

**SISTEM PELAYANAN PT MAFAZA TOUR DAN TRAVEL
DALAM MEMBINA JAMA'AH UMRAH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh

RIZKY ANANDA

NIM. 140403064

Jurusan Manajemen Dakwah



FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH

TAHUN 2018

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana S-1 dalam Ilmu Dakwah
Jurusan Manajemen Dakwah**

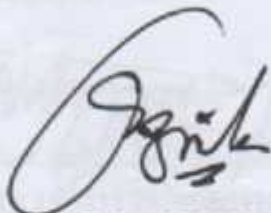
Oleh

RIZKY ANANDA

NIM. 140403064

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Jailani, M. Si.

NIP. 196010081995031001

Pembimbing II



Raihan, S.Sos.I, MA.

NIP.198111072006042003

Telah Dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
Dinyatakan Lulus dan Disahkan Sebagai
Tugas Akhir untuk Memperoleh Gelar
Sarjana S-1 Ilmu Dakwah
Jurusan Manajemen Dakwah

Diajukan Oleh:

RIZKY ANANDA
NIM. 140403064
Pada Hari/Tanggal

Rabu, 01 Agustus 2018 M
19 Zulqa'idah 1439 H

di
Darussalam-Banda Aceh
Panitia Sidang Munaqasyah

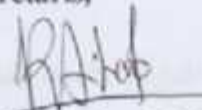
Ketua,



Dr. Jailani, M. Si

NIP. 196010081995031001

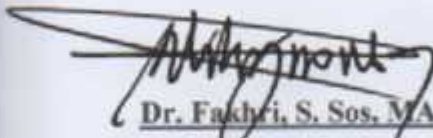
Sekretaris,



Raihan, S. Sos. I, MA

NIP.198111072006042003

Penguji I,



Dr. Fachri, S. Sos, MA

NIP.196411291998031001

Penguji II,



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

Mengetahui:

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry



Dr. Fachri, S. Sos, MA

NIP.196411291998031001

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Rizky Ananda

Nim : 140403064

Jenjang : Strata Satu (S-1)

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 20 Juli 2018

Yang Menyatakan



Rizky Ananda

Nim: 140403064



“Dan kamu tidak menyalahkan Kami, melainkan karena Kami telah beriman kepada ayat-ayat Tuhan Kami ketika ayat-ayat itu datang kepada kami”. (mereka berdoa): “Ya Tuhan Kami, Limpahkanlah kesabaran kepada Kami dan wafatkanlah Kami dalam Keadaan berserah diri (kepada-Mu)”.

(QS. Al-A’raf: 126)

Puji syukur hanya berlimpah kepada sang maha kuasa kepada-Mu ya Allah..... yang telah memberikan hamba kesabaran dan kemudahan dalam menjalani liku-liku kehidupan ini.

Alhamdulillah hirabbil’alamin.....

Hari ini telah ananda selesaikan salah satu kewajiban hamba selama ini. walau rintangan dan cobaan serta terjatuh dalam menghadapi cita-cita.

Dan terkadang air mata jatuh membasahi pipi tapi ananda sadari bahwa penyerahan dengan kata-kata mundur bukan suatu solusi untuk menyelesaikan masalah, saat hamba merasa lelah dan merasa jatuh tiba-tiba terlintas bayangan ayahanda dan ibunda yang terasa memberi kekuatan untuk bangkit lagi hingga kelelahan yang ananda alami akan hilang.

Dengan kerendahan hati, ananda persembahkan dengan tulus dan ikhlas karya sederhana ini kepada ayahanda tercinta luka duka selalu engkau balut dengan senyuman bahagia dan tak pernah bibirmu mengatakan kata-kata “lelah” demi kesuksesanku. Ibunda tersayang yang tiada cinta dan sayang semurni cinta yang begitu agung do’a dan langkahmu mengiringi langkah ku meski langkah itu terasa berat namun dengan senyuman dan keyakinan. Dan untuk kakak dan abang adinda yang turut memberi semangat dalam menjalani hidup ini.

Terimakasih untuk para teman, sahabat dan seluruh pihak yang telah membantu didalam penyelesaian skripsi ini, semoga Allah menganugrahkan hidayah-nya menuju jalan yang lurus serta kerehdoan Allah, aamiin ya rabbil’alamin.....

Rizky Ananda, S.Sos

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, berkat semua nikmat yang dianugerahkan tersebut penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini hingga akhir. Shalawat berangkai salam kepangkuan alam baginda Nabi besar Muhammad SAW, Yang telah menyelamatkan manusia dan menuntunnya menuju tepian pantai yang penuh cahaya ilmu pengetahuan, dan kepada keluarga, sahabat serta kepada para ulama yang telah memperjuangkan agama Allah dan telah memenuhi dunia ini dengan ilmu pengetahuan dan menjalankan semua aturan sesuai dengan Al-Qur'an dan Sunnah Rasulullah SAW. Dengan berkat nikmat dan Hidayah tersebut penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Sistem Pelayanan PT Mafaza Tour & Travel Dalam Membina Jama'ah Umrah**". Skripsi ini disusun untuk maksud menyelesaikan Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Ar-Raniry guna mencapai program sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Dengan izin Allah beserta dukungan dari keluarga, penulis ingin menyampaikan sebesar-besarnya terima kasih kepada ayahanda Amaruddin dan Ibunda Rahma yang telah menjaga, merawat, mendidik dan membimbing penulis serta menyemangati dalam segala hal, dan begitu banyak pengorbanan yang dilakukan untuk penulis. Rasa terima kasih juga turut penulis ucapkan kepada Andri Rahman, S.Pd (abang tertua) yang selalu mendukung selama pendidikan.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberi semangat, dan tenaga serta bantuan moral maupun material kepada penulis selama ini.

Selanjutnya ucapan terima kasih kepada pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan karya tulis ilmiah ini, terutama kepada dosen pembimbing skripsi yaitu bapak Dr. Jailani, M.Si sebagai pembimbing satu dan juga kepada ibu Raihan, S.Sos.I, MA sebagai pembimbing dua, yang telah membantu dan membimbing dalam menyelesaikan hingga terbentuk karya ilmiah ini, dan kepada seluruh dosen dan pegawai Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Ucapan terima kasih kepada dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi bapak Dr. Fakhri, S. Sos, MA ketua Prodi Manajemen Dakwah Dr. Jailani, M. Si yang telah membantu memberi arahan dalam proses penulisan skripsi ini dan juga kepada bapak/ibu staf pengajar program Manajemen Dakwah yang telah mengajarkan ilmu pengetahuan kepada penulis dibangku kuliah dari awal sampai akhir semester dan juga kepada seluruh petugas perpustakaan, prodi, akademik yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Terima kasih kepada sahabat-sahabat seperjuangan angkatan 2014 terutama kepada Karmila yang telah bersedia membantu meluangkan waktu, pikiran, serta tenaga demi terselesainya skripsi ini, Liza Muliana dan seluruh unit 02 yang telah sama-sama berjuang meraih kesuksesan yang memberi motivasi serta semangat kepada penulis dan kawan-kawan yang telah tinggal seataap rumah Farda Dalima, Sri Hartati, Rika Damayanti, dan Salsabila yang juga telah

memotivasi dan memberi semangat kepada penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah ini, kemudian penulis banyak berhutang budi kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini hanya dapat diungkapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak.

Walaupun banyak pihak yang membantu bukan berarti skripsi yang sederhana ini telah mencapai kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sangat dihargai demi kesempurnaan skripsi yang telah disusun. Kepada Allah SWT penulis berserah diri yang sempurna hanya datang dari Allah SWT dan apabila terdapat kesalahan maka penulis mohon maaf disebabkan karena ilmu penulis masih kurang dan lemah.

Banda Aceh, 10 Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat penelitian	5
E. Penjelasan Istilah.....	6
1. Pengertian Sisem	6
2. Pengertian Pelayanan	7
3. Pengertian Travel	7
4. Pengertian Membina.....	7
5. Pengertian Jamaah.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Sistem Dan Pelayanan.....	9
1. Pengertian Sistem	9
2. Pengertian Pelayanan	10
3. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik	12
4. Faktor-Faktor Penentu Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan.....	14
5. Ruang Lingkup	16
B. Umrah.....	18
1. Pengertian Umrah.....	18
2. Hukum Umrah	19
3. Rukun Umrah	20
4. Wajib dan Sunnah Umrah	21
5. Syarat Sah Umrah.....	21
6. Macam-macam Umrah	22
7. Kegiatan Pelayanan Umrah	24
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian	28
B. Lokasi Penelitian	28
C. Responden Penelitian	28
D. Teknik Pengumpulan Data.....	29
a. Obsevasi	29
b. Wawancara	30
c. Dokumentasi.....	31
E. Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33

A. Gambaran Umum	33
1. Sejarah Berdirinya PT Mafaza Tour & Travel	33
2. Visi, Misi, dan Motto	35
3. Struktur Organisasi	36
4. Produk Yang Ditawarkan	38
B. Sistem Pelayanan PT Mafaza Tour & Travel	42
1. Undang-undang Pelayanan.....	42
2. Pelayanan di PT Mafaza Tour & Travel	43
3. Ruang Lingkup.....	45
C. Cara PT Mafaza Tour & Travel Dalam Membina Jama'ah... 51	
1. Perekrutan Jama'ah	54
2. Perlengkapan Ibadah Bagi Calon Jama'ah Umrah.....	54
3. Pemberangkatan	55
4. Penanganan/handling	55
5. Ziarah/mazarat.....	56
6. Tantangan dalam pelayanan	57
D. Analisis Hasil Penelitian	58
BAB V PENUTUP.....	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	63
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **“SISTEM PELAYANAN PT MAFAZA TOUR & TRAVEL DALAM MEMBINA JAMA’AH UMRAH”**. Latar belakang masalah dalam pembahasan ini adalah kurangnya pelayanan, manasik, maupun bimbingan ketika jama’ah berada di Tanah Suci. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana sistem pelayanan di PT Mafaza Tour & Travel, bagaimana cara PT Mafaza Tour & Travel membina jama’ah umrah. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem pelayanan umrah di PT Mafaza Tour & Travel, untuk mengetahui PT Mafaza Tour & Travel membina jama’ah umrah. Adapun pelayanan adalah suatu kegiatan yang disediakan oleh perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, pelayanan yang diberikan oleh PT Mafaza Tour & Travel berupa pembinaan manasik, mengurus keberangkatan, akomodasi penginapan, dan lain sebagainya. Pelayanan tersebut diberikan langsung oleh direktur PT Mafaza Tour & Travel. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Data yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu wawancara dengan responden penelitian, observasi serta dokumentasi. Jenis penelitian lapangan dan perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Mafaza Tour & Travel memberikan pelayanan yang belum maksimal terhadap kepuasan jama’ah serta pembinaan yang diberikan PT Mafaza Tour & Travel yang berupa manasik sebelum pemberangkatan serta memenuhi kebutuhan jama’ah dari tanah air sampai ke tanah suci. Dapat disimpulkan bahwa PT Mafaza Tour & Travel belum mampu memaksimalkan kebutuhan jama’ah secara baik.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi

Lampiran 2. Surat Izin Melaksanakan Penelitian dari Dekan Fakultas Dakwah dan
Komunikasi Uin Ar-Raniry Banda Aceh

Lampiran 3. Surat Izin Telah Melakukan Penelitian dari: Direktur PT Mafaza
Tour & Travel

Lampiran 4. Pedoman Wawancara

Lampiran 5. Riwayat Penulis

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Istilah sistem berasal dari bahasa Yunani “*Systema*” yang mengandung arti keseluruhan (*whole*) yang tersusun dari sekian banyak bagian, berarti pula hubungan yang berlangsung diantara satuan-satuan atau komponen secara teratur.¹ Dalam arti kata, sistem adalah cara yang teratur untuk melakukan sesuatu.²

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yang diterbitkan oleh Departemen Pendidikan Nasional, pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.³ Pelayanan juga diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.⁴

Ciri pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada jama'ah adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jama'ah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jama'ah.⁵

¹Tatang M. Amirin, *Pokok-pokok Teori Sistem* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001), Cet. Ke-7, hal. 15.

²W.J.S. poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesi*, (Jakarta: Balai pustaka, 1976), hal. 889.

³Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), Edisi ke-3, Cet. Ke-2, hal. 646.

⁴ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2002), hal. 15

⁵ Kasmir, *Etika Customer Service...* hal. 9

Menurut Yoeti, biro perjalanan (Travel) adalah suatu perusahaan yang memperoleh pendapatan dan keuntungan dengan menawarkan dan menjual produk serta jasa-jasa pelayanan yang diberikannya kepada pelanggannya. Sedangkan menurut Foster, biro perjalanan (travel) adalah sebuah perusahaan yang menjual rancangan perjalanan secara langsung pada masyarakat dan lebih khusus lagi menjual transportasi udara, darat, laut, akomodasi penginapan, pelayanan wisata, wisata paket, asuransi perjalanan, dan produk lainnya yang berhubungan.⁶

Usaha perjalanan wisata merupakan bentuk usaha yang menyelenggarakan jasa perjalanan wisata baik di dalam negeri maupun ke luar negeri. Usaha perjalanan wisata ini menyediakan sarana pariwisata dan segala hal yang terkait dibidang wisata. Usaha perjalanan wisata ini bisa berbentuk badan usaha baik berupa Perseroan Terbatas (PT), Perseroan Komanditer (CV), Firma (Fa), koperasi, yayasan, atau bentuk usaha perorangan.⁷

Umrah ialah ibadah yang dilakukan di Tanah Suci Mekkah, yang menyerupai ibadah haji dengan beberapa perbedaan tertentu. Hukum umrah adalah fardhu 'ain sekali seumur hidup bagi setiap muslim yang memenuhi persyaratan.⁸

Ibadah umrah pada hakikatnya menjadi sarana dan media bagi kaum muslimin untuk beribadah ke tanah suci setiap saat dan waktu. Karena pada saat

⁶Ahmad Humaidi. BJ, *Analisis Kerja Travel Pelaksana Haji dan Umrah Di Kota Makassar (Studi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji)*, hal.11.

