifikasi keseluruhan aktifitas travel yang dapat dinilai dari uang, barang, maupun orang. Dalam ruang lingkup internal ataupun eksternal, transaksi berupa fisik maupun keuangan.

i. *Ticketing*

Ticketing bertugas sebagai pengelola dan mengatur serta bertanggung jawab pada jamaah yang ingin memesan pembelian tiket. Dan ticketing pada Katana Tour dan Travel juga bertanggung jawab atas pembuatan visa jamaah.

j. *Cleaning service*

Bertugas sebagai pembersih kantor Katana Tour dan Travel. agar tetap terjaga kebersihan dan kenyamanannya. Sehingga jamaah yang datang ke kantor baik untuk berkonsultasi, mendaftar, melakukan administrasi dan yang lainnya, maka calon jamaah akan merasa aman dan nyaman.⁵⁷

Dalam menjalankan suatu perusahaan terkhusus pada usaha biro perjalanan umrah tentunya harus memiliki cara atau strategi tersendiri untuk menarik minat jamaah. Agar para calon jamaah memilih biro perjalanan tersebut untuk membimbing mereka dalam melaksanakan ibadah umrah. Menurut informasi dari devisi umrah bapak H. Jamaluddin Affan, Katana Tour dan Travel memiliki cara tersendiri untuk memasarkan dan memperkenalkan produk yang mereka tawarkan. Selain membagikan browser, memasang spanduk dan memasarkan melalui media social yaitu facebook, instagram dan lainnya. Katana travel memperkenalkan produk nya dengan menjalin silaturahmi dan berkunjung ke dayah-dayah atau pesantren-pesantren. Apalagi masyarakat Aceh yang masih sangat lekat dan kental akan kemuliaan ulama, habib dan Tgk-Tgk. Dengan memberangkatkan satu orang Tgk saja maka secara tidak langsung jamaah akan tertarik, dan akan berangkat dengan adanya Tgk tersebut. Cara lain yang

⁵⁷ Hasil wawancara dengan bapak H. Jamaluddin Affan, Komisaris dan Devisi Umrah Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh, pada tanggal 02 Juli 2020

memperkenalkan Katana travel adalah dari mulut ke mulut jamaah sendiri. Dengan memberikan pelayanan dan pengelolaan travel dengan baik, secara otomatis jamaah akan mengajak dan memperkenalkan travel kepada teman, tetangga, saudara dan orang lainnya. Jamaah akan merekomendasikan travel tersebut kepada mereka karena telah merasakan sendiri bagaimana pengelolaan dan pelayanan yang di berikan. Apalagi untuk kantor pusat rata-rata jamaah dari kalangan menengah ke atas dan dari mereka yang bekerja di kantor-kantor ikatan dinas dan lainnya. Dari itu jamaah yang pernah berangkat secara tidak langsung mempromosikan Katana travel kepada teman kerjanya.

3. Pelaksanaan

Setelah merancang perencanaan yang telah dibuat dan disepakati oleh pihak Katana Tour dan Travel untuk langkah selanjutnya adalah menggerakkan dan merealisasikan kegiatan-kegiatan tersebut, adapun tahap-tahap pelaksanaan,⁵⁸ anatar lain :

- 1) Pembuatan tim dan pembagian tugas pada setiap anggota untuk memudahkan setiap karyawan melakukan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, antara lain :
 - a. Ibu Lisa Julaini sebagai ketua panitia, tugasnya yaitu mengkoordinasi semua jamaah dan mengontrol semua persiapan sebelum keberangkatan. Membuat jadwal yang telah di tetapkan di papan tulis travel untuk mengingat dan mengantisipasi kelalaian dalam bekerja.

⁵⁸ Hasil wawancara dengan bapak H. Jamaluddin Affan, Komisaris dan Devisi Umrah Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh, pada tanggal 02 Juli 2020

- b. Bapak Midin bertugas sebagai penanggung jawab transportasi jamaah yang akan berangkat ke bandara, atau jamaah yang berangkat dari daerahnya masing-masing.
- c. Bapak Zulfikar sebagai sesi perlengkapan, yaitu bertanggung jawab atas pembagian koper, tas, kain ihram, mukena dan fasilitas lain yang akan di berikan kepada jamaah. Sesi perlengkapan ini juga bertanggung jawab pada pengiriman koper dan barang lainnya ke kantor pusat yang akan di bagikan pada jamaah. Disesi pengiriman barang ke kantor pusat nantinya akan di bantu juga oleh karyawan lainnya yaitu bapak Tarmizi.
- d. Ibu Riska Nuri bertanggung jawab terhadap registrasi jamaah untuk mendapatkan tiket pesawat untuk umrah dan pembuatan visa jamaah.
- e. Bapak H. Jamaliddin Affan dan Bapak H. Ahmad Ikbar Fuadi bertugas menjalin hubungan internasional, yaitu yang mengurus akomodasi seperti hotel, makan, transportasi di tanah suci dan yang lainnya. Mereka juga bertugas sebagai pengontrol dan pengawas untuk keseluruhannya. Tugas lainnya melakukan penceklisan pada setiap kegiatan yaitu ceklis perjalanan. Tujuannya agar semua perlengkapan tidak ada yang tertinggal. Jadi jamaah akan beribadah dengan tenang.

Tim lainnya yaitu tim dalam perjalanan yang bertugas sebagai pengurus semua keperluan jamaah, kemudian tim bandara yang biasa di sebut porter dan ada juga handling yang akan bertanggung jawab terhadap jamaah dan barang jamaah, mulai dari penimbangan dan pengantaran barang jamaah sampai ke depan pintu kamar hotel. Di madinah dan mekkah juga telah di sediakan guide lokal. Untuk yang paling pentingnya adalah pihak Katana Tour dan Travel juga di sana telah bekerja sama dengan perwakilan. Yang mana perwakilan inilah yang mengatur keseluruhan akomodasi yang telah di sebutkan sebelumnya, mulai dari hotel, makan, transportasi di sana dan lain sebagainya. Dan terakhir yaitu tim yang telah di bayar oleh Katan Tour dan Travel juga untuk memandu dan membimbing jamaah dalam pelaksanaan ibadah thawaf, sa.i dan lainnya.

2) Penetapan Jadwal

Dari hasil wawancara dengan direktur utama Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh, untuk penetapan jadwal keberangkatan dan tempat ditentukan langsung oleh beliau sendiri selaku direktur utama perusahaan biro perjalanan tersebut. Hal itu berlaku juga untuk setiap kantor cabang perwakilan. Jadwal keberangkatan untuk kantor cabang juga di pandu dan ditetapkan oleh kantor pusat.⁵⁹

3) Penyampaian informasi terkait keberangkatan

Dari hasil wawancara, devisi umrah (H. Jamaluddin Affan) mengatakan bahwa jamaah akan diberikan peringatan atau informasi untuk mempersiapkan

⁵⁹ Hasil wawancara dengan bapak H. Ahmad Ikbar Fuadi, Direktur Utama Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh, pada tanggal 13 Juli 2020

apa-apa saja yang perlu di persiapkan sebelum keberangkatan. Baik itu kesehatan, pakaian yang perlu dibawa, dan keperluan lainnya. Penyampaia informasi ini di sampaikan langsung oleh devisi manager operational yaitu bapak H. Tarmizi M Isa.

4) Mengundang jamaah

Sebelum keberangkatan jamaah perlu untuk dibina terlebih dahulu. Maka dari itu pihak travel mengundang jamaah untuk mengikuti manasik yang diadakan pihak Katana Tour dan Travel, agar jamaah siap, lebih efektif dan efesien ketika melalukan ibadah di tanah suci. Apabila jamah tidak dapat hadir maka Katana Tour dan Travel melakukan cara lain agar jamaah dapat di manasik terlebih dahulu sebelum berangkat.

5) Manasik umrah

Manasik umrah bagian paling penting dalam pelaksanaan ibadah umrah. Manasik sangat di perlukan sebelum melaksanakan ibdah umrah apalagi ibadah haji. Karena dengan adanya manasik, pada saat pelaksanaan ibadah jamaah tidak kebingungan. Manasik di lakukan untuk mengefektifkan pelaksanaan ibadah. Adanya manasik ini membuat jamaah untuk lebih teratur dan khusuk dalam menjalankan ibadah. Untuk melaksanakan manasik yang perlu diperhatikan oleh pembimbing manasik adalah cara penyampaian materi. Materi yang disampaikan harus sesuai dengan ajaran yang ada. Dan untuk cara penyampaianannya Pembina harus menyampaikan dengan baik dan benar agar informasi atau pelajaran yang di dapatkan jamaah mampu diserap dengan baik. Tentunya hal ini membutuh kan metode dan strategi pembelajaran baik itu untuk

Pembina manasik agar jamaah dengan mudah menyerap apa yang disampaikan dan untuk jamaah sepantasnya harus mengikuti dan mempelajari manasik ini dengan benar akan ketika pelaksanaan berjalan dengan baik tanpa adanya kendala.

