

**STRATEGI PELAYANAN ADMINISTRASI JAMAAH HAJI DAN
UMROH DI PT AL-MULTAZAM UTAMA NUSANTARA SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)**

Oleh :



RINI PUJLASTUTIK

B94215039

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI UNIVERSITAS
ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**

2019

**PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN
OTENTISITAS SKRIPSI**

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya

Nama : Rini Puji Astutik

NIM : B94215039

Prodi : Manajemen Dakwah, UIN Sunan Ampel Surabaya

Alamat : Jl. Kh Mukmin no 156 Sidokare, Sidoarjo

Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Administrasi Haji dan Umroh di PT Al-Multazam Utama Nusantara

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan kepada lembaga pendidikan tingkat tinggi mana pun untuk mendapatkan gelar akademik apapun.
2. Skripsi ini adalah benar-benar karya saya secara mandiri dan bukan merupakan hasil plagiasi atas karya orang lain.
3. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini sebagai hasil plagiasi, saya akan menanggung segala konsekuensi hukum yang tersedia.

Surabaya, 29 Januari 2019

Yang Menyatakan,



(Rini Puji Astutik)

NIM: B94215039

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nama : Rini Puji Astutik

Nim : B94215039

Prodi : Manajemen Dakwah

Judul : Strategi Pelayanan Administrasi Haji dan Umroh di PT Al-Multazam
Utama Nusantara Sidoarjo

Skripsi ini telah di periksa dan disetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan.

Surabaya, 29 Januari 2019

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing



Bambang Subandi M.Ag
NIP. 19740303200031001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi oleh Rini Puji Astutik telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Surabaya, 6 Februari 2019

Mengesahkan

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Dekan



Dr. H. Abd Halim M.Ag
NIP. 196307251991031003

Penguji 1

Bambang Subandi M.Ag
NIP. 19740303200031001

Penguji 2

Dra. Imas Maesaroh, Dip.I.M-Lib., M.Lib., Ph.D
NIP. 19605141992032001

Penguji 3

Airlangga Bramavudha, MM
NIP. 197912142011011005

Penguji 4

Ahmad Khairul Hakim, S.Ag, M.Si
NIP. 197512302003121001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rini Puji Astutik
NIM : B04215039
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi / MD
E-mail address : rinipuji226@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Strategi Pelayanan Administrasi jamaah haji dan umroh di
PT - Al - Mutazam Utama Nusantara Sidoarjo

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 11 Februari 2019

Penulis

Rini Puji Astutik

nama terang dan tanda tangan

aktivitas dan hasil kinerja dimonitor, Sehingga kinerja dapat dibandingkan dengan kinerja yang diharapkan. Penyimpangan perlu diidentifikasi sebab-sebab terjadinya penyimpangan tersebut dan kemudian diikuti dengan tindakan koreksi.

Evaluasi perusahaan akan membantu pemimpin untuk menilai asumsi-asumsi. Penilaian asumsi mengenai perubahan dalam lingkungan perusahaan yang dibuat selama ini masih layak dipertahankan atau tidak. Kredibilitas seorang pemimpin teruji dalam membuat penilaian yang tajam mengenai perubahan lingkungan perusahaan yang dihadapi, sehingga misi dan visi yang dibuat akan sesuai dengan realita yang telah ada dilapangan.

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik wajib secara berskala mengadakan evaluasi terhadap kinerja petugas pelayanan. Hasil evaluasi kinerja petugas dilaporkan kepada pimpinan tertinggi penyelenggara pelayanan. Jika petugas pelayanan memiliki nilai kinerja yang baik, maka petugas pelayanan perlu diberikan penghargaan untuk memberikan motivasi agar lebih meningkatkan pelayanan. Sedangkan, petugas pelayanan belum memberikan kinerja yang baik, maka petugas pelayanan perlu melakukan upaya peningkatan. Dalam melakukan evaluasi kinerja petugas, pimpinan harus