⁷Oka A. Yoeti, *Tours and Travel Marketing* (Jakarta : Pradnya Paramita, 2003), hal.33.

⁸Muhibbuthabary, *Fiqh Amal Islami Teoritis dan Praktis*, (Bandung: Citapustaka Media Perintis,2012), Cet. 1, hal. 137.

itu kaum muslimin datang dan menziarahi Ka'bah untuk melakukan ibadah dan mendekatkan diri kepada Allah SWT. Tidak hanya tahun pada saat haji, tetapi juga pada setiap saat, ketika orang melakukan ibadah umrah.⁹

Dari uraian di atas dapat dipahami bahwa travel umrah merupakan sebuah lembaga organisasi untuk memberangkatkan calon jamaah umrah ke Tanah Suci Makkah dengan beberapa ketentuan dan persyaratan yang telah disepakati antara calon jamaah umrah dengan pengelola (travel) tersebut. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah akan memberikan kepuasan para jamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah pada pengelola (travel) yang bersangkutan. Bila pelayanan atau jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan atau jasa yang dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk.

PT Mafaza Tour dan Travel adalah sebuah perusahaan jasa yang memberangkatkan calon jamaah haji dan umrah ke tanah suci Makkah. PT Mafaza Tour dan Travel ini di pimpin oleh H. Mahfudz Ahmad Makam. Produk yang di tawarkan oleh PT Mafaza Tour dan Travel ini Adalah Umrah Reguler (Umrah Reguler 11 Hari, 13 Hari), Umrah Plus Dubai/Turki, Dan Umrah Ramadhan.¹⁰

PT Mafaza Tour dan Travel merupakan perusahaan yang sah dan mempunyai surat izin dari Kementerian Agama, kemudian yang mendirikan PT Mafaza Tour dan Travel tersebut telah berpengalaman dalam membimbing dan

⁹Ahmad Thib Raya, Siti Musdah Mulia, *Menyelami seluk-beluk ibadah dalam Islam*, (Jakarta : Prenada Media, 2003), hal. 231.

¹⁰Wawancara awal dengan H. Mahfudz Ahmad Makam, Banda Aceh 5 september 2017

memberangkatkan jama'ah umrah, sehingga dengan keaktifan serta pengalaman yang sudah dilalui dapat memikat dan dipercaya oleh para calon jamaah dengan tujuan jamaah dapat diarahkan dan selamat sampai tujuan.¹¹

Proses pelayanan yang diberikan oleh PT Mafaza Tour dan Travel terhadap calon jamaah merupakan pelayanan yang memuaskan dari segi fasilitas, memberdayakan dan bimbingan sebelum pemberangkatan dan bimbingan sampai di tanah suci.¹²

Dalam proses pemberangkatan PT Mafaza Tour dan Travel diadakan di awal bulan, pertengahan bulan dan akhir bulan. Sehingga kelemahan dan kekurangan PT Mafaza Tour dan travel tersebut terlalu lama jamaah menunggu untuk diberangkatkan dalam jangka waktu 6 bulan.

Seharusnya upaya untuk memberikan pelayanan terhadap jamaah sangat dibutuhkan. Pelaksanaan ibadah umrah selalu sukses dan mencapai target yang ingin di capai, maka perlu adanya satu manajemen, baik manajemen di bidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga apa yang menjadi cita-cita para jamaah dalam menunaikan ibadah umrah bisa di peroleh secara sempurna dan memuaskan. Tetapi kenyataannya yang terjadi saat ini masih banyak jamaah merasa kurang dalam pelayanan yang diberikan oleh lembaga travel, baik dalam pelayanan, pemberangkatan, maupun bimbingan ketika jamaah berada di Tanah Suci Makkah. Banyak yang menganggap traveling adalah sesuatu yang banyak menguras kantong kita, tentu saja anggapan ini bisa saja benar, tapi kalau kita tau caranya anggapan seperti itu bisa berubah. Dari latar

¹¹ Wawancara awal dengan H. Mahfudz Ahmad Makam, Banda Aceh 5 september 2017

¹² Wawancara awal dengan H. Mahfudz Ahmad Makam, Banda Aceh 5 september 2017

belakang ini maka penulis ingin meneliti permasalahan tentang **“Sistem Pelayanan PT. Mafaza Tour dan Travel Dalam Membina Jamaah”**.

B. Rumusan Masalah

Dalam sebuah penelitian perlu ditegaskan dan dirumuskan masalah yang akan diteliti. Berdasarkan pendapat diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana sistem pelayanan di PT. Mafaza Tour dan Travel?
2. Bagaimana cara PT. Mafaza Tour dan Travel membina jamaah umrah?

C. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian mempunyai tujuan sebagai arah dan sasaran yang ingin dicapai, adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui sistem pelayanan umrah di PT Mafaza Tour dan Trevel.
2. Untuk mengetahui PT Mafaza Tour dan Trevel membina jamaah umrah.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Secara teoritis

Penelitian ini akan dapat menambah khazanah keilmuan yang dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya dan dapat memberi sumbangan yang positif bagi pengembangan ilmu

pengetahuan bagi masyarakat dan bagi perguruan tinggi sebagai bahan penelitian lebih lanjut terhadap objek yang sama.

2. Secara praktis

Diharapkan hasil penelitian ini mampu memberikan masukan bagi masyarakat dan dapat dijadikan referensi tambahan kepada mahasiswa lain dalam melaksanakan penelitian selanjutnya.

E. Penjelasan Istilah

Untuk memperjelas istilah judul pembahasan ini serta untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahaminya, maka perlu diuraikan pengertian istilah yang dirasa perlu untuk dijelaskan. Adapun istilah-istilah yang terdapat dalam pembahasan tersebut adalah :

1. Pengertian Sistem

Dalam kamus bahasa Indonesia yang diterbitkan oleh departemen pendidikan dan kebudayaan sistem diartikan sebagai suatu seperangkat unsur yang secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas.¹³

Sistem adalah suatu kesatuan usaha yang terdiri dari bagian-bagian yang berkaitan satu sama lain yang berusaha mencapai suatu tujuan dalam suatu lingkungan kompleks. Pengertian tersebut mencerminkan adanya beberapa bagian dan hubungan antar bagian ini menunjukkan kompleksitas dari sistem yang meliputi kerja sama antara bagian yang terindependen satu sama lain. Selain itu

¹³ Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1988), Cet. Ke-1, Hal. 849.

dapat dilihat bahwa sistem berusaha mencapai tujuan. Pencapaian tujuan ini menyebabkan timbulnya dinamika, perubahan yang terus menerus perlu dikembangkan dan dikembalikan.¹⁴

2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁵

3. Pengertian Travel

Travel adalah pergerakan orang antara lokasi geografis yang relatif jauh dan dapat melibatkan perjalanan dengan berjalan kaki, sepeda, mobil, kereta api, kapal, pesawat, atau cara lain dengan atau tanpa bagasi, dan dapat menjadi salah satu cara atau roundtrip. Travel juga dapat mencakup menginap yang relatif singkat.¹⁶

4. Pengertian Membina

Membina memiliki pengertian “mengusahakan agar lebih baik, mengupayakan agar sedikit lebih maju atau sempurna”. Membina secara garis

¹⁴ Marimin dan Hendri Tanjung, dkk *Sistem Informasi Manajemen*, (Bogor: Grasindo, 2006), hal. 1.

¹⁵ Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.

¹⁶ Harmoni Travel Agent, *Pengertian Travel*, 2013.

besarnya dapat dimaknai sebagai upaya untuk membuat sesuatu menjadi lebih baik atau lebih maju dan lebih meningkat dari keadaan sebelumnya.¹⁷

5. Pengertian Jamaah

Secara bahasa jama'ah berasal dari bahasa Arab yang memiliki arti berkumpul. Jama'ah menurut istilah dapat diartikan sebagai pelaksanaan ibadah secara bersama-sama yang dipimpin oleh seorang imam.¹⁸

Jamaah menurut syariat seperti yang telah disimpulkan di dalam buku “Menuju Jama'atul Muslimin” adalah masyarakat umum atau pengikut Islam yang telah bersepakat dalam suatu perkara yaitu menyepakati seorang amir.¹⁹

Dari uraian diatas dapat dipahami bahwa pelayanan PT Mafaza Tour dan Trevel dalam membina jamaah umrah di Banda Aceh adalah suatu kegiatan pelayanan di bidang jasa yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan tujuan memperoleh kepuasan baik itu bagi yang dilayani ataupun yang melayani.

¹⁷ Risa Agustin, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia* (Surabaya: Serba Jaya, tt) hal. 110.

¹⁸ <https://id.m.wikipedia.org/wiki/jama'ah> diakses pada tanggal 19-07-2018

¹⁹ <http://asekeren.blogspot.co.id/2011/01/urgensi-berjamaah-dalam-islam.html> di akses pada tanggal 10/05/2017.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Sistem dan Pelayanan

1. Pengertian Sistem

Para ahli teori sistem berpendapat bahwa sistem adalah suatu perangkat bagian-bagian yang satu sama lain saling bergantung (interdependent).¹

Menurut R.A. Jhonsen, dalam bukunya *the theory and management of system* mendefinisikan “sistem merupakan suatu jaringan kerja sama antara beberapa unsur yang akhirnya harus menghasilkan tujuan yang direncanakan.”²

Sedangkan menurut Anatol Rapoport, sistem adalah suatu kumpulan kesatuan dan perangkat hubungan antara satu sama lain. Nampaknya yang lebih jelas adalah paparan Gordon B. Davis dalam bukunya “*Management Development*”, yang mengatakan bahwa sistem terdiri dari bagian-bagian yang bersama-sama beroperasi untuk mencapai beberapa tujuan. Dengan kata lain, suatu sistem bukanlah merupakan suatu perangkat unsur-unsur yang dirakit secara sembarangan, tetapi terdiri dari unsur-unsur yang dapat diidentifikasi sebagai kebersamaan yang menyatu disebabkan tujuan atau sasaran yang sama.³

¹ Nita Megahayanti (George R. Terry, Leslie W. Rue, *Dasar-dasar Manajemen* (Jakarta: Bumi Aksara, 1999), Cet.ke-6, hal. 48), *Sistem Pelayanan Haji Dan Umrah PT Altur Wisata Mulia Jakarta Tahun 2007-2008* (Jakarta: 2008), hal. 13.

² Nita Megahayanti (Philosof Astrid Susanto, *Komunikasi Kontemporer* (Bandung: Bima Cipta, 1986), Cet. Ke-2, hal. 17) *Sistem Pelayanan Haji Dan Umrah PT Altur Wisata Mulia Jakarta Tahun 2007-2008* (Jakarta: 2008), hal. 13-14.

³ Nita Megahayanti (Onong Uchjana, *Sistem Informasi Manajemen* (Bandung: CV. Munandar Maju, 1996), hal. 51) *Sistem Pelayanan Haji Dan Umrah PT Altur Wisata Mulia Jakarta Tahun 2007-2008* (Jakarta: 2008), hal. 14.

2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁴

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat. Pengertian umum Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁵

Secara umum pelayanan menurut Sugiarto diartikan sebagai suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk-produk jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan orang yang sedang dilayani.⁶

Pelayanan menurut Ateb Adya Barata adalah “segala usaha penyediaan fasilitas dalam rangka mewujudkan kepuasan para calon pembeli atau pelanggan sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.”⁷ H.N. Casson, mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan-tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk

⁴ Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

⁵ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

⁶ Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), hal.37.

⁷ Nita Megahayanti (Ateb Adya Barata, *Bisnis dan Hukum Perdata Dagang SMK* (Bandung: Armico, 1999), hal. 93) *Sistem Pelayanan Haji Dan Umrah PT Altur Wisata Mulia Jakarta Tahun 2007-2008* (Jakarta: 2008), hal. 15.

menyenangkan, memberi petunjuk atau memberi keuntungan kepada pembeli dengan tujuan menciptakan Goodwill atau nama baik serta peningkatan penjualan serta pendapatan.⁸

Sedangkan definisi pelayanan yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos yaitu “pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.⁹

Dalam perusahaan jasa, petugas atau karyawan yang sengaja dibentuk melayani disebut *customer service*.¹⁰ Sebagai seorang pelayan dalam sebuah jasa, harus mampu mempunyai kemampuan dan etika dalam melayani pelanggan atau nasabahnya, karena dengan begitu nasabah akan merasa puas dengan menggunakan jasa tersebut sehingga dapat menarik simpati dari masyarakat luar untuk ikut menggunakan jasa perusahaan tersebut.

Customer Service merupakan sikap tindakan seseorang kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.¹¹ bagi perusahaan jasa tertentu cukup sulit untuk menempatkan standar pelayanan yang sama di atas nasabah. Hal tersebut menuntut kecermatan dalam pengelolaan

⁸Nita Megahayanti (Herbert N. Casson, *Petunjuk Praktis dalam Berusaha* (Surabaya: Usaha Nasional, 1981), hal. 13), *Sistem Pelayanan Haji Dan Umrah PT Altur Wisata Mulia Jakarta Tahun 2007-2008* (Jakarta: 2008), hal. 15..

⁹Rarninto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), Cet. Ke-2, hal. 2

¹⁰Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Rajawali Press, 2005), hal.23.

¹¹Isti Wahyuni, *Pengaruh Sistem Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT Mitra Usaha Mulia Tempel Sleman*, hal.13.

SDM yang dimiliki agar kinerja optimum dan memuaskan nasabah. Ditengah kondisi persaingan disektor jasa yang semakin meningkat, perusahaan hendaknya terus meningkatkan customer service.¹²

Menurut Plilip Kolter dalam buku *Metode Riset Perilaku Konsumen*, karya Husen Umar, Pelayanan merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada puihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibel* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.¹³ Produk yang berupa jasa berbeda dengan produk yang berwujud barang, baik dari segi karakteristik maupun sifatnya.

3. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani jama'ah:

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
Kenyamanan jama'ah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu karyawan harus tatap tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar, karyawan harus mampu memikat dan mengambil hati jama'ah sehingga jama'ah semakin tertarik. Demikian juga cara kerja karyawan harus rapi, cepat, dan cekatan.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
Pada dasarnya jama'ah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani jama'ah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang menerima tamu harus

¹²Isti Wahyuni, *Pengaruh Sistem Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT Mitra Usaha Mulia Tempel Sleman*, hal.14.