Katana Tour dan Travel memberikan dua buku saku panduan manasik kepada jamaah. Buku tersebut tentunya berisi tentang cara-cara pelaksanaan ibadah umrah yang di sertai do'a-do'anya. Manasik Di Katana Tour dan Travel juga menyampaikan materi tentang tata cara shalat jama' dan qashar. Alasan Katana travel memberikan materi jama dan qashar di karenakan pesawat yang landing dari Jeddah terkadang melewati waktu shalat. Sedangkan di pesawat penumpang melebihi 300, dan untuk toilet pesawat yang hanya ada 2 atau 3, tentunya tidak cukup waktu untuk mengantri dan melaksanakan shalat. Jadi perlu dan sangat penting untuk menyampaikan dan mengajarkan kepada jamaah tentang tata cara jama' dan qashar ini. Pelaksanaan manasik biasanya di laksanakan di masjid Lhuengbata dan masjid Batoh, persiapan untuk manasik yaitu adanya miniatur kabbah. Untuk pemateri Katana Tour dan Travel menyediakan pemateri yang telah berpengalaman dan paham akan umrah tersebut, anatar lain :

- 1) bapak direktur sendiri yaitu bapak H. Ahmad Ikbar Fuadi Suhelmi,
- 2) komisaris travel bapak H. Jamaludim Affan,
- 3) Syekh Ahmad rizal imam masjid Lhuengbata,
- 4) Ustd Akhyar staf KNPI,
- 5) Abana Murdani Muhammad Tgk Dayah Seriget
- 6) Ustd Ilham ketua cabang Langsa Katana travel
- 7) dan Syekh atau Ustd yang lainnya.

Menurut penuturan devisi umrah (H. Jamaludin Affan) bahwa pelaksanaan manasik di lakukan 2 sampai 3 kali sesuai kebutuhan. Tapi untuk yang kantor cabang seperti yang di Langsa, biasanya mencapai 10 kali manasik. Untuk pematerinya yaitu ketua cabang langsung yaitu Ustd Ilham, Abah Murdani Tgk Dayah Seriget, dan untuk finising manasik dan pandu langsung oleh direktur utama dan beliau sendiri selaku devisi umrah. Mengapa berbeda ? hal ini di karenakan keterbatasan waktu jamaah itu sendiri. Untuk area Banda Aceh jamaah kebanyakan dari kalangan pegawai negeri, pengusaha dan sebagainya. Jadi mereka tidak punya waktu atau tidak sempat untuk menghadiri manasik yang jadwalnya telah ditentukan. Namun Katana travel tidak habis akal mereka tetap harus melaksanakan manasik umrah atau dibina sebelum keberangkatan bagaimanapun caranya. Dengan tidak lain Katana travel harus mengirim pembimbing atau mendatangi jamaah sendiri ke rumahnya langsung di saat jamaah tersebut mempunyai waktu luang. Apalagi jamaah yang berangkat satu keluarga besar biasanya Katana Tour dan Travel mengirim langsung Pembina manasik ke rumah jamaah, agar dapat di bina secara langsung. Untuk penyampaian materinya biasanya akan lebih banyak dan secara mendetail keseluruhan, karena kemungkinan hanya bisa satu kali pertemuan itu saja.

Sedangkan untuk jamaah yang di kantor cabang, mengapa bisa mencapai lima sampai sepuluh kali manasik. Hal itu dikarenakan jamaah yang berangkat tidak dari kalangan yang terikat dengan dinas yang dapat menghalangi mereka untuk melaksanakan manasik ini. Jamaah kebanyakan dari masyarakat pedesaan atau masyarakat madani yang memang kegiatannya tidak mengikat. Jamaah

tersebut terkadang juga melaksanakan manasik pada malam hari tidak mesti siang hari.

Materi manasik, pertama kali yang disampaikan tentunya tentang ibadah umrah yaitu mengenai niat, thawaf, sa'i dan lainnya. Selanjutnya syarat umrah itu sendiri, rukun umrah dan wajib umrah. Dan yang membatalkan ihram. Kemudian materi manasik termasuk juga tata cara melaksanakan ibadah tersebut. Dan tahallul. Manasik juga memberikan materi lapangan seperti tentang koper, atribut-atribut dan perlengkapan itu juga merupakan bagian dari materi. Materi lapangan juga menyampaikan larang-larangan yang tidak mebolehkan jamaah untuk melakukannya atau membawa barang yang tidak di perlukan. Menyampaikan apa-apa saja yang akan dilakukan saat di bandara dan setelah samapai di Jeddah jamaah harus menunggu terlebih dahulu di pemeriksaan imigrasi, tentunya membutuhkan kesabaran. Materi manasik yang disampaikan kepada jamaah termasuk masalah jadwal keberangkatan dan jadwal kegiatan, hal ini disampaikan agar jamaah nantinya lebih teratur dan terarah.

Jamaah yang dari perwakilan atau daerah yang tidak memiliki kantor cabang, Katana Tour dan Travel biasanya memberikan manasik dengan cara menginap jamaah di asrama haji atau hotel lainnya sebelum keberangkatan untuk di beri manasik terlebih dahulu. Dan yang untuk berangkat melalui bandara kuala namu, maka jamaah akan menginap terlebih dahulu di asrama haji medan, mereka akan melaksanakan manasik terakhir untuk pemantapan materi yang telah disampaikan, dan penguatan ingatan akan praktek manasik yang telah diajarkan.

Sehingga ketika di tanah suci jamaah tidak kebingungan lagi. Jamaah jadi lebih teratur ketika melaksanakan satu ibadah ke ibadah yang lainnya.⁶⁰

4. Pengawasan

Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh memberikan pengawasan yang cukup bertanggung jawab. Hasil dari wawancara dengan jamaah Katana Tour dan Travel, pihak travel benar-benar mengontrol semua jamaah, mengkoordinasi serta mengawal seluruh kegiatan, mulai dari calon jamaah mendaftarkan diri untuk keberangkatan umrah sampai kembali lagi ke tanah air. Pengawasan yang diberikan sangat baik, jamaah merasa aman ketika melaksanakan ibadah. Pihak travel yang seperti di jelaskan di atas, telah membentuk tim khusus untuk mengendalikan seluruh jamaah. Tak tanggung-tanggung pihak Katana Tour dan Travel juga sering memberikan petugas tambahan untuk mengawasi seluruh kegiatan jamaah. Karena seperti tujuan travel adalah memberikan pelayanan agar merasa aman dan nyaman ketika beribadah.

Pengawasan yang baik yang di berikan oleh pihak Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh akan berpotensi memberikan kepercayaan jamaah kepada pihak travel. Karena dengan adanya pengawasan para jamaah tidak akan merasa khawatir, jamaah akan beribadah dengan tenang. Dengan adanya pengawasan juga jamaah akan merasa bahwa kegiatan ibadah yang mereka lakukan benar-benar terlaksana dengan efektif dan efisien.

⁶⁰ Hasil wawancara dengan bapak H. Jamaluddin Affan, Komisaris dan Devisi Umrah Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh, pada tanggal 02 Juli 2020

5. Hasil wawancara dengan jamaah Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh

Katana Tour dan Travel sebagai perusahaan biro perjalanan yang telah membantu memberi jalan yang mudah untuk umat Islam dalam menjalankan ibadah umrah. Keberhasilan pengelolaan travel umrah ini dengan baik tentu memiliki dampak besar untuk meningkatkan minat calon jamaah lain yang ingin melaksanakan ibadah umrah. Dengan mengelola travel sesuai dengan kebutuhan jamaah saat beribadah memberikan kepuasan tersendiri bagi jamaah saat ingin berangkat ke tanah suci menggunakan travel tersebut. Peneliti berhasil mewawancarai beberapa jamaah Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh, baik itu secara langsung yaitu tatap muka ataupun media social. Antara lain :

1) Nama : Ibu Rosdiana

Umur : 48 tahun

Pekerjaan : PNS Aceh Barat

Hasil wawancara :

Ibu Rosdiana adalah jamaah Katana Tour dan Travel, beliau mendapatkan informasi travel dari saudara bapak direktur utama, yang mana beliau bekerja di tempat yang sama dengan ibu Rosdiana. Menurutnya pengelolaan biro perjalanan Katana Tour dan Travel sudah sangat baik, pemberian pelayanan baik jasa ataupun barang sangat memuaskan. Mulai dari hotel dan makanan yang disediakan tidak ada masalah. Beliau bahkan sudah berangkat dengan Katana travel untuk yang kedua kalinya. Pertama di tahun 2017 bersama almarhum suaminya. Dan pada akhir tahun 2018 tepatnya di bulan desember anak-anaknya.

