

**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

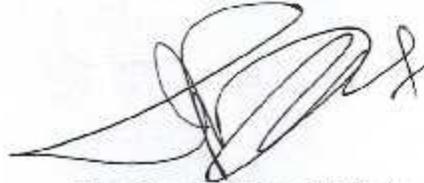
Judul : Strategi Pelayanan Administrasi Haji dan Umroh di PT Al-Multazam  
Utama Nusantara Sidoarjo

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 :

Sekripsi  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.











































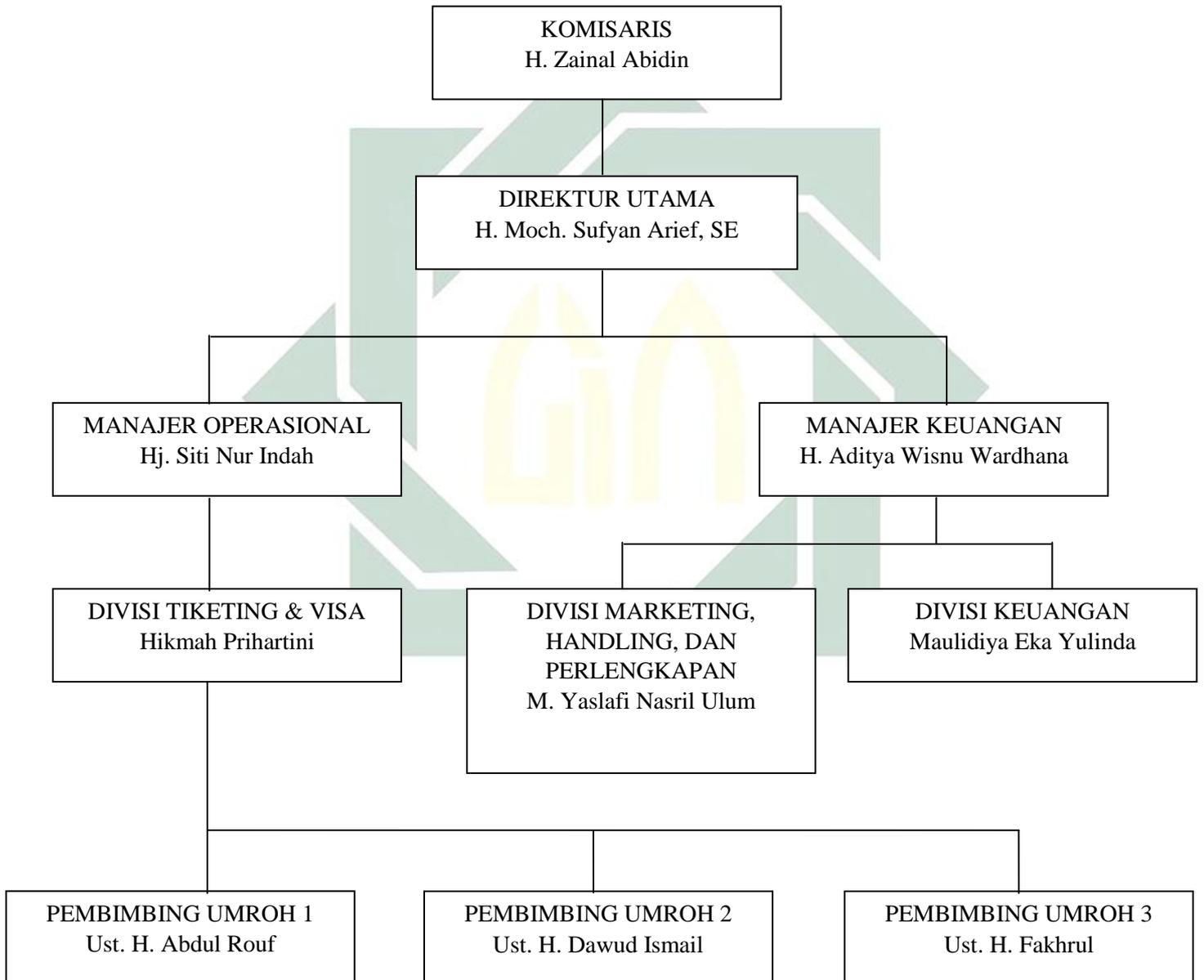






Gambar 4.1

## 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

































Dari jawaban informan data di atas, bahwa kegiatan pelaksanaan haji memang sudah teratur sesuai dengan peraturan Kementerian Agama. Semua dilakukan Al-Multazam untuk menjaga kepercayaan semua jamaah. Al-Multazam menginginkan jamaah untuk merasakan kepuasan dalam menjalankan ibadah haji.