¹³Husein Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), hal.3.

dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jama'ah nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

- c. Bertanggung jawab kepada setiap jama'ah sejak awal hingga selesai. Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai. Jama'ah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani jama'ah diharapkan karyawan harus melakukan sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jama'ah.
- e. Mampu berkomunikasi.
Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada jama'ah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jama'ah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.
- f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani jama'ah harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khususnya mengenai kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.
- g. Berusaha memahami kebutuhan jama'ah.
Berusaha memahami kebutuhan jama'ah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh jama'ah. Karyawan yang lamban akan membuat jama'ah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jama'ah secara cepat.
- h. Mampu memberikan kepercayaan kepada jama'ah.
Kepercayaan calon jama'ah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jama'ah mau menjadi jama'ah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga jama'ah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dari seluruh karyawan perusahaan umumnya.¹⁴

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa travel mempunyai tugas penting dalam memberikan pelayanan terbaik untuk calon jama'ah umrah. Baik ketika berada di tanah air, tanah suci maupun kembalinya dari tanah suci. Salah satu pelayanan terbaik yang harus ada pada travel tersebut adalah dengan

¹⁴ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Rajawali Press, 2005), hal.186.

menyediakan sarana dan sarana yang baik sehingga membuat jama'ah merasa aman dan nyaman, memberikan bimbingan, penginapan, bertanggung jawab kepada setiap jama'ah sejak awal hingga selesai dan lain sebagainya.

4. Faktor-Faktor Penentu Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam buku "*A Conceptual of Model of Quality and Its Implication for Future Research*," terdapat 10 faktor yang menentukan kualitas layanan jasa yaitu sebagai berikut:

a. Reability

Yaitu keadaan, mencakup kinerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability), serta dapat memenuhi janji yang ditawarkan dalam memberikan pelayanan.

b. Responsiviness

Kesigapan dalam merespon dan memberikan pelayanan jasa yang dibutuhkan oleh para pelanggannya.

c. Competence

Memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik tentang produk jasa yang ditawarkan kepada pelanggan.

d. Acces

Kemudahan untuk menghubungi dan dijumpai seperti lokasi, fasilitas dan informasi produk layanan jasa mudah diakses pelanggan.

e. Courtesy

Memiliki sikap sopan santun, respek, perhatian, keramahan dari pihak pemberi jasa layanan dalam kontak personal, melalui operator telepon, resepsionis customer service dan customer relations.

f. Communication

Media komunikasi yang dipergunakan selain dapat memudahkan penyampaian pesan-pesan, informasi dan mudah dipahami, serta penuh

perhatian untuk mendengar atau keluhan yang disampaikan oleh pelanggannya.

g. Credibility

Kepercayaan yang dibangun itu berawal dari sifat jujur dan dapat diterima, biasanya mencakup citra, nama dan reputasi yang baik dari pihak perusahaan atau customer service dalam berinteraksi dengan para pelanggannya.

h. Security

Menciptakan rasa aman dan nyaman dari suatu resiko, atau keragu-raguan, yaitu berkaitan dengan keamanan secara fisik (physical safety), keuangan (financial security) dan kerahasiaan terjamin (confidential).

i. Understanding or Knowing The Customer

Berupaya memahami kebutuhan atau keinginan para pelanggannya.

j. Tangibles

Wujud fisik yang ditampilkan, sosok gedung, ruangan, fasilitas dan sarana parkir serta peralatan penunjang lainnya untuk memberikan pelayanan jasa yang memadai, aman dan nyaman.¹⁵

Dengan adanya faktor pertimbangan dalam meningkatkan mutu pelayanan diharapkan jamaah dapat merasakan lebih seperti yang mereka inginkan. Sehingga dapat mewujudkan pelayanan yang terbaik bagi jamaah. Dengan demikian kepuasan atau ketidakpuasan jamaah adalah respon atas ketidak sesuaian antara harapan sebelumnya dengan kinerja actual yang dirasakan pemiliknya, harapan jamaah memiliki peranan yang sangat besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi maupun kepuasan.

¹⁵ Skripsi Nita Megahayanti *Sistem Pelayanan Haji Dan Umrah PT Altur Wisata Mulia Jakarta Tahun 2007-2008* (Jakarta: 2008), hal. 20-21.

5. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup manajemen pelayanan haji dan umrah sebagaimana diatur oleh Undang-undang Republik Indonesia, meliputi:

a. Pelayanan

Adapun pengertian pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.¹⁶ Pelayanan pun diartikan sebagai setiap kegiatan/manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.¹⁷

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan jamaah. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

b. Pembinaan

Pembinaan dalam arti terminologi adalah membangun dan mengisi akal dengan ilmu yang berguna, mengarahkan hati lewat berbagai zikir, serta memompa dan menguatkan lewat intropeksi diri.¹⁸

¹⁶ Skripsi Dzul Kifli (Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), hal.17) *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Patuna Tour dan Travel* (Jakarta: 2010), hal. 38.

¹⁷Dzul Kifli (Bilson, *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), hal. 172), *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Patuna Tour dan Travel* (Jakarta: 2010), hal. 38.

¹⁸ Dzul Kifli (Majdi Hilali, *38 Sifat Generasi Unggulan*, (Jakarta: Gema Insani Press, 1996), hal. 138), *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Patuna Tour dan Travel* (Jakarta: 2010), hal. 38.

Menurut Miftah Thoha, pembinaan adalah suatu tindakan, proses, hasil atau pernyataan menjadi lebih baik. Dalam hal ini menunjukkan adanya kemajuan, peningkatan, pertumbuhan, evolusi atas berbagai kemungkinan, berkembang atau peningkatan atau sesuatu. Ada dua unsur dari pengertian ini yakni pembinaan itu sendiri bisa berupa tindakan, proses atau pernyataan dari suatu tujuan dan kedua pembinaan itu bisa mewujudkan kepada perbaikan atas sesuatu.¹⁹

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pembinaan adalah membangun, mengusahakan, mengembangkan kemampuan secara bersama-sama dalam kegiatan ibadah umrah demi terlaksananya cita-cita ibadah umrah.

Dengan demikian pembinaan umrah adalah mengkoordinasi, mengarahkan dengan mengembangkan kemampuan secara bersama-sama dalam kegiatan ibadah umrah demi terlaksananya cita-cita ibadah umrah.

c. Perlindungan

Perlindungan adalah sebuah harapan yang dimiliki masing-masing jamaah dalam menunaikan ibadah di tanah suci dan semua itu terfasilitasi dengan cara menggunakan asuransi ketika jamaah masih berada di dalam pesawat, akan tetapi disaat jamaah sudah berada di tanah suci keselamatan jiwa masing-masing sudah menjadi tanggung jawab individu dan perusahaan/lembaga.²⁰

¹⁹ Dzul Kifli, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Patuna Tour dan Travel* (Jakarta: 2010), hal. 38-39.

²⁰ Dzul Kifli, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Patuna Tour dan Travel* (Jakarta: 2010), hal. 39.

B. Umrah

1. Pengertian Umrah

Kata umrah berasal dari I'tamara yang berarti ziarah, yakni menziarahi Ka'bah dan berthawaf disekelilingnya, kemudian bersa'i antara safa dan marwa, serta mencukur rambut (tahallul) tanpa wukuf di Arafah.²¹ Kata I'tamara ini juga berarti meramaikan tanah suci Mekah yang disitu terletak Masjidil Haram dan di dalamnya terdapat Ka'bah. Namun demikian, umrah dalam konteks ibadah tidak sekedar berarti meramaikan, melainkan lebih dari itu, yaitu orang yang melaksanakannya di tuntut agar dapat mengambil manfaat dari umrahnya, karena sebagaimana haji, aktivitas umrah merupakan refleksi dari pengalaman hamba-hamba Allah, yaitu Ibrahim as. dan putranya Ismail as.²²

Dalam buku *Bimbingan Manasik Haji Departemen Agama Republik Indonesia*, umrah ialah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan thawaf, sa'i dan bercukur demi mengharap ridha Allah.²³ Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 366).²⁴ Umrah dapat dilaksanakan kapan saja kecuali pada waktu-waktu yang dimakruhkan (hari Arafah, Nahar, dan Tasyrik).

²¹ Muhammad Baqir Al-Habsi. *Fikih Praktis*, (Bandung: Mizan, 2003), hal. 377.

²² Angraini Frista Pratiwi Hatta, *Manajemen Travel Haji Dan Umrah Dalam Merekrut Jamaah (Studi Kasus Di PT Aliyah Perdana Wisata)*, hal. 24.

²³ Departemen Agama RI Bimbingan Manasik Haji, (Jakarta, 2003), hal. 3.

²⁴ Keputusan menteri Agama Republik Indonesia Nomor 311 Tahun 2016.

Sedangkan menurut terminology, umrah adalah sengaja berziarah ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan ibadah kepada Allah dengan cara-cara tertentu.²⁵

2. Hukum Umrah

Hukum ibadah umrah ini masih terjadi perbedaan pendapat. Sebagian ulama (fuqaha) mengatakan wajib dan sebagian yang lain mengatakan sunnah.²⁶

Allah berfirman dalam QS. Al-Baqarah : 158

إِنَّ الصَّفَا وَالْمَرْوَةَ مِنْ شَعَائِرِ اللَّهِ ^ط فَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ أَوْ اعْتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِ أَنْ يَطَّوَّفَ بِهِمَا ^ع وَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ عَلِيمٌ ﴿١٥٨﴾

“Sesungguhnya Shafaa dan Marwa adalah sebahagian dari syi'ar Allah. Maka Barangsiapa yang beribadah haji ke Baitullah atau ber-'umrah, Maka tidak ada dosa baginya mengerjakan sa'i antara keduanya. dan Barangsiapa yang mengerjakan suatu kebajikan dengan kerelaan hati, Maka Sesungguhnya Allah Maha Mensyukuri kebaikan lagi Maha mengetahui.”

Sebagaimana sabda Rasulullah SAW :

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ :
 () الْعُمْرَةُ كَقَرَّةٍ لِمَا بَيْنَهُمَا وَالْحَجُّ الْمَبْرُورُ لَيْسَ لَهُ جَزَاءٌ إِلَّا

Dari Abu Hurairah RA, bahwa Rasulullah SAW bersabda : “Ibadah umrah sampai umrah berikutnya adalah penggugur (dosa) diantara keduanya adn haji

²⁵ Said Agil Husin Al Munawar, dan Abdul Halim, *Fikih Haji Menuntun Jama'ah Mencapai Haji Mabruur*, hal.277-278.

²⁶ Ahmad Humaidy. BJ (Muhammad Sholikin, *Keajaiban Haji Dan Umrah*, (Jakarta : Erlangga, 2013), hal.4) *Analisi Kinerja Travel Pelaksana Haji Dan Umrah Di Kota Makasar (Studi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji)*, hal. 39.

yang mabrur tiada balasan (bagi pelakunya) melainkan surga. (HR. Bukhari dan Muslim).

Jika disimpulkan dari argumen para Fuqaha umrah yang memiliki hukum wajib adalah umrah yang dilakukan bersama hajinya dan umrah yang tidak dilaksanakan berkaitan dengan haji hukumnya sunnah.

3. Rukun Umrah

Menurut ulama mazhab Maliki dan Hanbali, umrah mempunyai tiga rukun, yaitu ihram, tawaf, dan sa'i antara bukit Shafa dan Marwah. Sementara ulama mazhab Syafi'i menambahkan dua rukun umrah lagi, sehingga keseluruhannya menjadi lima. Kelima rukun itu adalah ihram, tawaf, sa'i, mencukur atau memotong rambut dan tertib.

Berbeda dengan pendapat sebelumnya, ulama mazhab Hanafi menetapkan bahwa rukun umrah hanya satu, yaitu melakukan tawaf mengelilingi ka'bah sebanyak empat kali putaran. Sedangkan tiga putaran lagi dikelompokkan pada wajib umrah. Adapun ihram merupakan syarat bagi umrah. Sementara sa'i dan mencukur atau memotong rambut termasuk wajib umrah.²⁷

4. Wajib dan Sunnah Umrah

Semua yang wajib dalam haji adalah wajib pula dalam umrah. Demikian juga yang sunat dalam umrah. Demikian juga yang sunat dalam haji adalah sunat

²⁷ Said Agil Husin Al Munawar, dan Abdul Halim, hal.282.

dalam masalah ihram, rukun-rukun, wajib, sunat-sunat, hal-hal yang haram dan makruh dilakukan dan yang membatalkan kecuali menurut pendapat Malikiyah.²⁸

a. Wajib Umrah

Wajib umrah ada dua :

- 1) Berihram dari Miqat
- 2) Menghindari dan menjauhi hal-hal yang diharamkan selama berihram

b. Sunnah Umrah

Berikut hal-hal yang disunnahkan kepada jama'ah umrah.

- 1) Mandi sunnah sebelum berihram
- 2) Shalat sunnah ihram sebanyak dua rakaat
- 3) Membaca Talbiyah, Shalawat Nabi, dan Do'a
- 4) Mencium hajar aswad
- 5) Shalat sunnah di makam Ibrahim
- 6) Shalat sunnah di Hijr Ismail
- 7) Berdoa di multazam
- 8) Minum air zam-zam²⁹

5. Syarat Sah Umrah

Syarat sah umrah ada lima, yaitu :

- a. Islam
- b. Berakal
- c. Baligh (Tamsyiz)
- d. Berihram dari Miqat Makani
- e. Memenuhi seluruh rukun umrah.

²⁸ Said Agil Husin Al Munawar, dan Abdul Halim, hal.284.

²⁹ H. Abdurachman Rochimi, *Segala Tentang Haji dan Umrah*, hal.26.