Bahkan beliau berencana pada awal tahun 2020 kemarin akan berangkat ke turkey dengan Katana travel juga, namun karena adanya pandemi covid-19 ini maka tertunda. Pada saat beliau membawa anak sekalipun, beliau mengatakan tidak begitu kewalahan karena di bantu oleh pemandu yang di sediakan travel. Adapun anak-anak- beliau yang berangkat umrah dengan beliau pada desember 2018 yang lalu adalah : Hafizul Maija, umur 17 tahun. Sara Riski Fitria, umur 14 tahun. Dan Aliya Zafir, umur 7 tahun

2) Nama : Ibu Ida Yusni

Umur : 57 tahun

Pekerjaan : Ibu rumah tangga

Hasil wawancara :

Beliau merasa cukup puas atas apa yang diberikan travel mulai dari keberangkatan yang berkebetulan pada saat beliau berangkat di bimbing langsung oleh direktur utama Katana travel. Beliau mendapatkan informasi travel dari adiknya sendiri yang pernah berangkat umrah juga dengan Katana Tour dan Travel. Untuk pelaksanaan manasik di lakukan di rumah karena beliau berangkat dengan beberapa saudara yang pada saat pelaksanaan manasik yang telah ditetapkan jadwal oleh travel beberapa dari mereka tidak dapat hadir. Maka pada saat itu travel mengirim pembimbing manasik ke rumah. Beliau juga berangkat bersama anaknya, yaitu Nama : tengku Raza Andriansyah, Umur : 23 tahun.⁶¹

⁶¹ Hasil wawancara dengan Jamaah Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh pada tanggal 20 Juli 2020

3) Nama : Ibu Cut Farra

Umur : 31 tahun

Pekerjaan : Guru TK Cut Mutia

Hasil wawancara :

Beliau mendapat informasi travel dari saudaranya yang mengatakan bahwa travelnya sudah berpengalaman, sebelumnya saudara juga pernah berangkat umrah dengan Katana Tour dan Travel. Beliau berangkat pada akhir desember 2019 lalu, beliau mengatakan bahwa untuk pengelolaan travel nya sudah bagus, pembimbing umrah sangat baik. Membuat jamaah merasa nyaman ketika beribadah. Namun ada sedikit masalah waktu pulang dari Jeddah ke Indonesia penerbangan Garuda delay yang membuat jamaah harus menginap kembali di Jeddah satu malam. Tapi itu murni bukan kesalahan travel tapi penerbangan. Bahkan Garuda juga bertanggung jawab dengan menginapkan jamaah pada hotel di Jeddah tanpa mengeluarkan biaya lagi. Untuk pemulangan jamaah sangat baik di bandara sudah ada yang menunggu dari pihak travel.⁶²

4) Nama : Ibu Nurmalawati

Umur : 51 tahun

Pekerjaan : Staf kantor Geucik Peuniti

Hasil wawancara :

Ibu Nurmala berangkat umrah dengan Katana Travel pada akhir 2019 yang lalu juga. Beliau sendiri mendapat informasi umrah dari adik nya yang pernah berangkat umrah dengan Katana juga. Beliau mengatakan bahwa Katana travel

⁶² Hasil wawancara dengan Jamaah Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh, komunikasi personal melalui WhatsApp pada tanggal 24 Juli 2020

sangan bagus dan bertanggung jawab. Hotel yang diberikan cukup dekat dengan kabbah walaupun bukan hotel view kabbah atau bintang lima. Namun jarak yang ditempuh cukup dengan jalan kaki saja tanpa harus naik bus lagi. Pembimbingan umrah sangat memuaskan. Apalagi beliau membawa orang tua yang umurnya sudah sangat lanjut. Travel tetap memberikan pelayan yang sangat baik pada ibunya.

5) Nama : Aminah

Umur : 77 tahun

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Hasil wawancara :

Ibu Aminah merupakan ibu dari Ibu nurmalawati. Beliau sudah lanjut usia. Pihak travel melayani beliau dengan sangat baik karena banyak nya jamaah pada saat pelaksanaan umrah beliau harus ekstra di perhatikan baik oleh pihak keluarga sendiri. Apalagi pada saat pelaksanaan ibadah beliau tidak dapat berjalan atau berdiri terlalu lama. Pihak travel meberikan fasilitas tambahan yaitu kursi roda. Bahkan pada saat melaksanakan thawaf beliau terpaksa harus mendapatkan pembimbing thawaf pribadi karena memakai kursi roda memiliki jalur sendiri yang berpisah dengan rombongan thwaf yang berjalan. Meskipun pembimbing thawaf pribadi itu di bayar sendiri namun tetap di bantu oleh travel untuk mengurusnya. Untuk pembimbing thawafnya sangat baik dan sepertinya sudah sangat berpengalaman.

6) Nama : Cut Annisa Humaira

Umur : 18 Tahun

Pekerjaan : Mahasiswa

Hasil wawancara :

Cut berangkat umrah bersama saudaranya. Pengelolaan travel umrah sangat baik. Pelayanan yang di berikan cukup memuaskan. Untuk pemandu/ tour guide saat menjelaskan atau menceritakan tempat-tempat sejarah yang dikunjungi sangat jelas dan dapat di pahami. Ibadah terasa nyaman karena pembimbing yang sudah berpengalaman, maka ketika beribadah tidak kebingungan lagi. Bahkan ketika waktu bebas pembimbing bersedia membawa jamaah apabila jamaah ingin pergi kesuatu tempat, padahal itu bukan masuk dari program travel.⁶³

C. Faktor penghambat Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh

Adapun beberapa hambatan travel dalam pengelolaannya, baik hambatan yang datang dari travel tersebut ataupun dari jamaah sendiri :

a. Calon jamaah terkadang banyak yang tidak bisa mengikuti manasik umrah yang telah di selenggarakan pihak travel, karenanya membuat pihak Katana travel harus mengirim pembimbing manasik ke rumah para jamaah yang tidak dapat mengikuti kegiatan manasik tersebut.

b. Banyaknya jamaah yang dari luar kantor pusat dan kantor cabang.

Yang mengharuskan Katana Travel menjemput atau mengirim delegasi untuk mengurus keberangkatan jamaah. Jamaah yang dari luar kantor

⁶³ Hasil wawancara dengan Jamaah Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh pada tanggal 25 Juli 2020

pusat dan cabang biasanya akan digabungkan ke grup yang telah ditetapkan oleh pihak travel.

- c. Jamaah sering tersesat pada saat waktu bebas, yaitu waktu yang memang tidak ada kegiatan. Jamaah biasanya pergi tanpa pembimbing dan terkadang lupa jalan pulang. Sehingga pembimbing travel harus bertanggung jawab atas kejadian tersebut. Mencari jamaah, menghubungi tim dan bahkan terkadang di temukan atau di hubungi langsung oleh petugas mekkah yang menemukannya.
- d. Pesawat terkadang delay saat kepulangan ke Indonesia, membuat pembimbing jamaah terpaksa harus meninggalkan jamaah, karena harus menyambut jamaah kloter selanjutnya yang akan tiba di tanah suci. Namun tetap di sambut pihak travel pada saat tiba di bandara.
- e. Harga dolar yang meningkat berimbas pada ongkos keberangkatan.

Meskipun demikian sampai saat ini pihak travel terus berbenah diri agar mampu menyelenggarakan ibadah umrah secara baik dan benar. Pihak travel juga berusaha untuk terus membuka cabang di setiap daerah di provinsi Aceh. Bahkan Direktur utama Katana Tour dan Travel mengatakan mempunyai mimpi dan cita-cita untuk membuka cabang Katana Tour dan Travel di ibu kota Jakarta.

D. Analisis Penulis Terhadap Travel

Berdasarkan penelitian yang telah penulis uraikan diatas maka dapatlah penulis membuat analisa terhadap sistem pengelolaan biro perjalanan umrah di Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh. Pengelolaan yang di lakukan pihak

Katana travel dalam menjalankan prosedur yang telah di buat untuk membimbing dan mempertanggung jawabkan para jamaah yang ingin melaksanakan ibadah umrah. pengelolaan yang sesuai dengan kebutuhan jamaah, bertanggung jawab penuh dan slalu mengevaluasi setiap kegiatan untuk mendapatkan pencapaian yang sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Dari hasil wawancara pihak travel saya dapat menyimpulkan, bahwa mereka terus berusaha untuk membuat perusahaan biro perjalanan mereka agar lebih baik dan maju.

Katana Tour dan Travel mengelola akomodasi perjalanan dengan sangat baik. Karena masalah akomodasi dalam sebuah perusahaan biro perjalanan sangatlah penting bahkan terpenting dari segala hal. Akomodasi yang baik inilah yang akan membuat jamaah merasa nyaman dan aman ketika berpergian. Dan karena akomodasi yang jelaslah jamaah menjadi merasa puas ketika melakukan perjalanan terutama perjalanan umrah. Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh memberikan pengelolaan akomodasi yang sangat jelas, ini semua terlihat dari pernyataan para jamaah yang saya wawancarai, mereka merasa nyaman terhadap pelayanan dan merasa cukup puas terhadap fasilitas, sarana prasarana baik hotel, transportasi bahkan sampai makanan yang disajikan.

Jamaah mengakui bahwa pengelolaan travel tersebut sudah sangat memadai. Pihak travel terus berusaha menjadi terbaik dari yang terbaik untuk melayani masyarakat terutama di tanah suci. Sikap sopan santun, keramahan tamahan serta suka menolong pemandu atau pembimbing jamaah meskipun diluar jam kegiatan yang telah di tetapkan pihak travel. Meskipun masih memiliki beberapa kendala yang harus travel hadapi seperti masih seringnya jamaah

tersesat di tanah suci, tentu ini bukan dari kesalahan pihak travel melainkan dari kelalaian jamaah dan kekalapan jamaah pada saat jam bebas yaitu jam tanpa pemandu. Namun pihak travel tetap harus bertanggung jawab penuh walaupun diluar jam kegiatan. Masalah lain adalah masalah yang terkadang tidak pernah terprediksi oleh pihak travel seperti pesawat delay, yang membuat jamaah harus menetap satu hari lagi sebelum kepulangan ke Indonesia. Tentu ini juga murni bukan kesalahan yang di buat travel, meskipun demikian pihak bandara tetap bertanggung jawab untuk jamaah dan masalah lainnya.