Ibadah Umroh merupakan ibadah sunnah yang banyak diminati masyarakat. Untuk jangka waktu tunggu haji yang lama, sebagian jamaah melakukan ibadah umroh. Dalam hal ini dijelaskan oleh Manajer Operasional sebagai berikut.

“biasanya itu ya mbak jamaahnya kita yang sudah daftar haji itu kan nunggunya lama ya nah gitu biasanya kita tawarin untuk umroh mbak, sekarang ibadah umroh memang banyak sekali peminatnya mbak, dapat dilihat dari meningkatnya jamaah setiap tahun, apalagi kalau bulan Ramadhan sama akhir tahun itu banyak sekali jamaahnya mbak” (I1,4 Januari 2019)

Al-Multazam menyediakan paket umroh dalam satu bulan, yaitu paket umroh 9 hari dan 13 hari. Untuk beribadah Umroh, jamaah harus melengkapi persyaratan administrasi demi kelancaran keberangkatan ibadah umroh. Divisi Tiketing dan Visa menjelaskan sebagai berikut.

“ begini mbak kalau di kita prosedur umrohnya jamaah melakukan pendaftaran dulu mengisi formulir, kemudian melakukan pembayaran DP minimal 5 juta, nah untuk syaratnya jamaah harus mneyerahkan paspor asli, foto 3x4 5 lembar, foto 4x6 6 lembar, terus nanti jamaah harus melaukan suntik meningitis, dan buku kuning vaksin diserahkan ke kami, untuk penerbitan visa. kalau anak 17 tahun pakai akte lahir, nah pelunasannya 2 minggu sebelum keberangkatan harus sudah lunas mbak” ”(I2,18 Desember 2018)







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,





















































administrasi meliputi cara untuk menjankan program-program yang ada. Pelaksanaan metode yang dilaksanakan Al-Multazam adalah dengan menambahkan fasilitas dan kelengkapan alat pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan informasi yang dikemukakan oleh informan sebagai berikut.

“kalau untuk metodenya kita melakukan melalui cara-cara seperti menambah fasilitas dan kelengkapan alat pelayanan, hal ini supaya dalam proses pelayanan administrasi dapat dilaksanakan para pegawai dengan cepat sesuai SOP mbak. Pelaksanaan metode kita juga dengan membina jamaah dan pengendalian juga pengawasan” (I2, 18 Desember 2018)

“metode merupakan bentuk atau cara yang kita lakukan dalam memberikan pelayanan administrasi adalah dengan merekrut SDM profesional dan membina hubungan dengan jamaah” (I3, 27 Desember 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas ditkemukakan, bahwa dalam pelaksanaan metode Al-Multazam memiliki cara-cara seperti menambah fasilitas dan kelengkapan alat pelayanan. Al-Multazam dalam pelaksanaan metode juga dengan merekrut SDM yang profesional dan membina hubungan yang baik dengan jamaah.

Miftahul Huda mengatakan, bahwa metode diartikan sebagai pola, bentuk atau cara-cara yang dilakukan oleh sebuah lembaga dalam mencapai tujuan sebuah organisasi.



Pengukuran kinerja pelayanan memiliki standart secara ideal. Pengukuran kinerja pelayanan hendaknya dilakukan atas dasar pandangn kedepan, sehingga penyimpangan-penyimpangan yang mungkin terjadi dari sandart dapat diketahui lebih dahulu. Al-Multazam melaksanakan pengukuran kinerja pelayanan untuk mengetahui penyimpangan yang terjadi. Hal tersebut sesuai dengan informasi yang dikemukakan oleh informan sebagai berikut.

“eehh.. kalau disini ya mbak evaluasi itu diperhatikan aspek kinerja dari pegawainya, kan kita ini perusahaan jasa ya mbak yang kita berikan ya pelayanan nah disitu yang berperan aktif kan ya pegawai disini, jadi kita sering melakukan evaluasi kinerja pegawai kita biar kita tau seperti apa kerjanya dan apa yang harus diperbaiki kedepannya” (11,4 Januari 2019)

“kita selalu mengevaluasi kinerja yang teah dilakukan setiap pegawai mbak, nanti kalau kerjanya bagus kita akan kasih reward mbak, rewardnya itu umroh gratis” (12,18 Desember 2018)

“jadi ee... kinerja akan mempengaruhi pelaksanaan strategi pelayanan administrasi, kalau kinerjanya jelek maka strategi tidak akan jadi optimal. Karna tujuan kita juga ingin mendapatkan kepuasan dari jamaah mbak” (13, 27 Desember 2018)

“iya mbak disini kita selalu melakukan evaluasi untuk kinerja para pegawai disini, disini kalau kinerjanya jelek ya diberi peringatan kalau kinerjanya bagus ya akan diberikan reward, reward disini untuk mengacu semangat kita semua supaya lebih semangat bekerja” (14, 20 Desember 2018)







