6. Macam-macam Umrah

Adapun umrah ada 2, yaitu:

a. Umrah wajib

Adalah umrah yang dilakukan pertama kalinya dalam kaitan dengan pelaksanaan ibadah haji. Seperti diketahui, dalam melaksanakan ibadah haji kita diwajibkan untuk melakukan ibadah haji dan umrah untuk satu kesatuan. Umrah yang inilah yang dimaksudkan dengan umrah wajib.³⁰

وَأَتُمُوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ ۚ فَإِنْ أُحْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ ۚ وَلَا تَحْلِقُوا رُءُوسَكُمْ حَتَّىٰ يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحَلَّهُ ۚ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَّرِيضًا أَوْ بِهِ أَذًى مِّن رَّأْسِهِ ۖ فَفِدْيَةٌ مِّن صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ ۚ فَإِذَا أَمِنْتُمْ فَمَنْ تَمَتَّعَ بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجِّ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ ۚ فَمَنْ لَّمْ يَجِدْ فَصِيَامٌ ثَلَاثَةَ أَيَّامٍ ۚ فِي الْحَجِّ وَسَبْعَةٍ إِذَا رَجَعْتُمْ ۚ تِلْكَ عَشْرَةٌ كَامِلَةٌ ۚ ذَٰلِكَ لِمَنْ لَّمْ يَكُنْ أَهْلَهُ حَاضِرِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿١١٦﴾

“Dan sempurnakanlah ibadah haji dan 'umrah karena Allah. jika kamu terkepung (terhalang oleh musuh atau karena sakit), Maka (sembelihlah) korban yang mudah didapat, dan jangan kamu mencukur kepalamu, sebelum korban sampai di tempat penyembelihannya. jika ada di antaramu yang sakit atau ada gangguan di kepalanya (lalu ia bercukur), Maka wajiblah atasnya berfid-yah, Yaitu: berpuasa atau bersedekah atau berkorban. apabila kamu telah (merasa) aman, Maka bagi siapa yang ingin mengerjakan 'umrah sebelum haji (di dalam bulan haji), (wajiblah ia menyembelih) korban yang mudah didapat. tetapi jika ia tidak menemukan (binatang korban atau tidak mampu), Maka wajib berpuasa tiga hari dalam masa haji dan tujuh hari (lagi) apabila kamu telah pulang kembali. Itulah sepuluh (hari) yang sempurna. demikian itu (kewajiban membayar fidyah) bagi orang-orang yang keluarganya tidak berada (di sekitar) Masjidil Haram (orang-orang yang bukan penduduk kota Mekah). dan bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah sangat keras siksaan-Nya.” (QS. Al-Baqarah: 196).

³⁰ Nita Megahayanti “Sistem Pelayanan Haji dan Umrah PT Alur Wisata Mulia Jakarta Tahun 2007-2008” hal.27.

Pada ayat ini, haji dan umrah disebut secara bergandengan menunjukkan kesatuan yang wajib. Dalil lainnya bahwa wanita diperintahkan wajib berjihad yaitu dengan haji dan umrah. Jika wanita saja wajib bagaimana dengan laki-laki.

وَبَحْدِيثِ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ تَعَالَى عَنْهَا قَالَتْ : قُلْتُ : يَا رَسُولَ اللَّهِ هَلْ عَلَى النِّسَاءِ
جِهَادٌ؟ قَالَ : نَعَمْ، عَلَيْهِنَّ جِهَادٌ لَا قِتَالَ فِيهِ : الْحَجُّ وَالْعُمْرَةُ

Dengan hadis ‘Aisyah *radhiallahu ‘anhu*, ia berkata “Wahai Rasulullah, apakah wanita juga wajib berjihad?” Beliau *shallallahu ‘alaihi wasallam* menjawab “Iya, mereka wajib berjihad tanpa ada peperangan didalamnya, yaitu dengan berhaji dan umrah”. (HR. Ibn Majah no. 2901, shahih).³¹

Kita sebagai umat Muslim memiliki kewajiban untuk melaksanakan atau menunaikan ibadah haji dan umrah apabila telah sanggup/mampu. Akan tetapi dalam karya tulis ini penulis hanya akan membahas pada ibadah umrah.

b. Umrah sunah

Umrah sunah bisa dilakukan kapan saja mau sebelumnya atau sesudahnya. Ibadah umrah ini juga boleh dilakukan diluar musim haji, dimana tata cara pelaksanaannya sama dengan umrah wajib yang termasuk ibadah haji, setelah jamaah bertahallul maka selesailah ibadah umrah sunah adapun yang membedakannya adalah dalam mengucapkan niatnya.³²

Bagi jamaah yang sudah ada di Makkah umrah sunah bisa dilakukan dengan mengambil miqat di tan'im atau ja'ranah karena miqat ini ada awalnya dipergunakan untuk miqat oleh Aisyah. Diriwayatkan bahwa ketika baru selesai

³¹<https://muslimah.or.id/6453-haji-dan-umrah-wajib-sekali-seumur-hidup.html> diakses pada tanggal 31/10/2017

³²Iwan Gayuh, *Buku Pintar haji dan Umroh*, (Jakarta: Pustaka Warga Negara), hal. 29.

menunaikan ibadah haji bersama Rasulullah, Aisyah melakukan ibadah umrah. “untuk ihram umrah” itulah Nabi Muhammad saw menyuruh Aisyah berangkat ke tan'im untuk mengambil ihramnya.³³

Adapun persiapan ihram adalah shalat sunah ihram, berniat ihram dengan membaca “labbaika Allahumma umratan” setelah jamaah berihram dan berniat umrah lalu langsung melaksanakan tawaf, sa'i dan tahallul.³⁴

Bila jamaah memilih ja'ranah sebagai tempat miqat maka yang perlu diingat dan diketahui adalah ja'ranah letaknya lebih jauh dibanding tan'im yaitu sekitar 16 km dari Makkah. Bagi para jamaah ja'ranah merupakan miqat paling tinggi derajatnya diantara miqat lainnya.³⁵

7. Kegiatan Pelayanan Umrah

Adapun kegiatan pelaksanaan pelayanan umrah meliputi:

a. Administrasi

Administrasi adalah seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian.³⁶

³³ Nita Megahayanti “Sistem Pelayanan Haji dan Umrah PT Alur Wisata Mulia Jakarta Tahun 2007-2008” hal.27.

³⁴ Nita Megahayanti “Sistem Pelayanan Haji dan Umrah PT Alur Wisata Mulia Jakarta Tahun 2007-2008” hal.27.

³⁵ Nita Megahayanti “Sistem Pelayanan Haji dan Umrah PT Alur Wisata Mulia Jakarta Tahun 2007-2008” hal.27-28.

³⁶ Dzul Kifli, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Patuna Tour dan Travel* (Jakarta: 2010), hal. 40.

b. Bimbingan manasik

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 652, Direktorat Pembinaan umrah menyelenggarakan fungsi :

- 1) penyiapan bahan perumusan visi, misi dan kebijakan di bidang pembinaan umrah;
- 2) perumusan standardisasi nasional di bidang pembinaan umrah;
- 3) pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pembinaan umrah;
- 4) pelaksanaan pemberian bimbingan teknis dan evaluasi pelaksanaan tugas pembinaan umrah;
- 5) pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga Direktorat.³⁷

Bimbingan manasik umrah dapat dilakukan tiga bagian, yaitu:

- a) Pra umrah adalah agar para jama'ah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah umrah nanti ketika berada di tanah suci.
- b) Ketika berlangsung adalah bimbingan yang dilakukan ketika berada di tanah suci dengan cara pembimbing dapat mendampingi, memberi pengarahan kepada jamaah, agar pelaksanaan ibadah umrah sesuai dengan tata cara ibadah umrah.
- c) Paska umrah yaitu bimbingan ini dilakukan setelah pelaksanaan ibadah umrah, untuk mempertahankan kemabruran umrah.³⁸

c. Transportasi

Transportasi yang aman dan lancar memegang peran yang cukup menentukan dalam pelaksanaan umrah. Pergerakan calon jamaah umrah dari daerah asal, dimana perjalanan dimulai, menuju ke Arab Saudi sampai kembali ke

³⁷ Dzul Kifli *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Patuna Tour dan Travel* (Jakarta: 2010), hal. 40.

³⁸ Dzul Kifli, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Patuna Tour dan Travel* (Jakarta: 2010), hal. 40-41.

daerah asal, di mana perjalanan diakhiri, memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut (orang dan barang).³⁹

d. Akomodasi

Salah satu unsur penting yang harus diperhatikan oleh para penyelenggara ibadah umrah adalah akomodasi. Akomodasi harus diberikan dengan baik dan memuaskan sehingga para jamaah lebih khusyu' dalam menjalankan ibadah umrah. Yang dimaksud dengan akomodasi adalah wahana yang menggunakan pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya.⁴⁰

e. Konsumsi

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan service yang menjadikan jamaah merasa nyaman dan adanya kepuasan tersendiri hingga pada akhirnya jamaah merasakan perhatian yang lengkap dan dalam perjalanan panjang ibadah umrah, dan biaya yang mereka keluarkan untuk bisa melaksanakan ibadah umrah menjadi balance bila dikomparasikan dengan fasilitas yang mereka terima dan rasakan.⁴¹

³⁹ Dzul Kifli, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Patuna Tour dan Travel* (Jakarta: 2010), hal. 41.

⁴⁰ Dzul Kifli (41 Surat Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi no.37/PW. 304/MPT/86 tanggal 7 juni 1986) *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Patuna Tour dan Travel* (Jakarta: 2010), hal. 41.

⁴¹ Dzul Kifli, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Patuna Tour dan Travel* (Jakarta: 2010), hal. 41-42.

f. Kesehatan

Pelayanan kesehatan ini dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci seperti medical chek up, suntikan vaksin meningitis.⁴²

Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan calon jamaah umrah untuk menjaga agar jamaah umrah tetap dalam keadaan sehat antara lain tidak menularkan atau ketularan penyakit selama menjalankan ibadah umrah tersebut dan setelah kembali ke tanah air.⁴³

⁴² Dzul Kifli, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Patuna Tour dan Travel* (Jakarta: 2010), hal. 42

⁴³ Dzul Kifli, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Patuna Tour dan Travel* (Jakarta: 2010), hal. 42.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini untuk memperoleh data penulis menggunakan metode kualitatif, Krik dan Miller mendefinisikan bahwa penelitian kualitatis adalah tradisi tertentu dan ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam pengawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan peristilahannya.¹

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan diadakan di “kantor trevel yang ada di kota Banda Aceh. Khususnya di PT Mafaza Tour dan Trevel Jl. Cendana Utama No.25 (Depan BP3A) Gp. Jeulingke, Kec. Syiah Kuala 23114 Banda Aceh.

C. Responden Penelitian

Responden dalam kamus bahasa Indonesia adalah yang dituntut; juru jawab; perhatian. Jadi responden penelitian dapat didefinisikan yaitu responden penelitian adalah seseorang (karena lazimnya berupa orang) yang diminta untuk memberikan respon (jawaban) terhadap pertanyaan-pertanyaan (langsung atau tidak langsung, lisan atau tertulis ataupun berupa perbuatan) yang diajukan oleh peneliti. Dalam hal penelitian dilakukan dengan menggunakan tes, maka

¹ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1988), hal. 3.

“responden” penelitian ini menjadi “testee” (yang di tes). Responden penelitian bisa subjek penelitian, bisa orang lain.

Responden berasal dari kata “respon” atau penanggap, yaitu orang yang menanggapi. Dalam penelitian, responden adalah orang yang diminta memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat. Keterangan tersebut dapat disampaikan dalam bentuk tulisan, yaitu ketika mengisi angket, atau lisan, ketika menjawab wawancara.²

D. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik yang digunakan dalam pelaksanaan pengambilan data di lapangan ialah:

a. Observasi

Observasi berasal dari bahasa latin yang berarti memperhatikan dan mengikuti. Memperhatikan dan mengikuti dalam arti mengamati dengan teliti dan sistematis sasaran perilaku yang dituju. Cartwright dan Cartwright mendefinisikan sebagai suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati serta “merekam” perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu. Observasi ialah suatu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan atau diagnosis.³

² www.subliyanto.id/2010/06/subyek-penelitian-dan-responden-penelitian diakses pada tanggal 26/05/2017.

³ Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-ilmu Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2011), Cet. Ke-2, hal. 131.

Dalam observasi ini penulis akan melakukan pengamatan lebih mendalam terhadap sistem pelayanan yang diberikan oleh PT Mafaza Tour & Travel terhadap kenyamanan jama'ah dalam melaksanakan ibadah umrah.

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu kegiatan komunikasi verbal dengan tujuan mendapatkan informasi. Disamping akan mendapatkan gambaran yang menyeluruh, juga akan mendapatkan informasi yang penting. Menurut Denzin “wawancara adalah pertukaran percakapan dengan tatap muka dimana seseorang memperoleh informasi dari yang lain”. Benny dan Huges memandang definisi itu memiliki posisi yang terbatas. Meskipun tidak mengikat wawancara langsung, namun mereka menekankan kesamaan status dan membandingkan sebagai gambaran bentuk interaksi ini. Dengan demikian wawancara diberi definisi oleh Benny dan Huges sebagai “suatu hubungan antara dua orang dimana keduanya berperilaku sesuai dengan status akan bertahan, apakah mereka berperilaku sebenarnya dan dimana mereka berperilaku keduanya hanya berarti bila dalam hubungan baik dengan yang mereka hadapi”.⁴

Pada wawancara ini penulis mengadakan komunikasi langsung dan mengajukan beberapa pertanyaan kepada direktur, wakil direktur, staf, dan jama'ah baik secara lisan dan mendengarkan langsung keterangan-keterangan atau informasi dari pengelola PT Mafaza Tour & Travel yang bersangkutan dengan sistem pelayanan jama'ah umrah.

⁴ James A. Black & Dean J. Champion, *Metode dan Masalah Penelitian Sosial*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2009), Cet. 4, hal. 306.

c. Dokumentasi

Dokumen adalah rekaman peristiwa yang lebih dekat percakapan, menyangkut persoalan pribadi, dan memerlukan interpretasi yang berhubungan sangat dekat dengan konteks rekaman peristiwa tersebut.⁵

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan (Herdiansyah, 2009).⁶ Dalam hal ini penulis mengumpulkan data-data yang sudah tersimpan di PT Mafaza Tour dan Trevel.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman tentang objek dan penyajian sebagai temuan bagi orang lain.⁷

Dalam penelitian kualitatif, analisis dilakukan sepanjang penelitian berlangsung. Sejak pengumpulan data dimulai, analisis data dilangsungkan secara terus-menerus hingga pembuatan laporan penelitian untuk mendapatkan hasil

⁵ Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), hal. 130.