Penghambat dalam setiap perusahaan tentunya selalu ada, namun pihak perusahaan biro perjalanan Katana Tour dan Travel harus terus mengevaluasi diri, mempersiapkan perencanaan serta perkiraan-perkiraan apa saja yang akan terjadi kedepannya. Agar dapat di atasi dengan baik setidaknya dapat di kurangi. Pihak travel terus mengembangkan diri agar pengelolaan nya dapat berjalan dengan lancar. Seperti visi Katana Tour dan Travel mereka ingin semua kalangan dapat merasakan nikmatnya beribadah di tanah suci. Jadi pihak travel terus berusaha semaksimal mungkin agar masyarakat dapat mempercayakan biro perjalanan mereka untuk membimbing perjalanan umrah seluruh masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang system pengelolaan biro perjalanan di Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh. Maka dari itu peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa :

Sistem pengelolaan yang ada pada Katana tour dan travel sudah sangat baik. Mulai dari pengorganisasian, perencanaan dan pada saat pelaksanaan. Akomodasi yang sangat jelas pelayanan yang memuaskan, dan kejelasan perwakilan yang memandu dan membimbing langsung jamaah. Katana travel sangat bertanggung jawab terhadap jamaah mulai dari kebernagktan, pada saat dibandara, pada saat di hotel, dan pada saat pelaksanaan ibadah thawaf, sa'I, dll. Pembimbing sangat kompeten dan konsisten dalam membimbing. Sehingga membuat jamaah merasa nyaman dan tenang saat beribadah.

1. Faktor penghambat travel dalam pengelolaannya bukan hanya datang dari travel iti saja, namun dari jamaah sendiri dan terkadang dari luar kendali travel. Dengan mengetahui faktor penghambat itu sendiri tak lain dan tak bukan adalah untuk membuat travel agar terus memperbaiki dan terus mengelola perusahaan travelnya agar menjadi lebih baik. Karena semakin hari ke hari semakin banyak nya orang-orang membuka perusahaan biro perjalanan yang akan menawarkan pengelolaan yang tentunya baik.

Targetnya tentu kepada para calon jamaah yang ingin melaksanakan ibadah umrah maupun haji.

B. Saran

Tanpa mengurangi rasa hormat saya kepada semua pihak terutama pada Katana tour dan travel. Peneliti ingin memberikan sedikit saran kepada Katan tour dan travel selaku penyelenggara perjalanan ibadah umrah untuk sekiranya dapat di terima :

1. Mempertahankan pengelolaan yang sudah sangat bagus. Agar dapat tetap menjaga kepercayaan, kenyamanan dan kepuasan dalam hal pengelolaan. Dan tentunya dapat menarik para calon jamaah lain untuk beribadah umrah menggunakan biro perjalanan Katana tour dan travel.
2. Meningkatkan pengelolaan menjadi lebih bagus lagi dalam pengelolaannya, agar perusahaan travel tersebut dapat lebih baik lagi kedepannya. Terus mengevaluasi perusahaan baik dari tugas karyawan hingga pengelolaan pelaksanaan ibadah umrah tersebut.

C. Penutup

Puji kepada Allah SWT, dan shalawat kepada Rasulullah. Yang telah meberikan kemudahan, taufik dan hidayahnya saya dapat menyelesaikan penelitian skripsi saya ini. Sudah pasti skripsi ini jauh dari kata sempurna dan tentunya aka nada kesalahan. Oleh karena itu peneliti memohon kritik dan saran dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat untuk kita semua.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Arifin, *Peta Perjalanan Haji Dan Umrah*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2013.
- Ahmad Thib Raya & Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk-Beluk Ibadah Dalam Islam*, Jakarta, Prenada Media, 2003.
- Al-Kahlawi Muhammad Ablah, *Buku Induk Haji Dan Umrah Untuk Wanita*, Jakarta: Zaman, 2009.
- Am. Kadarman, *Pengantar Ilmu Manajemen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1996..
- Anslem Strauss & Juliet Corbin, *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Pustaka Pelajar, 2013.
- Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007.
- Dalduri, *Pilihan Travel Terbaik Demi Kenyamanan Ibadah*, Manasik Plus Umrah-Haji Dan Muslim Journey, Edisi ke-2, November 2016.
- Daryanto, *Kamus Indonesia Lengkap*, Surabaya : Apollo, 1997.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesi*, cet. III, Jakarta: Balai Pustaka, 1990.
- Dr. Drh. Hj. Rr. Retno Widyani, Ms, MH. , Drs. H. Mansyur Pribadi, M.Pd., *Panduan Ibadah Haji Dan Umrah*, Cirebon: Swageti Press, 2010
- Fakhrudin, M.Hi., *Fiqh dan Manajemen Zakat Di Indonesia*, Malang, Malang Press, 2008.
- H. Edi Mulyono Dan H. Harun Abu Rofi’ie, *Panduan Praktis Dan Terlengkap Ibadah Haji Dan Umrah*, Jakarta : Safirah, 2013.

H. Muhammad Rifa'I, Muhammad Fadhli, *Manajemen Organisasi*, Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2013.

H.K. Martono, *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI No.1 Tahun 2009 Bagian Pertama*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2011.

Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Selemba Humanika, 2012.

Hasil Praktek Manasik Umrah Dengan Bapak H. Akhyar M. Ag, Mata Kuliah Praktek Haji Dan Umrah, Pada Tanggal 05 Oktober 2019.

Hasil wawancara dengan bapak H. Ahmad Ikbar Fuadi, Direktur Utama Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh, pada tanggal 13 Juli 2020.

Hasil wawancara dengan bapak H. Jamaluddin Affan, Komisaris dan Devisi Umrah Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh, pada tanggal 02 Juli 2020.

Hasil wawancara dengan Jamaah Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh pada tanggal 20 Juli 2020.

. Hasil wawancara dengan Jamaah Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh, komunikasi personal melalui WhatsApp pada tanggal 24 Juli 2020

Irene Tresna Wijayati, Pengaruh Minat Masyarakat Memilih Biro Perjalanan Umrah Di Saat Maraknya Kasus Penipuan Berkedok Umrah (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Krembung Kabupaten Sidoarjo), (Sidoarjo, Fakultas Agama Islam, Prodi Perbankan Syariah, 2014)

Irwan Misbach, *Kualitas Layanan Bank Syariah*, Makasar: Alauddin Press, 2013.

Ita Rahmawati, Pelaksanaan Ibadah Umrah Di PT PATUNA MEKAR JAYA PERWAKILAN SEMARANG (Studi Implementasi Pasal 43-46 Undang-

Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah), (Semarang, FDK, Manajemen Dakwah, 2018)

Iwan Gayuh, *Buku Pintar Haji Dan Umrah*, Jakarta Pustaka Warga Negara, 1999.

Kasmir, *Etika Customer Service*, PT. Raja Grafindo, 2005.

Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, Edisi Terkini Revisi Tahun 2006, Surabaya : CV Pustaka Agung Harapan, 2006.

M. Julius St, *Manajemen Perjalanan Haji Regular*, Malang: Universitas Brawijaya Press, 2011.

Makkasau, *metode analisis sitem, bandung: sinar baru, 1983.*

Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006.

Margono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Cetke 4, Jakarta: RhinekaCipta, 2004.

Moeikojot, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, Bandung : PT. Remaja Rosdakaya, 1994.

Muhammad Basir Al-Habsyi, *Fiqh Praktis*, Bandung: Mizan, 1999.

Muhammad Sholikhin, *Keajaiban Haji Dan Umrah*, Jakarta : Erlangga, 2013.

Oka A. Yoeti. *Tours And Travel Marketing*, Jakarta : Pradnya Paranita, 2003.

Prof. Dr. Ir. Marimin, M.Sc., *Tehnik Dan Aplikasi Pengambilan Keputusan Kriteria Majemuk*, Jakarta: Grasindo, 2004

Richard L. Daft, *Era Baru Manajemen*, Jakarta, Salemba Empat, 2010, Ed Ke-9.

Rini Eka Sari dan Novi Yanita, *Perencanaan Perjalanan Wisata*, Jakarta :

Penerbit Linds Bestari, 2020

Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif dan kuantitatif*, Bandung: Alfabeta, 2012.

Sumber Data dari Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh 2020

Suparman Usman, *Manasik Haji Dalam Pandangan Mazhab*, Serang: MUI Provinsi Banten, 2008.

Sutrisno Hadi, *Metodologi Reasearch*, Yogyakarta: Andioffsed, 1994.

Sutrisno Hadi, *Metode Penelitian Hukum*, Surakarta: UNS Press, 1989.

Syuhada Mansur, *Manajemen Pelayan Biro Perjalan Haji Dan Umrah (Studi Kasus Di Sultan Agung Tour Dan Travel Semarang)*, (Semarang, FDK, Manajemen Dakwah, 2015)

Willy Abdilla, *Sistem Tata Kelola Teknologi Informasi*, Yogyakarta: Andi, 2010.