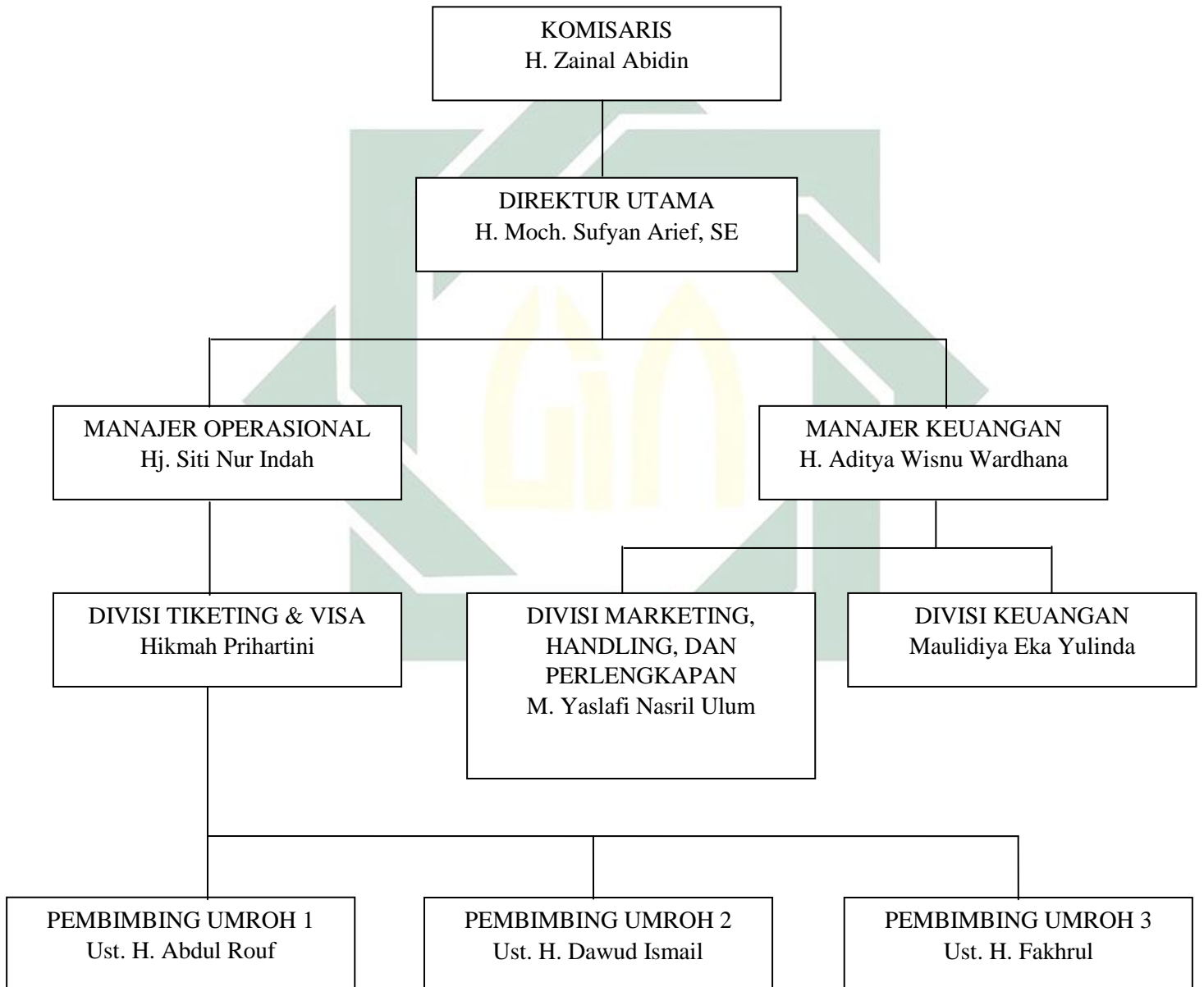
- b. Sistem prosedur dan metode kerja yang ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
- c. Pengorganisasian tugas layanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menangani.
- d. Pendapatan pegawai tidak mencukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimum.
- e. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.
- f. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

