

**MANAJEMEN PELAYANAN PT. TRAVEL
AMEERA MEKKAH BANDAR LAMPUNG
DALAM PEMBERANGKATAN JAMA'AH
HAJI DAN UMROH DI ERA NEW
NORMAL TAHUN 2022**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas – Tugas dan Memenuhi Syarat-
Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Dalam
Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

Oleh :

DEVAN PRATAMA

NPM.1941030271



Prodi : Manajemen Dakwah

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
TAHUN 1444 H / 2023 M**

**MANAJEMEN PELAYANAN PT. TRAVEL
AMEERA MEKKAH BANDAR LAMPUNG
DALAM PEMBERANGKATAN JAMA'AH
HAJI DAN UMROH DI ERA NEW
NORMAL TAHUN 2022**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas – Tugas dan Memenuhi Syarat-
Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Dalam
Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

Oleh :

DEVAN PRATAMA

NPM.1941030271



Pembimbing I : Bambang Budiwiranto, M.Ag., MA (AS)., P.hd

Pembimbing II : Badarudin, S.Ag, M.Ag

Prodi : Manajemen Dakwah

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
TAHUN 1444 H / 2023 M**

ABSTRAK

Penelitian yang berjudul “Manajemen Pelayanan Pt. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung Lampung dalam pemberangkatan Jama’ah Haji dan Umrah di Era New Normal Tahun 2022”, Latar belakang dalam penelitian ini adalah, pada periode sebelumnya Pelaksanaan Haji Dan Umroh sempat tertunda, sehingga dampak umum yang terjadi di Indonesia berpengaruh pada aspek politik, sosial, budaya, pertahanan, keamanan, dan kesejahteraan masyarakat, serta yang paling berdampak adalah sektor ekonomi dan bisnis termasuk bisnis biro perjalanan dan pariwisata travelumrah dan haji plus. Di awal tahun 2022 kebijakan pemerintah Arab Saudi melalui Kementrian agama RI telah mengizinkan pelayanan umroh di saat new normal tahun 2022 seperti salah satu Pt. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung yang telah berhasil memberangkatkan 12 jama’ah umrah berasal dari Lampung menuju Arab Saudi pada tanggal 19 januari 2022. Hal ini memicu dalam pelayanan Pt. Travel Haji Dan Umroh lainnya untuk yang belum bisa memberangkatkan calon jamaahnya, dapat segera meningkatkan manajemen pelayanannya di era new normal saat ini. Maka dari uraian diatas, peneliti berharap dapat memberikan kontribusi dalam menganalisis apa yang harus dipertahankan dan apa yang harus ditingkatkan dengan mendalami permasalahan manajemen pelayanan haji dan umroh di era new normal.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka fokus masalah penelitian yang akan ditelaah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Manajemen Pelayanan PT. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung dalam pemberangkatan Jama’ah Haji dan Umrah di Era New Normal Tahun 2022?” Tujuan dalam penelitian ini adalah, Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk memahami perbedaan Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah sebelum pandemi dengan New Normal dalam pemberangkatan Jama’ah haji dan umroh PT. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung di tahun 2022. Dapat memberikan kontribusi apa yang harus dipertahankan dan apa yang harus ditingkatkan dalam manajemen pelayanan haji dan umroh di era new normal tahun 2022. Jenis penelitian yang penulis teliti adalah penelitian kualitatif, dengan populasi sebanyak 5 karyawan dan 12 orang jamaah yang berangkat dari Lampung di saat era new normal tahun 2022. Adapun untuk memperoleh data-data yang diperlukan pada penelitian ini, penulis menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Travel Ameera Mekkah

Bandar Lampung selalu memberikan pelayanan yang cukup baik, meliputi administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan. Menurut Handoko Penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan ibadah haji dan umrah pada Pt. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung dilakukan dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), Penggerakan (Actuating), dan pengawasan (controlling).

Dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan Pt. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung telah memiliki manajemen pelayanan yang cukup baik. Hasil wawancara oleh narasumber yang bernama bapak Subaryanto sebagai ketua Pt. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung dalam era *New Normal* ini dalam pemberangkatan seperti disiapkan paspor berapapun jumlah orangnya, “kedua” diantar dan ditemani sampai terbang ketanah suci, saat *New Normal* bisa makan bersama-sama tanpa sosial distancing, ketika sampai di bandara mereka tidak mengangkat koper lagi. Dengan Era *New Normal* ini kedepannya bisa mendatangkan kenyamanan, ketenangan, keselamatan, kekhusukan, untuk mencapai kesempurnaan ibadah. mempunyai faktor pendukung “pertama” pemberangkatan disiapkan paspor berapapun jumlah orangnya, “kedua” diantar dan ditemani sampai terbang ketanah suci, saat *New Normal* bisa makan bersama-sama tanpa sosial distancing, ketika sampai di bandara mereka tidak mengangkat koper lagi. Dengan Era *New Normal* ini kedepannya bisa mendatangkan kenyamanan, ketenangan, keselamatan, kekhusukan, untuk mencapai kesempurnaan ibadah. Untuk faktor penghambat dalam era new normal jumlah pemberangkatan dikurangi dari sebelumnya, kendala berikutnya seperti nama di Kartu Keluarga berbeda dengan KTP dan harus melakukan vaksin, swep, dan karantina sehingga membutuhkan dana tambahan.

Kata Kunci : Manajemen Pelayanan, Haji Dan Umroh, Era New Normal

ABSTRACT

The research entitled “Service Management of Pt. Travel Ameera Mecca, Bandar Lampung, Lampung in the departure of the Hajj and Umrah Pilgrims in the New Normal Era in 2022.” The background in this research is that in the previous period the implementation of Hajj and Umrah was delayed, so that the general impact that occurred in Indonesia affected the political, social, cultural, defense, security and social welfare aspects, and the most impactful were the economic and business sectors. including the travel and tourism agency business for Umrah and Hajj plus travel. At the beginning of 2022 the policy of the government of Saudi Arabia through the Indonesian Ministry of Religion has allowed Umrah services during the new normal in 2022, such as one of Pt. Travel Ameera Mecca Bandar Lampung which has succeeded in dispatching 12 Umrah pilgrims from Lampung to Saudi Arabia on January 19 2022. This has triggered the services of Pt. Other Hajj and Umrah Travel for those who have not been able to send their prospective pilgrims, can immediately improve their service management in the current new normal era. So from the description above, the researcher hopes to be able to contribute in analyzing what must be maintained and what must be improved by exploring the management problems of Hajj and Umrah services in the new normal era.

The formulation of the problem in this study is, Based on the background of the problems described above, the focus of the research problem to be examined in this study is "How is the Service Management of PT. Travel Ameera Mecca Bandar Lampung in the departure of the Hajj and Umrah Pilgrims in the New Normal Era in 2022?" The purpose of this study is, Based on the formulation of the problem, this study aims to understand the differences in Hajj and Umrah Service Management before the pandemic and New Normal in the departure of the Hajj and Umrah pilgrims from PT. Ameera Mecca Mecca Bandar Lampung Travel in 2022. Can contribute what must be maintained and what must be improved in the management of Hajj and Umrah services in the new normal era in 2022. The type of research that the author examines is qualitative research, with a population of 5 employees and 12 pilgrims who departed from Lampung during the new normal era in 2022. As for obtaining the data needed in this study, the authors used observation, interview and documentation methods.

The results of the research show that PT. Travel Ameera Mecca Bandar Lampung always provides pretty good service, including administration, manasik guidance, transportation, accommodation, consumption and health. According to Handoko, the application of management functions in hajj and umrah pilgrimage services at Pt. Travel Ameera Mecca Bandar Lampung is carried out by implementing planning, organizing, actuating and controlling functions.