Wita Juwita, Indari Mastuti, *Panduan Perjalanan Haji Untuk Perempuan*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2013.

www.wordpress.com/2012/06/04/pengertian-biro-perjalanan/ di akses pada tanggal 26 februari 2020, hari Rabu. Jam 21.35.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Arifin, *Peta Perjalanan Haji Dan Umrah*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2013.
- Ahmad Thib Raya & Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk-Beluk Ibadah Dalam Islam*, Jakarta, Prenada Media, 2003.
- Al-Kahlawi Muhammad Ablah, *Buku Induk Haji Dan Umrah Untuk Wanita*, Jakarta: Zaman, 2009.
- Am. Kadarman, *Pengantar Ilmu Manajemen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1996..
- Anslem Strauss & Juliet Corbin, *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Pustaka Pelajar, 2013.
- Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007.
- Dalduri, *Pilihan Travel Terbaik Demi Kenyamanan Ibadah*, Manasik Plus Umrah-Haji Dan Muslim Journey, Edisi ke-2, November 2016.
- Daryanto, *Kamus Indonesia Lengkap*, Surabaya : Apollo, 1997.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesi*, cet. III, Jakarta: Balai Pustaka, 1990.
- Dr. Drh. Hj. Rr. Retno Widyani, Ms, MH. , Drs. H. Mansyur Pribadi, M.Pd., *Panduan Ibadah Haji Dan Umrah*, Cirebon: Swageti Press, 2010
- Fakhruddin, M.Hi., *Fiqh dan Manajemen Zakat Di Indonesia*, Malang, Malang Press, 2008.

H. Edi Mulyono Dan H. Harun Abu Rofi'ie, *Panduan Praktis Dan Terlengkap Ibadah Haji Dan Umrah*, Jakarta : Safirah, 2013.

H. Muhammad Rifa'I, Muhammad Fadhli, *Manajemen Organisasi*, Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2013.

H.K. Martono, *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI No.1 Tahun 2009 Bagian Pertama*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2011.

Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Selemba Humanika, 2012.

Hasil Praktek Manasik Umrah Dengan Bapak H. Akhyar M. Ag, Mata Kuliah Praktek Haji Dan Umrah, Pada Tanggal 05 Oktober 2019.

Hasil wawancara dengan bapak H. Ahmad Ikbar Fuadi, Direktur Utama Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh, pada tanggal 13 Juli 2020.

Hasil wawancara dengan bapak H. Jamaluddin Affan, Komisaris dan Devisi Umrah Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh, pada tanggal 02 Juli 2020.

Hasil wawancara dengan Jamaah Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh pada tanggal 20 Juli 2020.

Hasil wawancara dengan Jamaah Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh, komunikasi personal melalui WhatsApp pada tanggal 24 Juli 2020.

Irene Tresna Wijayati, Pengaruh Minat Masyarakat Memilih Biro Perjalanan Umrah Di Saat Maraknya Kasus Penipuan Berkedok Umrah (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Krembung Kabupaten Sidoarjo), (Sidoarjo, Fakultas

Agama Islam, Prodi Perbankan Syariah, 2014)

Irwan Misbach, *Kualitas Layanan Bank Syariah*, Makasar: Alauddin Press, 2013.

Ita Rahmawati, Pelaksanaan Ibadah Umrah Di PT PATUNA MEKAR JAYA

PERWAKILAN SEMARANG (Studi Implementasi Pasal 43-46 Undang-

Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan

Ibadah Umrah), (Semarang, FDK, Manajemen Dakwah, 2018)

Iwan Gayuh, *Buku Pintar Haji Dan Umrah*, Jakarta Pustaka Warga Negara, 1999.

Kasmir, *Etika Customer Service*, PT. Raja Grafindo, 2005.

Kementrian Agama RI, Al-Qur'an Dan Terjemahannya, Edisi Terkini Revisi Tahun 2006, Surabaya : CV Pustaka Agung Harapan, 2006.

M. Julius St, *Manajemen Perjalanan Haji Regular*, Malang: Universitas Brawijaya Press, 2011.

Makkasau, *metode analisis sitem, bandung: sinar baru*, 1983.

Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006.

Margono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Cetke 4, Jakarta: RhinekaCipta, 2004.

Moeikojot, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, Bandung : PT. Remaja Rosdakaya, 1994.

Muhammad Basir Al-Habsyi, *Fiqih Praktis*, Bandung: Mizan, 1999.

Muhammad Sholikhin, *Keajaiban Haji Dan Umrah*, Jakarta : Erlangga, 2013.

- Oka A. Yoeti. *Tours And Travel Marketing*, Jakarta : Pradnya Paranita, 2003.
- Prof. Dr. Ir. Marimin, M.Sc., *Tehnik Dan Aplikasi Pengambilan Keputusan Kriteria Majemuk*, Jakarta: Grasindo, 2004
- Richard L. Daft, *Era Baru Manajemen*, Jakarta, Salemba Empat, 2010, Ed Ke-9.
- Rini Eka Sari dan Novi Yanita, *Perencanaan Perjalanan Wisata*, Jakarta : Penerbit Lindas Bestari, 2020
- Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif dan kuantitatif*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sumber Data dari Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh 2020
- Suparman Usman, *Manasik Haji Dalam Pandangan Mazhab*, Serang: MUI Provinsi Banten, 2008.
- Sutrisno Hadi, *Metodologi Reasearch*, Yogyakarta: Andioffsed, 1994.
- Sutrisno Hadi, *Metode Penelitian Hukum*, Surakarta: UNS Press, 1989.
- Syuhada Mansur, *Manajemen Pelayan Biro Perjalan Haji Dan Umrah (Studi Kasus Di Sultan Agung Tour Dan Travel Semarang), (Semarang, FDK, Manajemen Dakwah, 2015)*
- Willy Abdilla, *Sistem Tata Kelola Teknologi Informasi*, Yogyakarta: Andi, 2010.
- Wita Juwita, Indari Mastuti, *Panduan Perjalanan Haji Untuk Perempuan*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2013.
- www.wordpress.com/2012/06/04/pengertian-biro-perjalanan/ di akses pada tanggal 26 februari 2020, hari Rabu. Jam 21.35.

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Nomor: B.992/Un.08/FDK/Kp.00.4/3/2020

Tentang

Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Semester Genap Tahun Akademik 2019/2020

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan Skripsi mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi yang dituangkan ke dalam Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
- b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Pendidikan Nasional;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang organisasi dan tata kerja UIN Ar-Raniry;
10. Keputusan Menteri Agama No.89 Tahun 1963, tentang Penetapan Pendirian IAIN Ar-Raniry;
11. Keputusan Menteri Agama No. 153 Tahun 1968, tentang Penetapan Pendirian Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry;
12. Keputusan Menteri Agama Nomor 40 tahun 2008 tentang Statuta IAIN Ar-Raniry;
13. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur PPs dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry;
14. DIPA UIN Ar-Raniry Nomor: 025.04.2.423925/2020, Tanggal 12 November 2019.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa.
- Pertama** : Menunjuk Sdr. 1). Dr. Fakhri, S.Sos, MA (Sebagai Pembimbing Utama)
- 2). Sakdiah, S.Ag, M.Ag. (Sebagai Pembimbing Kedua)
- Untuk membimbing Skripsi:
- Nama : Loly Aulia
- NIM/Jurusan : 160403001/Manajemen Dakwah (MD)
- Judul : Sistem Pengelolaan Biro Perjalanan Umrah di Katana Tour dan Travel Kota Banda Aceh
- Kedua** : Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Ketiga** : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2020;
- Keempat** : Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam Surat Keputusan ini.
- Kutipan** : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Banda Aceh

Pada Tanggal: 02 Maret 2020 M

07 Rajab 1441 H

am. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Tembusan:

1. Rektor UIN Ar-Raniry;
2. Kabag. Keuangan dan Akuntansi UIN Ar-Raniry;
3. Pembimbing Skripsi;
4. Mahasiswa yang bersangkutan;
5. Arsip.

Keterangan:

SK berlaku sampai dengan tanggal: 02 Maret 2021 M

**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B.1781/Un.08/FDK.I/PP.00.9/07/2020
Lamp : -
Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,

1. Direktur Katana Tour dan Travel Banda Aceh
2. Jamaah Katana Tour dan Travel Banda Aceh

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **Loly Aulia / 160403001**
Semester/Jurusan : VIII / Manajemen Dakwah
Alamat sekarang : Cadek , Baitussalam

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul ***Sistem Pengelolaan Biro Perjalanan Haji dan Umrah Di Katana Tour dan Travel Banda Aceh***

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 06 Juli 2020

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 31 Desember
2020

Drs. Yusri, M.L.I.S.