⁶ Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-ilmu Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2011), Cet. Ke-2, hal.143.

⁷ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), hal. 34.

yang optimal dan objektif sesuai dengan tujuan penelitian, maka setiap analisa dilakukan untuk mengamati, merangkum, menggambarkan bahkan meringkas hasil pengamatan yang telah dilakukan dilapangan.

Dalam hal ini penulis menggunakan analisis deskriptif yaitu penulis berusaha menggambarkan objek penelitian (pelayanan jamaah umrah) dengan apa adanya, yaitu sesuai dengan kenyataan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM

1. Sejarah Berdirinya PT Mafaza Tour dan Travel

PT Mafaza Tour & Travel didirikan pada tanggal 2 Agustus 2011, yang didirikan oleh Ibu Rita Efitia. Pada tanggal 29 Juli 2016 PT Mafaza Tour & Travel telah menjalani perubahan kepengurusan, pimpinannya digantikan oleh Bapak Mahfudz Ahmad Makam. Perubahan tersebut tertuang dalam Akte Perubahan No. 21 Tanggal 29 Juli 2016.¹

Sejak berdirinya, PT Mafaza Tour & Travel tidak melakukan pelayanan jama'ah Umrah maupun Haji karena belum memiliki izin penyelenggaraan Umrah dari Kementerian Agama Republik Indonesia di Jakarta. Namun PT Mafaza Tour & Travel memfasilitasi turis-turis dari semenanjung Arab yang berkunjung ke Indonesia dan warga Aceh yang berkunjung ke Malaysia.²

PT Mafaza Tour & Travel mulai memberangkatkan jamaah Umrah sejak November 2016 setelah mendapatkan izin penyelenggaraan perjalanan ibadah Umrah dari Kementerian Agama. Izin tersebut tertuang dalam Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 311 Tahun 2016 Tentang Penetapan Izin PT Mafaza Tour & Travel Sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah.³

Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 311 Tahun 2016 Tentang Penetapan Izin PT Mafaza Tour & Travel Sebagai Penyelenggara

¹ Hasil wawancara dengan H. Mahfudz Ahmad Makam pada tanggal 27 November 2017.

² Hasil wawancara dengan H. Mahfudz Ahmad Makam pada tanggal 27 November 2017.

³ Hasil wawancara dengan H. Mahfudz Ahmad Makam pada tanggal 27 November 2017.

Perjalanan Ibadah Umrah Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Menteri Agama Republik Indonesia, Menimbang : a. Bahwa untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah perlu izin operasional perjalanan ibadah umrah, b. Bahwa PT Mafaza Tour & Travel telah memenuhi persyaratan untuk ditetapkan sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah, c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu menetapkan keputusan Menteri Agama tentang penetapan izin PT Mafaza Tour & Travel sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah.⁴

Penyelenggaraan ibadah Umrah yang dijalankan oleh PT Mafaza Tour & Travel di dasari atas pemilik (owner) PT Mafaza Tour & Travel mempunyai pengalaman sangat panjang ± 22 tahun berdomisili di Wilayah Arab Saudi, Riyadh, Makkah dan Madinah. Selama disana melayani tamu-tamu Allah dari Indonesia, khususnya Prajurit dan Pejabat TNI serta pejabat instansi pemerintah lainnya.⁵ Disamping itu travel ini juga menjual tiket pesawat diantaranya Garuda, Lion, Citilink, Air Asia, Batik dan juga perusahaan lain yang dibutuhkan pelanggan customer.⁶

⁴Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 311 Tahun 2016 tentang Penetapan Izin PT Mafaza Tour & Travel Sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah.

⁵ Hasil wawancara dengan H. Mahfudz Ahmad Makam pada tanggal 27 November 2017.

⁶ Hasil wawancara dengan H. Mahfudz Ahmad Makam pada tanggal 27 November 2017.

2. Visi, Misi dan Motto

a. Visi

- i. Ibadah umrah merupakan bagian dari prosesi ibadah haji yang disunnahkan bagi setiap insan muslim yang bertaqwa untuk kesempurnaan rukun islam yang ke lima.
- ii. Menjadi penyelenggara ibadah umrah dengan pelayanan berkualitas dan bimbingan ibadah sesuai Al-Qur'an dan Sunnah Rasulullah.
- iii. Memberikan pelayanan Tour & Travel secara komprehensif dan integral dengan berorientasi kepada kepuasan pelanggan/jama'ah.⁷

b. Misi

- i. Untuk meningkatkan pemahaman ibadah umrah dengan benar dikalangan masyarakat Indonesia dan khususnya di Aceh.
- ii. Memberikan penyiaran kepada masyarakat agar memilih travel yang benar-benar komit dalam menjalankan usahanya sesuai dengan undang-undang dan ketentuan pemerintah Republik Indonesia yang berlaku sehingga masyarakat/rakyat tidak dirugikan.
- iii. Agar masyarakat dapat melaksanakan ibadahnya dengan benar, sempurna dan khusyuk sebagaimana yang diharapkan oleh agama Islam.
- iv. Melakukan kegiatan inovatif, progresif dan bekerja keras untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada segenap pelanggan/jamaah.⁸

c. Motto

Motto / slogan Mafaza Tour & Travel :

“Bersama kami, tanah suci tergapai”⁹

⁷Hasil wawancara dengan H. Mahfudz Ahmad Makam pada tanggal 27 November 2017

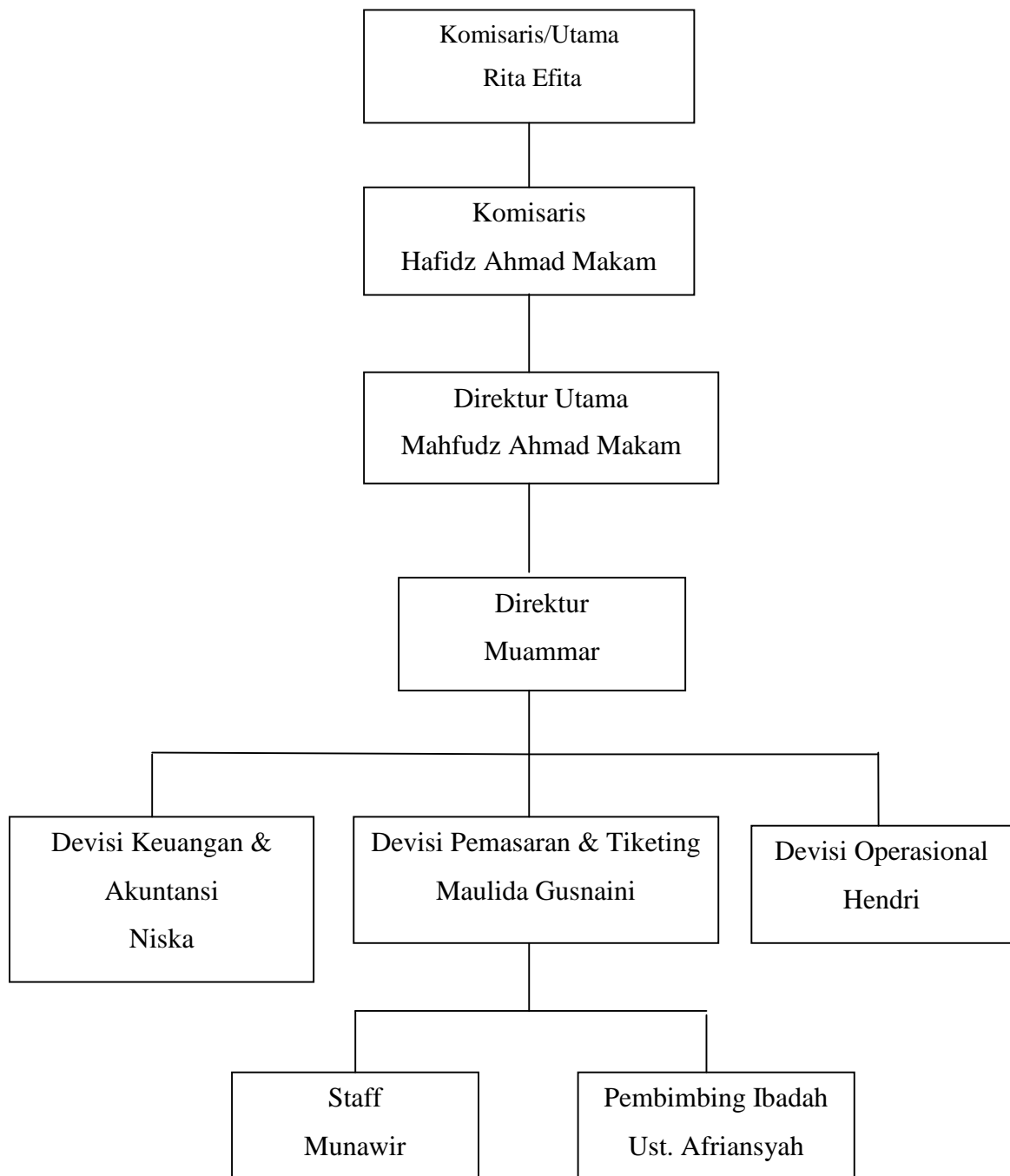
⁸Hasil wawancara dengan H. Mahfudz Ahmad Makam pada tanggal 27 November 2017

⁹Hasil wawancara dengan H. Mahfudz Ahmad Makam pada tanggal 27 November 2017

3. Struktur Organisasi

PT Mafaza Tour & Travel dapat didirikan dengan tegak dan dapat dijalankan sendiri oleh para pengurus manajemen dan staf yaitu dengan susunan direksi dan komisaris sebagai berikut :

- a. Direktur Utama : Mahfudz Ahmad Makam
- b. Direktur : Muammar
- c. Komisaris Utama : Rita Efitia
- d. Komisaris : Hafidz Ahmad Makam



*Bagan para pengurus manajemen dan staf yaitu dengan susunan direksi dan komisaris
PT Mafaza Tour & Travel.*

Sumber: Dokumentasi PT Mafaza Tour & Travel, 2016.

4. Produk Yang Ditawarkan

a. Paket Umrah Mafaza Al-Eqtisad

- a) Sekamar 5 orang/Queen : Rp19.900.000,-
- b) Sekamar 4 orang/Quard : Rp20.900.000,-
- c) Sekamar 3 orang/Triple : Rp21.900.000,-
- d) Dengan akomodasi hotel :
 - 1. Hotel di Makkah : 600-800 Meter dari Masjidil Haram
(Rehab/Afwaj Tobah/Setaraf)
 - 2. Hotel di Madinah : 200-300 Meter dari Masjid Nabawi
(Mukhtarah/Al-Syurfah/Setaraf)
- e) Pesawat : Air Asia via Malaysia
- f) Jumlah hari : 9 Hari
- g) Roete : **BTJ-KL-jed (PP)**¹⁰

b. Paket Umrah Mafaza Al-Khair

- a) Sekamar 5 orang/Queen : Rp22.900.000,-
- b) Sekamar 4 orang/Quard : Rp23.900.000,-
- c) Sekamar 3 orang/Triple : Rp24.900.000,-
- d) Dengan akomodasi hotel :
 - 1. Hotel di Makkah : 400-600 Meter dari Masjidil Haram
(Rehab/Afwaj Tobah/Setaraf)
 - 2. Hotel di Madinah : 150-250 Meter dari Masjid Nabawi
(Sanabeel/SAHA/Setaraf)

¹⁰ Dokumentasi PT Mafaza Tour & Travel.

- e) Pesawat : Air Asia / Malaysia Air/ Saudia
 - f) Jumlah hari : 11 Hari
 - g) Roete : **BTJ-KL-Jed/ Med (PP)**¹¹
- c. Paket Umrah Mafaza Al-Hasanah
- a) Sekamar 4 orang/Quard : Rp25.900.000,-
 - b) Sekamar 3 orang/Triple : Rp26.900.000,-
 - c) Sekamar 2 orang/Double : Rp27.900.000,-
 - d) Dengan akomodasi hotel :
 1. Hotel di Makkah : 150-250 Meter dari Masjidil Haram
(Hanen Firdaus/Nawarus Syam/Setaraf)
 2. Hotel di Madinah : 50-100 Meter dari Masjid Nabawi
(Salahiyah/Firdaus S/Dallah/Setaraf)
 - e) Pesawat : Garuda/Saudia/Malaysia Air
 - f) Jumlah hari : 13 Hari
 - g) Roete : **BTJ-Jed atau BTJ-KNO-MED (PP)**¹²
- d. Paket Umrah Mafaza Al-Imtiyaaaz (VIP)
- a) Sekamar 4 orang/Quard : Rp34.900.000,-
 - b) Sekamar 3 orang/Triple : Rp36.900.000,-
 - c) Sekamar 2 orang/Double : Rp38.900.000,-
 - d) Dengan akomodasi hotel :
 1. Hotel di Makkah : 20-60 Meter dari Masjidil Haram
(Safwa/Fullman/Hilton Tower/Setaraf)

¹¹ Dokumentasi PT Mafaza Tour & Travel.

¹² Dokumentasi PT Mafaza Tour & Travel.

3. Hotel di Madinah : 10-50 Meter dari Masjid Nabawi (R. Andalus/R. Dyar/Firdaus Shatta/Dallah/Setaraf)
 - e) Pesawat : Garuda/Saudia/Malaysian
 - f) Jumlah hari : 13 Hari
 - g) Roete : **BTJ-Jed (PP)**¹³
- e. Paket Umrah Mafaza Umrah Plus Dubai Dan Abu Dabi/Turki
- a) Sekamar 4 orang/Quard : Rp38.900.000,-
 - b) Sekamar 3 orang/Triple : Rp40.900.000,-
 - c) Sekamar 2 orang/Double : Rp42.900.000,-
 - d) Dengan akomodasi hotel :
 1. Hotel di Dubai/Abu Dhabi/Turki : Hotel Bintang -3(***)
 2. Hotel di Makkah : 150-250 Meter dari Masjidil Haram (Afwej Taudah/Setaraf)
 3. Hotel di Madinah : 50-100 meter dari Masjid Nabawi (Salahiyah/Seteraf)
 4. Pesawat : Emirates/Etihat/Turkies/Malaysian
 5. Jumlah hari : 14 Hari
 6. Roete : **BTJ-Kul-DXB/AUH/Tur-Jed/Med (PP)**¹⁴
- f. Paket Umrah Mafaza Ramadhan Reguler
- a) Sekamar 4 orang/Quard : Rp31.900.000,-
 - b) Sekamar 3 orang/Triple : Rp32.900.000,-
 - c) Sekamar 2 orang/Double : Rp33.900.000,-

¹³ Dokumentasi PT Mafaza Tour & Travel.