It can be concluded that the service management of Pt. Travel Ameera Mecca Bandar Lampung already has a pretty good service management. The results of the interview by a source named Mr. Subaryanto as chairman of Pt. Travel Ameera Mecca Bandar Lampung in this New Normal era in the departure such as preparing passports regardless of the number of people, "both" are escorted and accompanied until they fly to the holy land, during New Normal they can eat together without social distancing, when they arrive at the airport they don't pick up suitcase again. With this New Normal Era in the future, it can bring comfort, calm, safety, and solemnity, to achieve the perfection of worship. have the supporting factor "first" for departure, prepare passports regardless of the number of people, "second" are escorted and accompanied until they fly to the holy land, when New Normal can eat together without social distancing, when they arrive at the airport they don't pick up their suitcases anymore. With this New Normal Era in the future, it can bring comfort, calm, safety, and solemnity, to achieve the perfection of worship. For the inhibiting factors in the new normal era, the number of departures is reduced from before, the next obstacle is the name on the Family Card is different from the KTP and you have to do vaccines, swep and quarantine so that you need additional funds.

Key words: Service Management, Hajj and Umrah, New Normal Era

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DEVAN PRATAMA
Npm : 1941030271
Jurusan : MANAJEMEN DAKWAH
Fakultas : DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Menyatakan bahwa skripsi yang Berjudul “MANAJEMEN PELAYANAN PT. TRAVEL AMEERA MEKKAH BANDAR LAMPUNG DALAM PEMBERANGKATAN JAMA’AH HAJI DAN UMROH DI ERA NEW NORMAL TAHUN 2022”, adalah benar-benar hasil karya sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebutkan dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung,
Yang menyatakan

2023



Devan Pratama
NPM:1941030271

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah[94]:6)



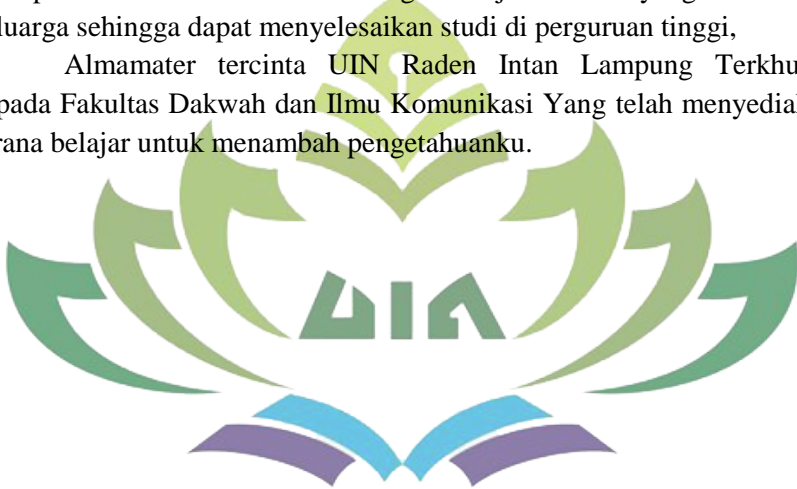
PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT, beserta junjungan kita Nabi Muhammad SAW dan segala ketulusan serta kerendahan hati kupersembahkan Skripsi ini sebagai bukti dan kasihku kepada,

Kedua orang tuaku tercinta Bapak Nerzon dan Ibu Erwida Yati Yang telah mencurahkan rasa kasih sayang serta jerih payahnya mensupport untuk keberhasilanku,

Kepada Adikku Yang telah memberikan motivasi yang tinggi serta pacuan untuk keberhasilanku agar menjadi contoh yang baik dalam keluarga sehingga dapat menyelesaikan studi di perguruan tinggi,