PT. KATANA WISATA PERKASA

Jl. Mr. T. H. Mohammad Hasan No. 233 Batoh (Depan SPBU) - Banda Aceh



SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Nomor : 08/KTN/VIII/2020

Direktur Utama PT. KATANA WISATA PERKASA, Jl, Dr, Mr Mohd Hasan No 233 Batoh Banda Aceh dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Loly Aulia
NIM : 160403001
Semester : VIII
Prodi : Manajemen Dakwah
Alamat Sekarang : Cadek, Kec. Baitussalam, Kab. Aceh Besar

Benar yang bernama diatas telah melakukan penelitian dan pengambilan data Skripsi di PT. KATANA WISATA PERKASA dengan judul " Sistem pengelolaan Biro Perjalanan Umrah KATANA TOUR & TRAVEL Kota Banda Aceh "

Demikian Surat ini kami perbuat untuk dapat dipergunakan semestinya.

Banda Aceh 11 Agustus 2020

A R



KATANA
Tour & Travel

[H. Ahmad Ikbar Fuadi Suhelmi]

Direktur Utama

+62 813 7733 3272
+62 821 3806 9696

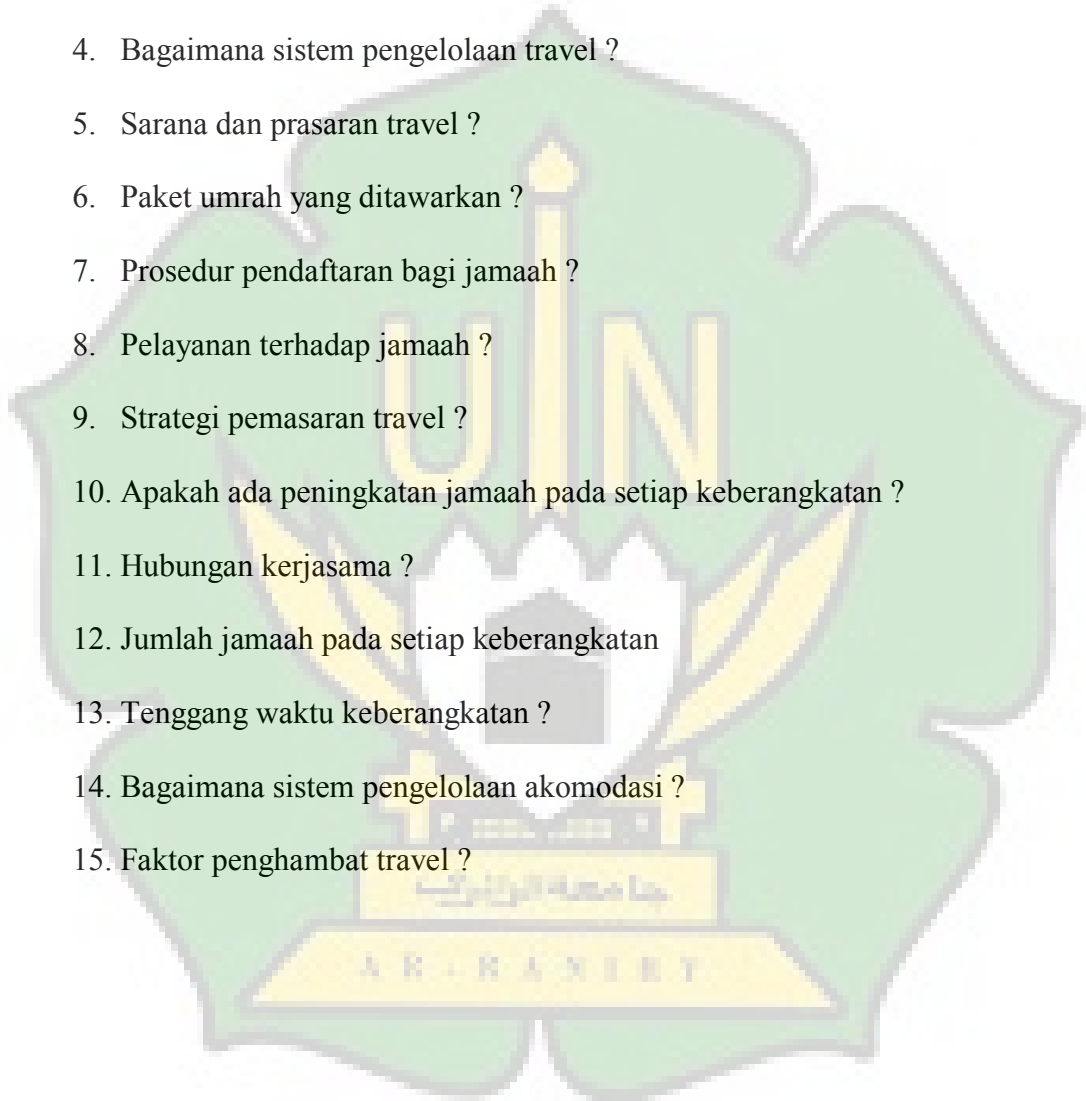
0651 630164

katana@tour@yahoo.com



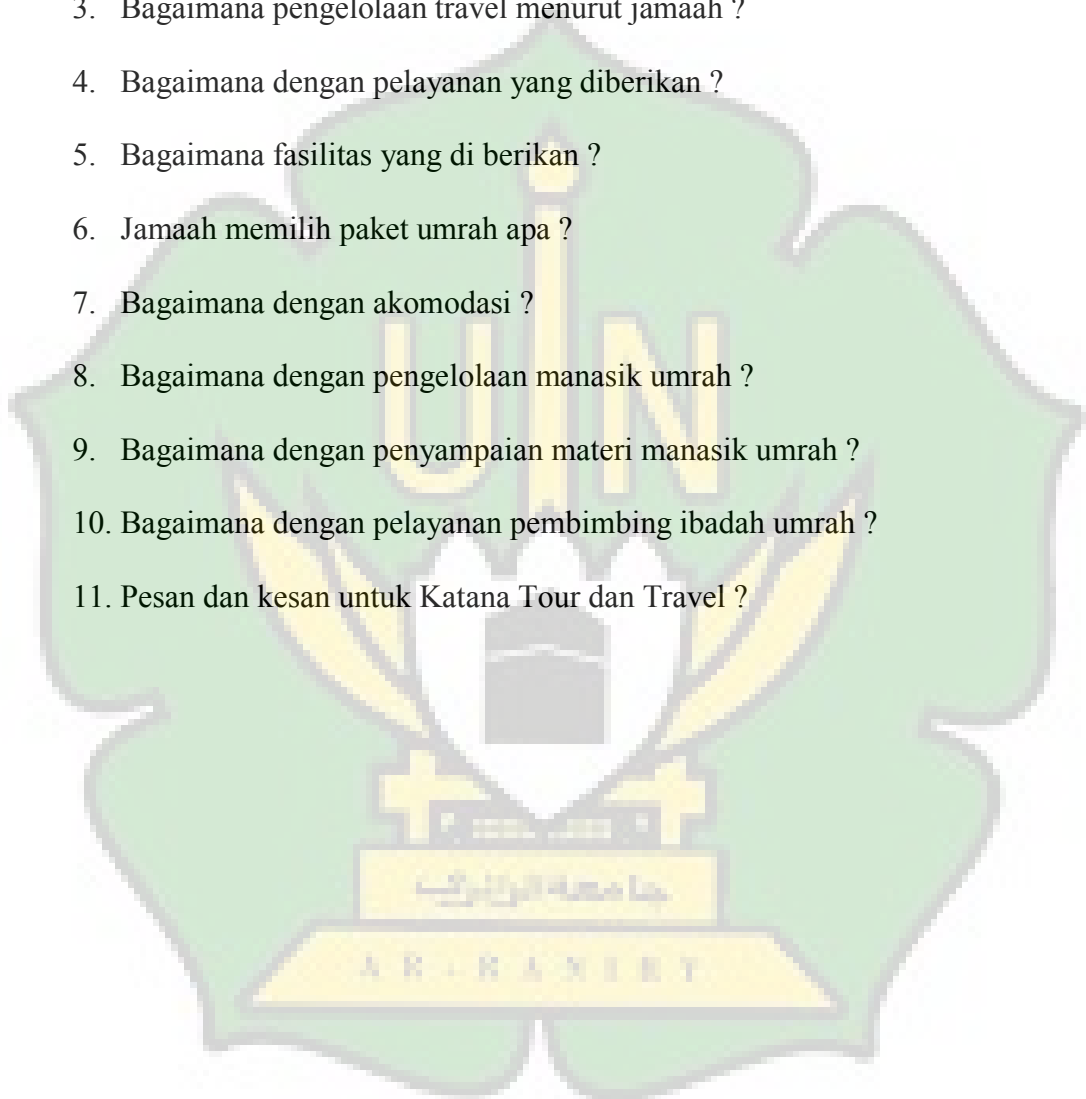
Daftar Wawancara Dengan Pihak Travel

1. Sejarah berdirinya travel ?
2. Visi dan misi travel ?
3. Struktur organisasi travel ?
4. Bagaimana sistem pengelolaan travel ?
5. Sarana dan prasarana travel ?
6. Paket umrah yang ditawarkan ?
7. Prosedur pendaftaran bagi jamaah ?
8. Pelayanan terhadap jamaah ?
9. Strategi pemasaran travel ?
10. Apakah ada peningkatan jamaah pada setiap keberangkatan ?
11. Hubungan kerjasama ?
12. Jumlah jamaah pada setiap keberangkatan
13. Tenggang waktu keberangkatan ?
14. Bagaimana sistem pengelolaan akomodasi ?
15. Faktor penghambat travel ?