¹⁴ Dokumentasi PT Mafaza Tour & Travel

d) Dengan akomodasi hotel :

1. Hotel di Makkah : 300-400 Meter dari Masjidil Haram
(Afwaj Taudah/Setaraf)
2. Hotel di Madinah : 150-250 meter dari Masjid Nabawi
(Salahiyah/Seteraf)
3. Pesawat : Garuda/Saudia/Malaysian/Air Asia
4. Jumlah hari : 13 Hari (10 hari pertama bulan Ramadhan)
5. Roete : **BTJ-Jed atau BTJ-KNO-Med (PP)**¹⁵

g. Paket Umrah Mafaza Arba'in Madinah

- a) Sekamar 4 orang/Quard : Rp29.900.000,-
- b) Sekamar 3 orang/Triple : Rp30.900.000,-
- c) Sekamar 2 orang/Double : Rp31.900.000,-
- d) Dengan akomodasi hotel :
 1. Hotel di Makkah : 150-250 Meter dari Masjidil Haram
(Afwaj Taudah/Setaraf)
 2. Hotel di Madinah : 50-100 meter dari Masjid Nabawi
(Salahiyah/Seteraf)
 3. Pesawat : Garuda/Saudia/Malaysian
 4. Jumlah hari : 9 hari di Madinah, 2 hari di Makkah
 5. Roete : **BTJ-Jed atau BTJ-KNO-Med (PP)**¹⁶

¹⁵ Dokumentasi PT Mafaza Tour & Travel.

¹⁶ Dokumentasi PT Mafaza Tour & Travel.

B. SISTEM PELAYANAN PT MAFAZA TOUR & TRAVEL

1. Undang-Undang Pelayanan

Undang-undang pelayanan yang diterapkan oleh PT Mafaza Tour & Travel adalah :

- a. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 60, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4845) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2009 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Menjadi Undang-Undang;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 186, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5345);
- c. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
- d. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 168);

- e. Peraturan Menteri Agama Nomor 10 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 592) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 16 Tahun 2015 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 10 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 348);
- f. Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 366);¹⁷

2. Pelayanan di PT Mafaza Tour & Travel

a. Karyawan

Karyawan yang berada di PT Mafaza Tour & Travel berjumlah 5 orang, dalam melayani jama'ah seluruh karyawan diterapkan untuk berperilaku sopan dan bertutur kata dengan baik serta dapat di mengerti oleh jama'ah.

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang disediakan oleh PT Mafaza Tour & Travel belum terpenuhi seutuhnya, dikarekan PT Mafaza Tour & Travel ini belum memiliki Bis yang bisa mengantar dan menjemput jama'ah ketika berada di tanah air dan sepulangnya dari tanah suci.

c. Tanggung Jawab

¹⁷ Dokumentasi PT Mafaza Tour & Travel.

PT Mafaza Tour & Travel sangat bertanggung jawab terhadap jama'ah.

d. Melayani secara cepat dan tepat

Direktur PT Mafaza Tour & Travel beserta karyawan mampu melayani secara cepat dan tepat. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jama'ah.

e. Komunikasi

Komunikasi yang diberikan oleh PT Mafaza Tour & Travel terhadap jama'ah merupakan komunikasi yang dapat di mengerti dalam kalangan masyarakat.

f. Pengetahuan dan kemampuan yang baik

Direktur utama PT Mafaza Tour & Travel memiliki pengetahuan dan kemampuan yang sangat baik. Dikarenakan beliau telah berpengalaman dalam hal memfasilitasi jama'ah haji dan umrah dari Indonesia sejak 22 tahun yang lalu.

g. Memahami kebutuhan jama'ah

PT Mafaza Tour & Travel ini selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada para jama'ahnya yaitu salah satunya dengan memahami dan memberikan dengan semampunya apa-apa yang dibutuhkan oleh jama'ah.

h. Memberi kepercayaan kepada jama'ah

PT Mafaza Tour & Travel memiliki sertifikat yang bisa dipercayai oleh jama'ah dalam keselamatan, keamanan, bimbingan, serta kesigapan dalam melayani jama'ah ketika melakukan ibadah umrah.

3. Ruang lingkup

a. Pelayanan

1) Administrasi

Adapun sistem pembayaran administrasi ibadah umrah PT Mafaza Tour &

Travel yaitu meliputi :

1. Syarat pendaftaran umrah
 - a. Pasport asli (masa berlaku minimal 6 bulan) dengan nama minimal 3 kata. Contoh: Mahfudz Ahmad Makam.
 - b. Pas photo berwarna 4 x 6 = 6 lembar (latar belakang putih bagian wajah tampak 80%).
 - c. Kartu keluarga baik pria maupun wanita (asli).
 - d. Kartu kuning vaksin maningitis dari kantor KKP.
 - e. Surat nikah bagi suami/istri (asli).
 - f. Foto copy KTP (KTP asli untuk wanita usia diatas 45 tahun).
 - g. Akte kelahiran baik pria maupun wanita, dewasa maupun anak-anak (asli).
 - h. Untuk jama'ah wanita yang berusia dibawah 45 tahun wajib untuk didampingi suami/muhrimnya, apabila tidak maka diwajibkan untuk dilengkapi dengan surat Muhrim*).
 - i. Dokumen selambat-lambatnya diterima 3 minggu sebelum keberangkatan.
 - j. Persyaratan pengurusan visa umrah ini sewaktu-waktu dapat berubah sesuai dengan kebijakan kedutaan kerajaan Saudi Arabia Jakarta.¹⁸

2. Harga paket sudah termasuk
 - a. Akomodasi sesuai yang telah disebutkan
 - b. Tiket pesawat PP kelas ekonomi
 - c. Makan 3x sehari sesuai program
 - d. Air Zam-zam @5 liter
 - e. Muthawwif/Guide
 - f. Biaya jasa in/out ; airport-hotel-airport
 - g. Perlengkapan ibadah (kain ihram/mukena, Tas koper, Buku panduan, bahan batik seragam)
 - h. Ziarah/Tour di Saudi/tour di negara lain (khusus umrah plus)
 - i. Visa umrah
 - j. Visa lanjutan negara tujuan (khusus umrah plus)¹⁹

¹⁸Dokumentasi Mafaza Tour & Travel

3. Harga paket belum termasuk
 - a. Biaya pengurusan surat muhrim bagi wanita dibawah 45 tahun yang berangkat sendiri, Rp.350.000
 - b. Biaya suntik vaksin maningitis
 - c. Biaya pembuatan pasport
 - d. Pengeluaran pribadi seperti : Telp, Laundry, kelebihan bagasi, tips, dll.
 - e. Airport Tax, Handling Bandara Rp.1.000.000/pax²⁰

Ketika berada di Makkah dan Madinah direktur PT Mafaza Tour & Travel juga mempunyai mutawwif lain untuk mengawal mereka ketika sedang melakukan ibadah.

a) Biaya/Harga Perjalanan

Mafaza Tour & Travel tidak memberikan penawaran harga diluar ketentuan normal yang irrasional, seperti harga Rp.13 juta s.d Rp.15 juta berangkat 1 atau 2 tahun mendatang dan sebagainya. Namun harga yang ditawarkan Mafaza Tour & Travel sesuai ketentuan yang telah ditetapkan oleh Kemenag RI, harga fix yang rasional dan tidak ada pungutan liar tambahan lainnya dari jama'ah dalam perjalanan kelak, misalnya :

- a. Harga 23,5 juta (USD 1.780) untuk masa perjalanan dan tinggal 9 hari.
- b. Harga 24,5 juta (USD 1.860) untuk masa perjalanan dan tinggal 11 hari.
- c. Harga 25,5 juta (USD 1.930) untuk masa perjalanan dan tinggal 13 hari.

¹⁹ Dokumentasi Mafaza Tour & Travel.

²⁰ Dokumentasi Mafaza Tour & Travel.

Rincian biaya tersebut sebagai contoh Rp 25,5 juta (USD 1.930) sebagai berikut :²¹

No	Perincian Kebutuhan	Perkiraan Biaya USD
1	Tiket pesawat Banda Aceh-Jeddah/Madinah-Banda Aceh.	1.100,00
2	Hotel di Madinah dan Makkah	500,00
3	Transportasi roda empat di Aceh, Madinah, Makkah, dan Jeddah	50,00
4	Handeling di Aceh, Makkah, Jeddah dan Madinah	50,00
5	Administrasi, Visa, Mutawwif dan pelayanan lainnya	80,00
6	Biaya konsumsi dalam perjalanan di Makkah, Madinah an di Jeddah.	150,00
Jumlah		1.930,00

Sumber: Dokumentasi PT Mafaza Tour & Travel

b) Metode Pembayaran

Untuk meringankan pembayaran para jama'ah, Mafaza Tour & Travel membuat sistem pembayaran 3 tahap, sebagai berikut :²²

²¹Dokumentasi Mafaza Tour & Travel

²²Dokumentasi Mafaza Tour & Travel

- a. Sebagai tanda jadi berangkat, jama'ah membayar DP sebesar Rp. 3,5 juta.
- b. Pembayaran kedua 15 hari sebelum keberangkatan sebesar Rp. 10 juta.
- c. Pelunasan Rp. 10 juta terakhir dilakukan 7 hari sebelum hari H keberangkatan (demikian pula untuk paket umrah lainnya).

Mafaza Tour & Travel tidak mau menerima pembayaran dari jama'ah untuk pemberangkatan tahun depan, misalnya tahun 2017/2018, sehingga uang tersebut menjadi beban bagi Mafaza Tour & Travel, mengingat Mafaza Tour & Travel bukan perusahaan yang berorientasi investasi. Terkecuali jika harga paket tahun berikutnya sudah diperoleh secara benar.

2) Akomodasi/Hotel

Di Madinah : Mafaza Tour & Travel mengupayakan memilih hotel terdekat ke masjid Nabawi dengan jarak tempuh ± 50 Meter sehingga jama'ah tidak lelah menuju masjid. Seperti : Hotel Sanabeel, Hotel Golden Anshar, Dallah Thoyyibah Hotel, dan Fairus Shatta Hotel serta hotel setara lainnya.²³

Di Makkah : Mafaza Tour & Travel mengupayakan memilih hotel terdekat ke Masjidil Haram dengan jarak tempuh ± 100 s.d 150 Meter, seperti :

- a. Hotel Mu'aaz, Hotel Nawarusyam, Hotel Hanen Firdaus, Hotel Ariej Alfalah dan Hotel setara lainnya.

²³ Dokumentasi Mafaza Tour & Travel.

- b. Adapun untuk paket VIP Mafaza Tour & Travel menyiapkan hotel seperti : Hilton Tower Hotel, Safwah Orshid Hotel, Zam-zam PullmanHotel atau hotel yang setara.²⁴

3) Konsumsi/Makanan

Guna meningkat stamina dan kekuatan jama'ah dalam beribadah, Mafaza Tour berlangganan catering dengan Restoran Indonesia yang menyediakan makanan layak dan enak untuk jama'ahnya, seperti : Warung Daman Huri, Warung Asia, dan Warung Jakarta atau catering warga Indonesia yang menyiapkan pesanan makanan para jama'ah umrah dari Indonesia. Makanan yang disiapkan seperti :²⁵

Makanan Utama	Minuman/Buah
Nasi putih / nasi goreng	Air teh, kopi dan susu
Ikan goreng / kuah	Minuman jus
Daging goreng / kare	Air putih

²⁴Dokumentasi Mafaza Tour & Travel.

²⁵Hasil wawancara dengan H. Mahfudz Ahmad Makam pada tanggal 27 November 2017.

Udang kuah / goreng Sayur bayam / kangkung Semur ayam / daging Cumi goreng / kuah Telor rebus / goreng	Buah-buahan seperti ; pisang, apel, semangka atau jeruk, dan lainnya.
--	--

Sumber: Dokumentasi PT Mafaza Tour & Travel.

4) **Transportasi**

Untuk kenyamanan para jama'ah sejak dari kedatangan di Bandara Arab Saudi (Madinah/Jeddah) hingga kembali ke Tanah Air (Airport to Airport), transportasi yang disiapkan Mafaza Tour & Travel adalah transportasi satu paket di Makkah, Jeddah Madinah, dengan memprioritaskan menggunakan Saudi Arabian Public Transportation Co (SAPTCO) atau angkutan lain yang setara dengan armada Bus Mercedes Benz yang dikenal kekuatan mesinnya dan jarang rusaknya.²⁶

Alat transportasi yang digunakan oleh PT Mafaza Tour dan Travel dalam memberangkatkan calon jamaah umrah adalah Air Asia, Garuda Indonesia, Lion Air, Qatar, Firefly, dan Batik Air.

²⁶Hasil wawancara dengan H. Mahfudz Ahmad Makam pada tanggal 27 November 2017

b. Pembinaan

PT Mafaza Tour & Travel melakukan pembinaan dengan cara mengadakan bimbingan manasik umrah agar jama'ah mengerti apa saja yang akan dilakukan ketika melakukan ibadah umrah serta mengetahui keamanan dan kondisi ketika berada di tanah suci. Dengan melakukan pembinaan tersebut jama'ah umrah setidaknya dapat mengetahui gambaran tentang bagaimana kondisi di tanah suci.

c. Perlindungan

Perlindungan yang diberikan oleh PT Mafaza Tour & Travel terfasilitasi dengan menggunakan asuransi ketika jama'ah masih berada didalam pesawat dan disaat jama'ah sudah berada di tanah suci keselamatan jiwa masing-masing masih menjadi tanggung jawab perusahaan serta ketika perjalanan pulang ke tanah air pun masih menjadi tanggung jawab perusahaan.