Dengan adanya keluhan, perusahaan harus dapat mengatasi keluhan pelanggan dan cara mengatasi yang telah ditetapkan setiap perusahaan. sebagaimana seperti cara tersebut :

- 1) Pelanggan biasanya marah pada saat menyampaikan keluhan, Oleh karena itu petugas pelayanan tidak boleh terpancing untuk ikut marah.
- 2) Petugas pelayanan tidak boleh memberikan janji-janji yang sulit dipenuhi, serta tidak menjanjikan sesuatu yang berada di luar wewenang.
- 3) Jika permasalahan tidak dapat diselesaikan, sedangkan petugas sudah melayanai dengan maksimal, petugas harus berani menyatakan menyerah dengan jujur.

Gambar 4.1

Struktur PT Al-Multazam Utama Nusantara



8. Sarana dan Prasarana PT Al-Multazam Sidoarjo

- a. 5 komputer fullset
- b. Printer + Fotocopy
- c. 3 Telepon
- d. Wifi
- e. Scanner
- f. ATK (Alat Tulis Kantor)
- g. Lemari arsip
- h. Brankas
- i. Meja kursi pegawai
- j. Lemari peralatan
- k. 5 buah AC
- l. Gedung belantai 2 (kantor, gudang, aula)
- m. Sofa di ruang tunggu

9. Perlengkapan Jamaah Umroh Al-Multazam Sidoarjo**a. Jamaah Perempuan**

- 1) Id Card
- 2) Kain Batik Ungu
- 3) Jilbab ungu
- 4) Mukenah
- 5) 1 set koper, tas pasport, tas jinjing + tanda pengenal koper
- 6) Buku doa
- 7) Bantal leher

b. Jamaah laki-laki

- 1) Id Card
- 2) Kain ihrom
- 3) Kain batik ungu
- 4) Sabuk
- 5) 1 set koper, tas pasport, tas jinjing + tanda pengenal koper
- 6) Buku doa
- 7) Bantal leher

10. Fasilitas Ibadah Umroh

1. Tiket pesawat Economy Class
2. Visa Umroh
3. Akomodasi Hotel sesuai paket
4. Transportasi Bus Executive
5. Makan tiga kali sehari
6. Ziarah dan Tour Madinah Makkah
7. Tour Leader
8. Muthowif
9. Manasik Umroh
10. Perlengkapan umroh
11. Service Handling Airport
12. Air zamzam 5 liter
13. Foto

Meningitis adalah mengisi formulir daftar online, foto copy pasport, dan membayar sebesar Rp 350.000.

Dalam proses mendapatkan pasport, jamaah akan dibantu oleh pihak Multazam untuk kepengurusan dokumen. Jamaah harus melengkapi dokumen untuk mengurus pasport. Dokumen tersebut adalah berkas asli KTP, KK, buku nikah/Akte lahir/ ijazah. Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh informan 1 sebagai berikut.

“jamaah itu mbak yang daftar ke kita rata-rata baru pertama kali umroh, jadi mereka belum punya pasport. Nah pasport ini diluar harga paket umroh mbak, jadi jamaah biaya sendiri. Kalau normal sekitar 350 rb mbak kalau bermasalah bisa sampai 1 juta lebih. Syaratnya ya KTP, KK, Buku nikah/akte lahir/ijazah. Itu bisa salah satu berkasnya mbk pokoknya asli.” (11,4 Januari 2019)

Pelayanan administratif dapat diterapkan dengan baik, jika setiap pegawai memiliki komitmen, dan motivasi yang tinggi dalam melaksanakan tugas. Dalam konteks ini, setiap pegawai dituntut bekerja maksimal sesuai dengan potensi dan bidang usaha masing-masing.

Dalam proses pelayanan administrasi, pegawai Al-Multazam memiliki banyak tugas untuk memproses data jamaah yang telah memenuhi persyaratan umroh, salah satunya adalah input data yang dijelaskan oleh informan 2 sebagai berikut.

“setelah jamaah mengumpulkan semua berkas-berkasnya ya mbak, kemudian kita olah data tersebut,