Daftar Wawancara Dengan Pihak Jamaah Umrah

1. Dari mana mendapat informasi travel ?
2. Mengapa memilih Katana Tour dan Travel ?
3. Bagaimana pengelolaan travel menurut jamaah ?
4. Bagaimana dengan pelayanan yang diberikan ?
5. Bagaimana fasilitas yang di berikan ?
6. Jamaah memilih paket umrah apa ?
7. Bagaimana dengan akomodasi ?
8. Bagaimana dengan pengelolaan manasik umrah ?
9. Bagaimana dengan penyampaian materi manasik umrah ?
10. Bagaimana dengan pelayanan pembimbing ibadah umrah ?
11. Pesan dan kesan untuk Katana Tour dan Travel ?



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Browsur

Harga Paket Termasuk

- Akomodasi sesuai yang telah disebutkan
- Tiket Pesawat Kelas Ekonomi BTJ JED + BTJ (PP)
- Makan 3x sehari sesuai program
- Air zam-zam 5 liter
- Muthawwif / guide
- Transfer in dan out airport - hotel - airport
- Perlengkapan ibadah (kain ihram/mukena, tas koper, buku panduan, bahan seragam)
- Ziarah / Tour di Saudi (khusus umrah plus)
- Visa Umrah
- Visa lanjutan negara tujuan (Khusus umrah plus)

Harga Paket Tidak Termasuk

- Biaya suntik Vaksin Meningitis
- Biaya pembuatan pasport
- Pengeluaran pribadi sep. telp. laundry,
- Kelebihan bagasi, tips, dll

Persyaratan Visa Umrah

- Paspor asli (masa berlaku min. 6 bulan) dengan nama min. 3
- kata contoh : Muhammad Arifin Ilham, Siti Arifah Binti Ahmad, dsb
- Pas Photo 4 x 6 = 6 lembar (latar belakang putih bagian wajah tampak 80%)
- kartu keluarga baik pria maupun wanita (asli)
- Surat nikah bagi suami/istri (asli)
- Foto kopi KTP (KTP asli untuk wanita usia di atas 45 tahun)
- Akte kelahiran baik pria maupun wanita, dewasa maupun anak-anak(asli)
- Untuk jamaah wanita yang berusia di bawah 45 tahun wajib untuk didampingi suami / muhrimnya, apabila tidak maka diwajibkan untuk lengkapi dengan surat muhrim
- Dokumen selambat-lambatnya diterima 2 minggu sebelum keberangkatan
- Persyaratan pengurus visa ini sewaktu-waktu dapat berubah sesuai dengan kebijakan kedutaan arab saudi arabia jakarta

Daftar Kelengkapan

Perlengkapan Pria	Perlengkapan Wanita
Koper Bagasi	Koper Bagasi
Tas Pasport	Tas Pasport
Capor Dasi	Capor Dasi
Kain Ihram	Mukena
Kain Bata Seragam	Bata Bata Seragam
Shawl / Toga / Card	Shawl / Toga / Card

Bersama Menggapai Ridha Nya

H. Ahmed Ikber Puadi

Drs. H. Jamaluddin Affan

SAUDIA, malaysia, Lion Air

Kantor Buset
Jl. Mr. Mohd Hassan No. 233 Botak (depan SPBU) Banda Aceh
Telp : (0651) 6301164, Hotline : 081377533272 | 081260411268
Email : katonatour@yahoo.com





HARGA PAKET KATANA 2019-2020

Bersama Menggapai
Ridha Nya

PAKET REGULER

Akomodasi		Harga (Rp)/Pax			
MADINAH	MAKKAH	DOUBLE	TRIPLE	QUARD	JUMLAH HARI
Nozot Munawarah	Al Nozot Al Munawarah	24.500.000	23.500.000	22.500.000	9 Hari
Nozot Munawarah	Al Nozot Al Munawarah	26.500.000	25.500.000	24.500.000	11 Hari
Nozot Munawarah	Al Nozot Al Munawarah	28.500.000	27.500.000	26.500.000	14 Hari

PAKET ARBA'IN

Akomodasi		Harga (Rp)/Pax			
MADINAH	MAKKAH	DOUBLE	TRIPLE	QUARD	JUMLAH HARI
Nozot Munawarah	Al Nozot Al Munawarah	31.500.000	30.500.000	29.500.000	18 Hari

PAKET UMRAH + TURKI

Akomodasi			Harga (Rp)/Pax			
TURKEY	MEDINAH	MAKKAH	DOUBLE	TRIPLE	QUARD	JUMLAH HARI
PARK INN ***	Nozot Munawarah	Al Nozot Al Munawarah	33.500.000	31.500.000	30.500.000	15 Hari

PAKET UMRAH + Aqsha

Akomodasi			Harga (Rp)/Pax			
JERUSSALEM	MEDINAH	MAKKAH	DOUBLE	TRIPLE	QUARD	JUMLAH HARI
Holy Land	Nozot Munawarah	Ri Nozot Al Munawarah	37.500.000	35.500.000	35.500.000	15 Hari

PAKET RAMADHAN

Akomodasi		Harga (Rp)/Pax			
MADINAH	MAKKAH	DOUBLE	TRIPLE	QUARD	JUMLAH HARI
Nozot Munawarah	Al Nozot Al Munawarah	30.500.000	28.500.000	26.500.000	9 Hari
Nozot Munawarah	Al Nozot Al Munawarah	33.500.000	30.500.000	28.500.000	11 Hari
Nozot Munawarah	Al Nozot Al Munawarah	35.500.000	32.500.000	30.500.000	14 Hari
Nozot Munawarah	Al Nozot Al Munawarah	42.500.000	39.500.000	36.500.000	Full Ramadhan

PAKET VIP

Akomodasi		Harga (Rp)/Pax			
MADINAH	MAKKAH	DOUBLE	TRIPLE	QUARD	JUMLAH HARI
Nozot Munawarah	Al Nozot Al Munawarah	32.500.000	30.500.000	28.500.000	9 Hari
Nozot Munawarah	Al Nozot Al Munawarah	34.500.000	32.500.000	30.500.000	11 Hari
Nozot Munawarah	Al Nozot Al Munawarah	37.500.000	35.500.000	34.500.000	14 Hari

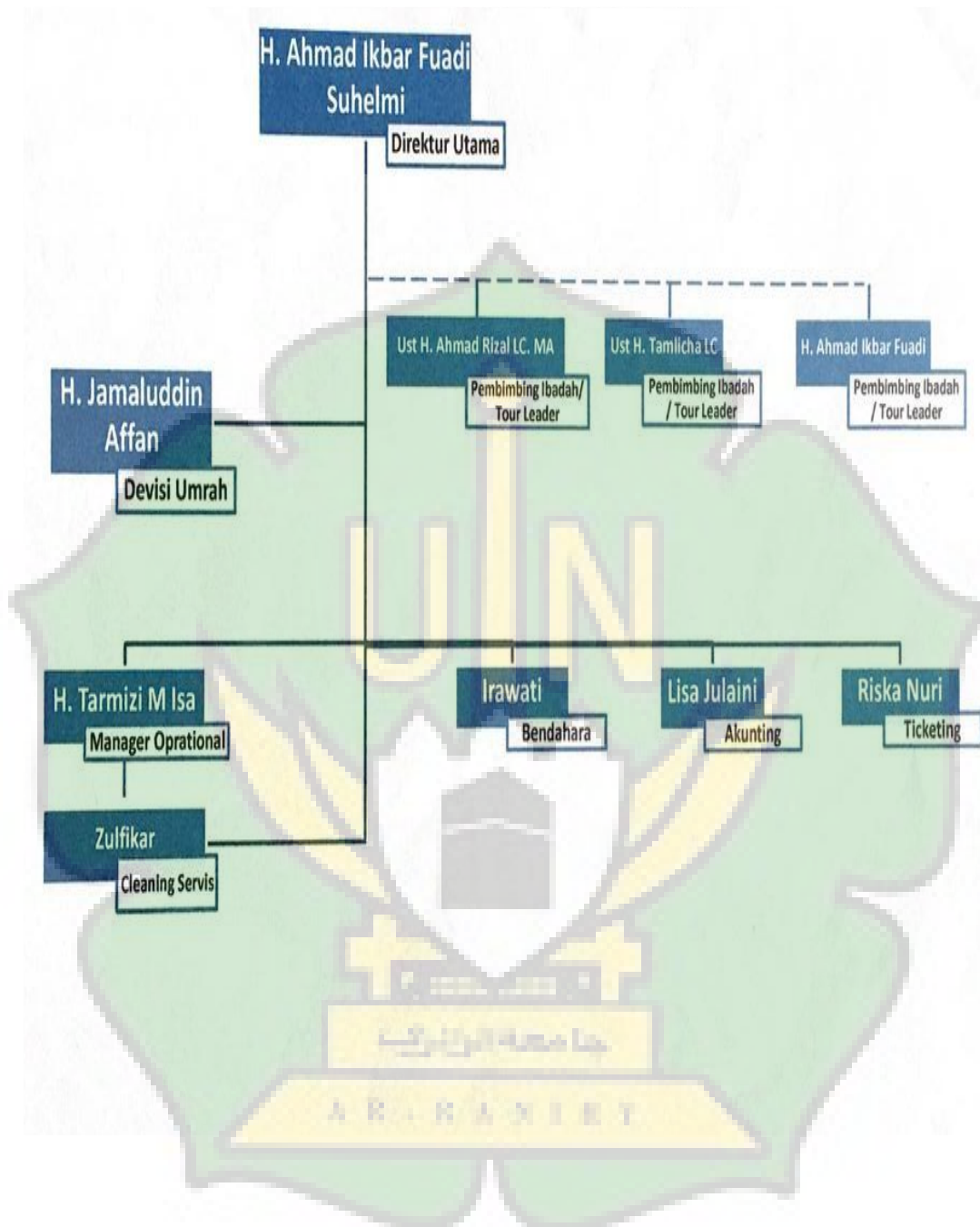
INFO LEBIH LANJUT HUBUNGI :