C. Cara PT Mafaza Tour & Travel dalam Membina Jama'ah Umrah

Dari awal berdirinya PT Mafaza Tour & Travel, jama'ah Umrah yang diberangkatkan pertama kalinya pada bulan november tahun 2016 sebanyak 13 orang. Hingga bulan mei 2018 jamaah yang sudah dberangkatkan berjumlah 375 orang jama'ah. Jumlah dari mereka yang sudah berangkat laki-laki sebanyak 174

jama'ah, dan perempuan sebanyak 201 jama'ah. Usia jama'ah yang telah diberangkatkan antara 5 s/d 88 tahun.²⁷

Awal pemberangkatan sistem pelayan yang dimiliki oleh PT Mafaza Tour & Travel merupakan pelayanan yang dapat memberi kepuasan terhadap jama'ah yang telah berangkat dengan travel tersebut. Direktur PT Mafaza Tour & Travel memberi pelayanan yang dapat menguatkan keyakinan jama'ah, menemani jama'ah, berangkat dengan jama'ah, susah senang ketika diperjalanan ketanah suci hingga kembali ketanah air sehingga jama'ah merasa aman dalam perjalanan dan merasa puas dalam menjalankan ibadah, ziarah, pengambilan miqat di ja'ronah dan tan'im baik jamaah berada di Makkah maupun di Madinah.²⁸

PT Mafaza Tour & Travel dalam melayani kepuasan jama'ah umrahnya menggunakan sistem pelayanan jama'ah umrah dengan begitu baik yaitu dengan sistem kepuasan jama'ah, dimana jama'ah umrah diberikan pelayanan yang semaksimal mungkin oleh perusahaan ketika mereka berada di tanah air, tanah suci, dan kembalinya dari Makkah.²⁹

Direktur PT Mafaza Tour & Travel memberikan sepenuhnya kenyamanan diberikan kepada jama'ah baik itu ketika berada di bandara Aceh maupun ketika beristirahat di Malaysia. Calon jama'ah Umrah didampingi langsung oleh direktur PT Mafaza Tour & Travel itu sendiri sehingga mereka tidak ada keraguan dan merasa takut ketika pemberangkatan berlangsung.³⁰

²⁷Hasil wawancara dengan H. Mahfudz Ahmad Makam pada tanggal 27 November 2017.

²⁸Hasil wawancara dengan H. Mahfudz Ahmad Makam pada tanggal 27 November 2017.

²⁹Hasil wawancara dengan H. Mahfudz Ahmad Makam pada tanggal 27 November 2017.

³⁰Hasil wawancara dengan H. Mahfudz Ahmad Makam pada tanggal 27 November 2017.

PT Mafaza Tour & Travel memberikan bimbingan secara terus menerus, dimulai dari mendaftar, cara pembuatan pasport, cara pembayaran, serta pembuatan surat kesehatan. PT Mafaza Tour & Travel juga mendampingi jama'ah ketika dimigrasi, mendampingi jama'ah ketika melakukan suntik meningitis. Mafaza Tour & Travel juga mengingatkan jama'ah akan barang-barang yang perlu dibawa ketika berada di Arab Saudi.³¹

Proses bimbingan manasik yang diadakan Mafaza sendiri adalah dengan mendatangi jama'ah-jama'ah yang berada jauh dari Travel ini agar mereka merasa aman dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan PT Mafaza Tour & Travel. Bimbingan manasik ini diberikan oleh PT Mafaza Tour & Travel kepada para jama'ah umrah, agar jama'ah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah umrah nanti ketika berada di tanah suci.³²

Bimbingan manasik yang disajikan Mafaza ini sama halnya dengan travel-travel lainnya dalam segi ritual dan bacaan-bacaan atau do'a-do'a yang harus dibaca oleh para jama'ah, tetapi dalam segi jadwal dan tempatnya berbeda-beda.³³

Paket Umrah yang di tawarkan di PT Mafaza Tour & Travel ini adalah : Al-Eqtisd, Al-Khair, Al-Hasanah, dan Umrah Plus. Diantara keempat paket ini yang sering dipilih oleh jamaah adalah paket Al-Eqtisad dan Al-Khair.³⁴

³¹Hasil wawancara dengan H. Mahfudz Ahmad Makam pada tanggal 27 November 2017.

³²Hasil wawancara dengan H. Mahfudz Ahmad Makam pada tanggal 27 November 2017.

³³Hasil wawancara dengan H. Mahfudz Ahmad Makam pada tanggal 27 November 2017

³⁴Hasil wawancara dengan H. Mahfudz Ahmad Makam pada tanggal 27 November 2017

1. Perekrutan Jama'ah Umrah

- a. Mafaza tour dan Travel merekrut jama'ah umrah melalui iklan-iklan di media cetak dan elektronik yang ada di Aceh.
- b. Penyebaran brosur-bosur paket ibadah umrah Mafaza Tour & Travel di wilayah aceh.
- c. Promosi dilakukan melalui centra-centra, tokoh-tokoh masyarakat, dan pimpinan-pimpinan dayah/pesantren di Aceh.
- d. Melakukan kunjungan-kunjungan di Aceh.

Mafaza Tour tidak merekrut jama'ah dengan cara manipulatif berkedok harga murah/promo, system multilevel dan sejenisnya, karena sangat banyak jama'ah yang batal di berangkatkan karena harga murah.³⁵

2. Perlengkapan Ibadah Bagi Calon Jamaah Umrah

Fasilitias yang diberikan oleh PT Mafaza Tour & Travel juga sudah memadai, yang sesuai dengan garis-garis besar kemenag. Fasilitas ini berupa :

- a. Koper begasi dan cabin pesawat.
- b. Tas paspor.
- c. Tas sandal.
- d. Kartu ID/kartu nama/ peneng.
- e. Gantungan leher bertulis mafaza tour
- f. Bahan kain batik
- g. Kain ihram
- h. Mukena
- i. Air zam-zam 5 Liter.

³⁵ Dokumentasi Mafaza Tour & Travel.

PT Mafaza Tour & Travel sebagaimana dimaksud dalam dektum, wajib menyelenggarakan perjalanan-perjalanan ibadah umrah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Direktur jenderal penyelenggara haji dan umrah memberikan pembinaan, pelayanan, dan pengendalian pelaksanaan ketentuan sesuai dimaksud dalam diktum.³⁶

3. Pemberangkatan

- a. Prioritas Mafaza Tour & Travel, pemberangkatan melalui Banda Aceh-Jeddah langsung non stop dengan pesawat Garuda Indonesia.
- b. Mulai Banda Aceh via Medan-Madinah langsung menggunakan maskapai Saudia.
- c. Melalui Banda Aceh via Jakarta – Madinah / Jeddah dengan Saudia/Garuda.
- d. Melalui Banda Aceh - Kuala Lumpur – Madinah / Jeddah dengan maskapai MH/Air Asia/Saudia³⁷

4. Penanganan/Handling

- a. Di Aceh : penanganan langsung oleh Kantor Mafaza Tour & Travel hingga lepas landas ke Arab Saudi, demikian pula saat kepulangan dan mendarat di Bandara Blang Bintang, Aceh.

³⁶ Dokumentasi PT Mafaza Tour & Travel sebagai penyelenggara ibadah umrah.

³⁷ Hasil observasi pada tanggal 21 Mei 2018

- b. Di Arab Saudi : Mafaza Tour & Travel pada setiap keberangkatan akan mengutus satu orang perwakilannya sebagai guide/mutawwif ibadah, sekaligus menghendel keperluan jama'ah baik dalam perjalanan maupun setelah tiba di Arab Saudi. Walaupun demikian Mafaza Tour & Travel memiliki personel sebagai perwakilan tetap di Arab Saudi yang melakukan penjemputan di Jeddah atau Madinah, penyediaan hotel dan transportasi serta penyelesaian administrasi lainnya, di Bandara atau selama prosesi ibadah berlangsung.
- c. Perwakilan Mafaza Tour & Travel di Makkah dan Madinah adalah : Mr. Sulaiman Aceh (Cek Man) (orang Aceh/Indonesia warga Saudi) yang sudah berpengalaman lebih dari 40 tahun menjadi syekh haji dan umrah bagi jama'ah Indonesia.³⁸

5. Ziarah/Mazarat

Dalam rangka menyempurnakan ibadah dan tour, mafaza tour memfasilitasi ziarah bagi jama'ahnya sehingga jama'ah menjadi puas. Ziarah yang akan dilakukan adalah :

- a. Di Madinah :
- 1) Rawdhah dan maqam Rasulullah.
 - 2) Pemakaman Baqi'.
 - 3) Jabal Uhud.
 - 4) Masjid Qiblatain/Masjid dua kiblat
 - 5) Masjid Quba.
 - 6) Pasar kurma.

³⁸Dokumentasi Mafaza Tour & Travel

b. Di Makkah :

- 1) Jabal Thur.
- 2) Padang Arafah/Jabal Rahmah/Mjd. Namirah
- 3) Mudzdalifah.
- 4) Mina, trowongan & pelontaran jumrah.
- 5) Pemakaman Ma'la.
- 6) Masjid Jin.
- 7) Masjid Syajarah
- 8) Tempat lahirnya Rasulullah di Gaza.
- 9) Museum Kiswah Ka'bah.

c. Di Jeddah :

- 1) Balad/Cournesh Centre.
- 2) Pemakaman Hawa.
- 3) Masjid Terapung.
- 4) Hiasan Kota Sepeda Besar.³⁹

Sekembalinya dari tanah suci, jamaah disambut hangat oleh wakil perusahaan PT Mafaza Tour & Travel dan keluarga jama'ah di bandara Sultan Iskandar Muda yang kemudian pulang dengan kendaraan masing-masing.

6. Tantangan dalam Pelayanan

Adapun tantangan yang dihadapi oleh pt mafaza tour & travel dalm melayani jamaah umrah antara lain :

- a. Tantangan yang ada pada PT Mafaza Tour & Travel, dimana perusahaan belum mempunyai kendaraan khusus untuk mengantar jama'ah pulang kerumahnya masing-masing ketika kembali dari tanah suci. Hal ini

³⁹Hasil wawancara dengan H. Mahfudz Ahmad Makam pada tanggal 27 November 2017.

disebabkan karena belum adanya bis Mafaza Tour & Travel yang dapat mengantar dan menjemput jama'ah.⁴⁰

- b. Nilai plus yang dimiliki PT Mafaza Tour & Travel dan dirasakan oleh jama'ahnya bahwa perusahaan memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada jama'ah dengan harga yang relatif murah, ia mampu bersaing sehat dengan travel-travel lainnya. Sehingga hal tersebut tidak mengecewakan jama'ah di dalam ibadah umrah, baik ketika berada di tanah air, tanah suci dan kembalinya dari tanah suci. Kemudian nilai plus yang dimiliki oleh perusahaan adalah ketika jama'ah berada di tanah suci, setelah melaksanakan ibadah, mereka diajak jalan-jalan ke tempat bersejarah, sehingga jama'ah merasa senang dan puas dengan hal tersebut.

Setelah penulis melakukan penelitian, ada beberapa kendala yang dimiliki PT Mafaza Tour & Travel dalam menjalankan perusahaannya yaitu belum adanya transportasi khusus yang dapat mengantarkan jama'ah ke bandara Sultan Iskandar Muda, kurangnya karyawan di dalam memegang urusan umrah sehingga urusan ini masih di pegang dan di kendalikan oleh para staf perusahaan.

D. Analisis Hasil Penelitian

Setiap perusahaan didalamnya memberikan pelayanan yang terbaik yang sesuai dengan visi misi perusahaan tersebut, karena pelayanan berkaitan dengan jasa yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya memberikan rasa kepuasan

⁴⁰Hasil wawancara dengan H. Mahfudz Ahmad Makam pada tanggal 27 November 2017.

kepada pelanggan atau nasabah dan menumbuhkan rasa kepercayaan oleh pihak pelanggannya.

Berdasarkan observasi yang telah peneliti lakukan dari hasil wawancara bahwa pelayanan yang diberikan PT Mafaza Tour & Travel adalah memberikan pelayanan yang baik kepada setiap jama'ah agar jama'ah tersebut merasa puas dan terarah dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh pihak travel sehingga jama'ah merasa dirinya bahwa memang di pentingkan, di arahkan, di bina, dan di bimbing dengan baik dan sewajarnya.

Pihak staff PT Mafaza Tour & Travel juga mempunyai pelayanan yang baik, ramah, serta jama'ah merasa puas dalam pelayanan yang diberikan oleh direktur beserta staff baik dari awal pelayanan membina manasik pertama dan manasik kedua sebelum pemberangkatan ke tanah suci Mekah.

Konsep yang dimiliki oleh PT Mafaza Tour & Travel dapat dipercayai oleh jama'ah dan dapat memberi rasa kepercayaan oleh jama'ah baik itu dari segi komunikasi, perbuatan, keramah tamahan dalam menyambut pelanggan atau nasabah yang berkunjung ke PT Mafaza Tour & Travel, semuanya menggunakan konsep Islami seperti tegur, sapa dan salam.

Adapun kajian dalam penelitian ini untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh PT Mafaza Tour & Travel dari awal pendaftaran, bimbingan manasik, pemberangkatan, maupun ketika jama'ah berada di tanah suci Mekah hingga jama'ah kembali ke tanah air dari pihak travel memberikan pelayanan semampu dan sewajarnya agar jama'ah tidak merasa kecewa dalam pelayanan yang diberikan.

Meski kenyataannya yang terjadi saat ini masih banyak jamaah merasa kurang dalam pelayanan yang diberikan oleh lembaga travel, baik dalam pelayanan, pemberangkatan, maupun bimbingan ketika jamaah berada di Tanah Suci Makkah. Banyak yang menganggap traveling adalah sesuatu yang banyak menguras kantong masyarakat. Dan ini tampaknya terjadi kadang-kadang di PT Mafaza Tour & Travel, karena pelayanan yang diberikan belum mampu memaksimalkan kebutuhan jama'ah secara baik.