+62 813 7733 3272 - Tgk. Ikbal
+62 812 6041 1268 - Tgk. Jamal Asyik
+62 812 8739 4319 - Tgk. Tarmizi

+62 853 6271 3515 - Lisa
+62 813 6229 7200 - Riska
+62 852 7580 4020 - Fikar

AR-NANIYET

Struktur Organisasi



Tanda Daftar Usaha Pariwisata



PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA

Tanda Daftar Usaha Pariwisata

Pemerintah Republik Indonesia c.q. Lembaga Pengelola dan Penyelenggara OSS berdasarkan ketentuan Pasal 32 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, menerbitkan Izin Usaha berupa **Tanda Daftar Usaha Pariwisata** kepada

Nama Perusahaan	PT KATANA WISATA PERKASA
Nomor Induk Berusaha	9120314211969
Alamat Perusahaan	JL. DR. MR. TEUKU HAJI MOHAMMAD HASAN NO. 233
Nama KBLI	-
Kode KBLI	-
Lokasi Usaha	
- Alamat	JL. DR. MR. Mohd Hasan No 233
- Desa/Kelurahan	Batoh
- Kecamatan	Lueng Bata
- Kabupaten/Kota	Kota Banda Aceh
- Provinsi	Aceh

Tanda Daftar Usaha Pariwisata ini **BELUM** berlaku efektif.

1. Dengan telah dimilikinya Izin Usaha berdasarkan komitmen (belum efektif) maka perusahaan dapat melakukan kegiatan sebagaimana diatur pada Pasal 38 PP 24/2018;
2. Agar Izin Usaha **dapat berlaku efektif** Perusahaan wajib melakukan:
 - a. pemenuhan komitmen prasarana dasar sesuai kebutuhan usaha yaitu Izin Lokasi, Izin Lingkungan (UKL/UPL atau AMDAL) dan/atau Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan SLF kepada DPMPTSP sesuai lokasi proyek;
 - b. pemenuhan komitmen sesuai prasyarat izin usaha kepada Kementerian/Lembaga/DPMPTSP sesuai kewenangannya, dan/atau
 - c. pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak atau Pajak Daerah/Retribusi Daerah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan

Dikeluarkan tanggal : 16 Desember 2019



Dokumen ini dikeluarkan dari Sistem OSS atas dasar data dari pelaku usaha. Kebenaran dan keabsahan atas data yang ditampilkan dalam dokumen ini dan data yang tersimpan dalam Sistem OSS menjadi tanggung jawab pelaku usaha sepenuhnya.



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPM - PTSP)

JALAN TGK. ABU LAM U NO. 7 TELP. (0651) 32874
BANDA ACEH - 23242

TANDA DAFTAR USAHA PARIWISATA

Nomor: 503/ 140 /DPMPTSP/2017

- | | |
|---------------------|--|
| 1. Penanggung Jawab | AHMAD IKBAR FUADI SUHELMI |
| 3. Nomor NPWP | 83 082 088 2-101 000 |
| 4. Alamat | DSN. MEUNASAH CUT GP. MEUNASAH
SERBA KEC. JAYA KAB. ACEH JAYA |
| 5. Nama Perusahaan | PT. KATANA WISATA PERKASA |
| 6. Alamat Usaha | JL. DR. MR. MOHD HASAN NO. 233
GP. BATOH KEC. LUENG BATA
KOTA BANDA ACEH |
| 7. Bidang Usaha | TRAVEL |
| 8. Nomor Telepon | 081377333272 |

Pertama : Tanda Daftar Usaha Pariwisata ini diterbitkan dengan ketentuan sebagai berikut:

- Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dan memberikan perlindungan kepada pemakai jasa/tamu dalam hal kepuasan, kenyamanan, keselamatan dan keamanan serta sanitasi dan hygiene.
- Mentaati ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku menyangkut kegiatan Usaha Pariwisata dan tenaga kerja serta peraturan perundang-undangan terkait lainnya.
- Dalam menjalankan kegiatan usaha Pariwisata agar tidak menyertakan kegiatan yang melanggar Syariat Islam seperti perbuatan khalwat (mesum), maisir (perjudian), menyediakan minuman khamar (beralkohol), pengedaran atau pemakaian narkoba, dan kegiatan lainnya yang dilarang dalam ajaran Islam.
- Menjalankan usaha sesuai dengan norma dan tata cara pengusahaan Usaha Pariwisata dan memperhatikan upaya pelestarian lingkungan baik alam maupun sosial budaya dan adat istiadat.
- Menyampaikan Laporan Bulanan setiap bulan dan Laporan Kegiatan Usaha (LKU) pada akhir bulan Januari dan Juli setiap tahun berjalan kepada Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh.
- Tempat usaha Pariwisata Harus memiliki ruang shalat (mushalla) yang layak.
- Mentaati semua kewajiban yang ditetapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan persyaratan sebagaimana ditetapkan dalam Ketentuan ini.

Kedua : Tanda Daftar Usaha Pariwisata ini didaftarkan kembali tanggal 27 November 2018

Ketiga : Tanda Daftar Usaha Pariwisata ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diundahkan dan dipergunakan sebagai mana mestinya dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan kembali sebagaimana mestinya.



Banda Aceh, 28 November 2017
Pjt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA BANDA ACEH

MUCHLISH. SH

Foto Jamaah Umrah Katana Tour Dan Travel

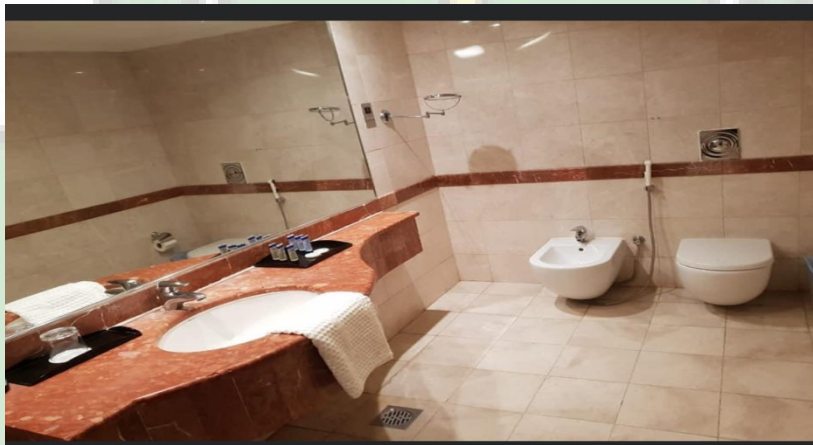




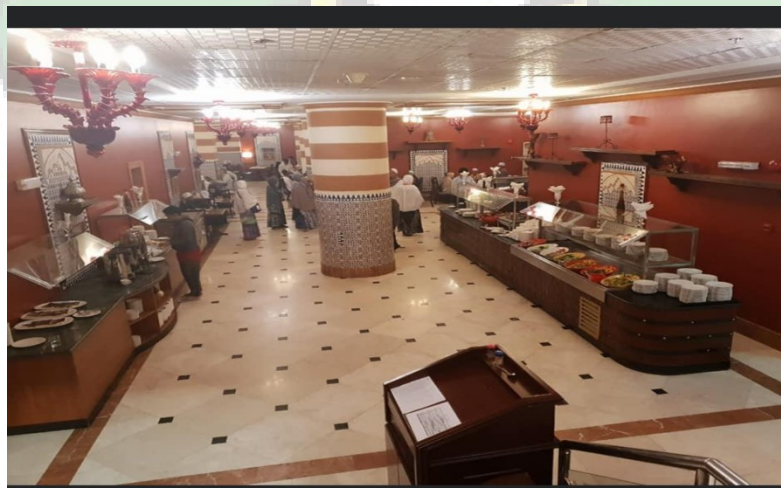
Fasilitas Hotel



Kamar hotel



Kamar mandi hotel



Dapur prasmanan



Ruang dan meja makan

Transportasi Bus



Fasilitas Yang Di Berikan Oleh Travel



Koper dan tas



Id card dan pasport



Kain baju persatuan



Buku panduan umrah



Kain ihram dan mukenah

Manasik Umrah



Wawancara Dengan Pihak Travel



Direktur Utama Katana Tour dan Travel



Komisaris dan Devisi Umrah

Wawancara dengan Jamaah