Adapun hasil wawancara yang diterima dari jama'ah menyatakan bahwa pelayanan di PT Mafaza Tour & Travel sudah baik dan dapat memberikan rasa kepercayaan dan kepuasan terhadap jama'ah baik ketika berada di tanah air maupun sekembalinya dari tanah suci.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam bab ini yang berisi kesimpulan dan saran, maka penulis akan mencoba untuk menyimpulkan dari beberapa kesimpulan dan kemudian akan disampaikan beberapa saran yang dianggap memang perlu untuk disampaikan.

1. Sistem pelayanan yang diterapkan oleh PT Mafaza Tour & Travel sudah cukup baik, dengan cara berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan dan bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan ibadah umrah jama'ah, dengan memberikan pelayanan berupa bimbingan manasik umrah, mengurus keberangkatan, akomodasi penginapan dan lain sebagainya. Pelayanan tersebut di berikan kepada jama'ah baik ketika mereka berada di tanah air, tanah suci dan kembalinya dari tanah suci.
2. Pembinaan manasik yang dilakukan oleh PT berlangsung secara bertahap. Adapun tahap pertama dilakukan sebulan sebelum berangkat ke tanah suci dengan materi pengenalan travel serta sekilas gambaran kondisi keberadaan ketika di tanah suci, dan yang kedua seminggu sebelum pemberangkatan dari tanah air dengan menjelaskan materi dan mempraktekkan tata cara pelaksanaan umrah. Pembinaan yang berupa pendaftaran, pembuatan pasport, pembayaran, serta pembuatan surat kesehatan di dampingi langsung oleh direktur PT Mafaza Tour & Travel.

B. Saran

1. Perusahaan diharapkan untuk lebih meningkatkan sistem pelayanan yang diberikan kepada jama'ahnya dengan diadakannya transportasi (bis) Mafaza tour & Travel untuk mengantar jama'ah ke bandara dan fasilitas lainnya.
2. Bagi perusahaan di anjurkan sekali untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada jama'ahnya dan pelanggannya agar mereka lebih merasa puas dengan apa yang disajikan oleh perusahaan.
3. Perusahaan dianjurkan untuk membuka kotak suara konsumen atau jama'ah dalam mempelajari keluhan dan masukan dari konsumen atau jama'ah maupun pihak lain.
4. Pengelola PT Mafaza Tour & Travel diharapkan menambah jumlah karyawannya dalam bidang pemasaran umrah dengan merekrut karyawan yang ahli di bidangnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Thib Raya, Siti Musdah Mulia, *Menyelami seluk-beluk ibadah dalam Islam*, (Jakarta : Prenada Media, 2003).
- Ateb Adya Barata, *Bisnis dan Hukum Perdata Dagang SMK* (Bandung: Armico, 1999).
- Bilson, *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001).
- Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006).
- Departemen Agama RI Bimbingan Manasik Haji, (Jakarta, 2003).
- Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bhaasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1988), Cet. Ke-1.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), Edisi ke-3, Cet. Ke-2.
- Ahmad Humaidi. BJ, *Analisis Kerja Travel Pelaksana Haji dan Umrah Di Kota Makassar (Studi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji)*.
- Angraini Frista Pratiwi Hatta, *Manajemen Travel Haji Dan Umrah Dalam Merekrut Jamaah (Studi Kasus Di PT Aliyah Perdana Wisata)*.
- Isti Wahyuni, *Pengaruh Sistem Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT Mitra Usaha Mulia Tempel Sleman*.
- Nita Megahayanti, *Sistem Pelayanan Haji dan Umrah PT Alur Wisata Mulia Jakarta Tahun 2007-2008*.
- Dokumentasi Mafaza Tour & Travel.
- Dokumentasi PT Mafaza Tour & Travel sebagai penyelenggara ibadah umrah.

Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002).

George R. Terry, Leslie W. Rue, *Dasar-dasar Manajemen* (Jakarta: Bumi Aksara, 1999), Cet.ke-6.

Hasil observasi pada tanggal 21 Mei 2018.

Hasil wawancara dengan H. Mahfudz Ahmad Makam pada tanggal 27 November 2017.

Herbert N. Casson, *Petunjuk Praktis dalam Berusaha* (Surabaya:Usaha Nasional, 1981).

Husein Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003).

H. Abdurachman Rochimi, *Segala Tentang Haji dan Umrah*.

<http://asekeren.blogspot.co.id/2011/01/urgensi-berjamaah-dalam-islam.html> di akses pada tanggal 10/05/2017.

<https://muslimah.or.id/6453-haji-dan-umrah-wajib-sekali-seumur-hidup.html> diakses pada tanggal 31/10/2017

Iwan Gayuh, *Buku Pintar haji dan Umroh*, (Jakarta: Pustaka Warga Negara).

Jalaluddin Rahmat, *Metode Penelitian Komunikasi dilengkapi contoh Analisis Statistik*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002).

James A. Black & Dean J. Champion, *Metode dan Masalah Penelitian Sosial*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2009), Cet. 4.

Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005).

Kamaruddin, *Pengantar Metodologi Riset* (Bandung: Aksara, 1972).

Kaent Jaranigrat, *Metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia, 1997).

Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2002).

Keputusan menteri Agama Republik Indonesia Nomor 311 Tahun 2016.

Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 311 Tahun 2016 tentang Penetapan Izin PT Mafaza Tour & Travel Sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah.

Majdi Hilali, *38 Sifat Generasi Unggulan*, (Jakarta: Gema Insani Press, 1996).

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002).

Muhammad Baqir Al-Habsi. *Fikih Praktis*, (Bandung: Mizan, 2003).

Muhammad Sholikin, *Keajaiban Haji Dan Umrah*, (Jakarta : Erlangga, 2013)

Muhibbuthabary, *Fiqh Amal Islami Teoritis dan Praktis*, (Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2012), Cet. 1.

Oka A. Yoeti, *Tours anda Travel Marketing* (Jakarta : Pradnya Paramita, 2003).

Onong Uchjana, *Sistem Informasi Manajemen* (Bandung: CV. Munandar Maju, 1996).

Philosof Astrid Susanto, *Komunikasi Kontemporer* (Bandung: Bima Cipta, 1986), Cet. Ke-2.

Rarninto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayana :Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), Cet. Ke-2.

Risa Agustin, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia* (Surabaya: Serba Jaya, tt).

Said Agil Husin Al Munawar, dan Abdul Halim, *Fikih Haji Menuntun Jama'ah Mencapai Haji Mabrur*.

Surat Keputusan Menti Pariwisata Pos dan Telekomunikasi no.37/PW. 304/MPT/86 tanggal 7 juni 1986.

Tatang M. Amirin, *Pokok-pokok Teori Sistem* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001), Cet. Ke-7.

Wawancara awal dengan H. Mahfudz Ahmad Makam, Banda Aceh 5 september 2017.

W.J.S. poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesi*, (Jakarta: Balai pustaka, 1976).

www.subliyanto.id/2010/06/subyek-penelitian-dan-responden-penelitian diakses pada tanggal 26/05/2017.

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: 2652/Un.08/FDK/Kp.00.4/06/2017

Tentang
Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Semester Genap Tahun Akademik 2016/2017

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

- imbang : 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.
- ingat : 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: 025.04.2.423925/2017, Tanggal 7 Desember 2016.

MEMUTUSKAN

- etapkan : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa.
- ama : Menunjuk Sdr. 1). Dr. Jailani, M. SI. (Sebagai Pembimbing Utama)
2). Raihan, S.Sos.I, MA. (Sebagai Pembimbing Kedua)
- Untuk membimbing Skripsi:
Nama : Rizky Ananda,
NIM/Jurusan : 140403064/Manajemen Dakwah (MD).
Judul : Sistem Pelayanan PT. Mafaza Tour dan Travel dalam Pembinaan Jamaah Umrah
- ua : Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- ga : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2016;
- mpat : Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam Surat Keputusan ini.
- an : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Banda Aceh
Pada Tanggal: 20 Juli 2017 M.
26 Syawal 1438 H

an. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dekan.


Kusmawati Hatta



usan:
ktor UIN Ar-Raniry.
bag. Keuangan dan Akuntansi UIN Ar-Raniry.
mbimbing Skripsi.
hasiswa yang bersangkutan.
ip.
rgan:



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

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7552548, www.dakwah arraniry.ac.id

10 November 2017

Nomor : B.4222/Un.08/FDK.I/PP.00.9/11/2017

Lamp : -

Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada
Yth, Pimpinan PT. Mafaza Tour dan Travel

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

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

Nama /Nim : Rizky Ananda / 140403064
Semester/Jurusan : VII / Manajemen Dakwah
Alamat sekarang : T. Dibrang II

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 Pelayanan PT. Mafaza Tour dan Travel dalam Pembinaan Jamaah Umrah*".

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

Wassalam

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan,



P. Juhari



MAFAZA
PT. **umrah & haji**

Bersama kami, tanah suci tergapai



Ijin PPIU Kemenag RI Nomor : 311 Tahun 2016 tanggal 23 Juni 2016

SURAT KETERANGAN

Nomor : B/ 068 /VII/MFZ/2018

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mahfudz Ahmad Makam
Jabatan : Direktur Utama
Perusahaan : PT. MafazaTour & travel
Alamat : Jln. Cendana Utama No. 25 (Depan kantor DP3A) Gp. Jeulingke,
Kec. Syiah Kuala 23114 Banda Aceh

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Rizky Ananda
NIM : 140403064
Fak. / Jur. : Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah
Universitas : Universitas Islam Negeri Ar Raniry

Adalah benar telah melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsinya yang berjudul: **SISTEM PELAYANAN PT. MAFAZA TOUR & TRAVEL DALAM MEMBINA JAMAAH UMRAH** sejak tanggal 27 November 2017 sampai dengan tanggal 21 Mei 2018, dan telah pula membahas materi hasil penelitiannya dengan kami.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 11 Juli 2018

PT. Mafaza Tour & Travel



Mahfudz Ahmad Makam
Direktur Utama

PT. MAFAZA TOUR & TRAVEL

Jl. Cendana Utama (Depan BP3A) Gp. Jeulingke, Kec. Syiah Kuala 23114 - Banda Aceh

Telp/Fax. (+62-651) 755 2835, HP. +62 811 681 274

Email: mafazatour_travel@yahoo.com | www.mafazatravel.co.id

PEDOMAN WAWANCARA

A. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui sistem pelayanan umrah di PT Mafaza Tour dan Travel.
2. Untuk mengetahui PT Mafaza Tour dan Travel dalam membina jamaah umrah.

B. PEDOMAN PERTANYAAN WAWANCARA

1. Gambaran Umum PT Mafaza Tour dan Travel

- a. Bagaimanakah sejarah berdirinya PT Mafaza Tour dan Travel?
- b. Apakah visi dan misi bapak dalam menjalankan Travel ini?
- c. Program apakah yang akan dilaksanakan di PT Mafaza Tour dan Travel ini dalam membina jamaah umrah?
- d. Aktifitas apa sajakah yang sudah dilaksanakan di PT Mafaza Tour dan Travel ini?
- e. Bagaimanakah sruktur organisasi pada PT Mafaza Tour dan Travel?

2. Untuk Mengetahui Sistem Pelayanan PT Mafaza Tour dan Travel

- a. Berapakah jumlah jamaah yang sudah pernah diberangkatkan Travel ini?
- b. Sistem pelayanan seperti apa yang digunakan di PT Mafaza Tour dan Travel?
- c. Peraturan apasajakah yang digunakan di PT Mafaza Tour dan Travel?
- d. Apakah pelayanan di PT Mafaza Tour dan Travel menggunakan sistem dari reability?
- e. Responsiviness seperti apa yang diberikan kepada jamaah umrah?

- f. Sejauh mana kemampuan PT Mafaza Tour dan Travel dalam mengcompetence dan mengaccess dalam membina jamaah?
- g. Apakah kepercayaan dan rasa aman kepada jamaah sudah memberikan kepuasan terhadap pemberangkatan calon jamaah umrah?
- h. Apakah fasilitas yang bapak berikan sudah memenuhi kebutuhan fasilitas jamaah?
- i. Apakah pembinaan terhadap calon jamaah umrah telah terlaksana dengan baik?
- j. Bagaimanakah perlindungan yang diberikan PT Mafaza Tour dan Travel kepada calon jamaah umrah?

3. Untuk Mengetahui PT Mafaza Tour dan Travel dalam Membina Jamaah Umrah

- a. Umrah apakah yang lebih menonjol di PT Mafaza Tour dan Travel ini?
- b. Bagaimanakah proses pelaksanaan administrasi di PT Mafaza Tour dan Travel?
- c. Bagaimanakah proses bimbingan manasik yang diadakan PT Mafaza Tour dan Travel?
- d. Transportasi apakah yang digunakan PT Mafaza Tour dan Travel dalam memberangkatkan jamaah umrah?
- e. Apakah akomodasi dan konsumsi calon jamaah umrah ditanggung oleh pihak PT Mafaza Tour dan Travel?
- f. Sebelum pemberangkatan, apakah jaminan kesehatan diadakan secara bersama atau bagaimana?

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Rizky Ananda
2. Tempat/Tgl Lahir : Kedai Runding, 01 Mei 1996
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Nim : 140403064
6. Kebangsaan : Indonesia
7. Alamat : Desa Kedai Runding, Kec. Kluet Selatan
 - a Kecamatan : Kluet Selatan
 - b Kabupaten : Aceh Selatan
 - c Propinsi : Aceh
8. No Telp/HP : 082370523688

Riwayat Pendidikan

1. MIN : MIN Suaq Bakung, Berijazah Tahun 2008.
2. MTs : MTs Kedai Runding, Berijazah Tahun 2011.
3. MAN : MAN Kluet, Berijazah Tahun 2014.
4. Perguruan Tinggi : UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Masuk Tahun 2014 s/d 2018.

Orang Tua

1. Nama Ayah : Amaruiddin
2. Nama Ibu : Rahma
3. Pekerjaan Orang Tua
 - a Ayah : Petani
 - b Ibu : IRT
4. Alamat Orang Tua : Desa Kedai Runding, Kec. Kluet Selatan Kab. Aceh Selatan

Banda Aceh, 10 Juli 2018
Peneliti,

Rizky Ananda