Almamater tercinta UIN Raden Intan Lampung Terkhusus kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Yang telah menyediakan sarana belajar untuk menambah pengetahuanku.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Devan Pratama, dilahirkan di Liwa, Kabupaten Lampung Barat, Provinsi Lampung pada tanggal 04 November 1999, merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Nerzon dan Erwida Yati. Pertama kali menempuh pendidikan di TK Darma Wanita Bumi Dipasena Jaya pada tahun 2005-2006, kemudian melanjutkan pendidikan di SDN 01 Bumi Dipasena Jaya pada tahun 2006-2013, kemudian saya melanjutkan pendidikan di SMA Gajah Mada Bandar Lampung pada tahun 2013-2016 dan saya melanjutkan pendidikan tingkat perguruan tinggi pada Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung (UIN) dimulai pada semester 1 Tahun Akademik 2019. Selama menjadi mahasiswa, penulis mengikuti Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) PIK SAHABAT dan pernah menjadi bagian dari kaderisasi pik sahabat guna pengembangan diri dalam melatih jiwa kepemimpinan penulis serta menimba ilmu yang belum pernah penulis dapatkan sebelumnya.

Bandar Lampung, 2023
Yang menyatakan

Devan Pratama
NPM:1941030271

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Pt. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung Dalam Pemberangkatan Jama’ah Haji Dan Umroh Di Era New Normal Tahun 2022”. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelas Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan kepada pihak-pihak yang telah memberikan kontribusinya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Rasa terimakasih tersebut penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Wan Jamaludin, M.Ag., selaku rektor UIN Raden Intan Lampung yang telah memberi kesempatan kepada peneliti untuk menimba ilmu pengetahuan di kampus tercinta ini.
2. Bapak Dr. Abdul Syukur, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
3. Ibu Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M. Sos. I, selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
4. Bapak Bambang Budiwiranto, M.Ag., MA (AS)., PH.D, selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada peneliti.
5. Bapak Badarudin, M.Ag, selaku Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya dan sabar dalam membimbing penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi (Khususnya Jurusan Manajemen Dakwah) yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN

- Raden Intan Lampung.
7. Bapak Subaryanto, selaku Ketua Cabang PT. Travel Ameera Mekkah Cabang Bandar Lampung.
 8. Sahabat, teman-teman, dan rekan-rekan yang telah memberi bantuan, petunjuk, semangat, saran-saran sehingga penulis senantiasa mendapat informasi yang sangat berharga.
 9. Semua pihak yang tidak penulis sebutkan satu persatu, yang telah turut andil dalam membantu penyelesaian skripsi ini.

Penulis berharap semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan atas semua bantuan dan partisipasinya dari semua pihak yang telah membantu penulis. Penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Amiin.



DAFTAR ISI

COVER	i
ABSTRAK	iii
SURAT PERNYATAAN	vii
HALAMAN PERSETUJUAN	viii
PENGESAHAN	ix
MOTTO	x
PERSEMBAHAN	xi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A.Penegasan judul	1
B.Alasan Memilih Judul	4
C.Latar Belakang Masalah.....	5
D.Rumusan Masalah.....	7
E.Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	7
F.Tinjauan Pustaka	8
G.Metode Penelitian	11
H.Sistematika Penulisan	14
BAB II LANDASAN TEORI	17
A.Manajemen Pelayanan	17
1.Pengertian Manajemen Pelayanan	17
2.Tujuan Manajemen Pelayanan.....	23
3.Unsur-Unsur Manajemen Pelayanan	21
4.Proses Manajemen Pelayanan.....	26
5. Fungsi Manajemen Pelayanan	26
B.Haji dan Umroh.....	28
1.Haji	28
2.Umroh	29

3.Tata Cara Pelaksanaan Haji dan Umroh	31
4.Rukun Haji dan Umroh.....	36
5.Perbedaan Haji dan Umroh.....	38
C.Era New Normal	42
BAB III GAMBARAN UMUM PT. TRAVEL AMEERA	
MEKKAH BANDAR LAMPUNG	45
A. Gambaran Umum Pt. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung	45
B. Penyajian Fakta Dan Data Penelitian Manajemen Pelayanan Pt. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	79
A. Analisis Manajemen Pelayanan Pt. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung Dalam Pemberangkatan Jama'ah Haji Dan Umroh Di Era New Normal Tahun 2022.....	79
B. Analisis Faktor Pendukung Dan Penghambat Manajemen Pelayanan Pt.Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung Dalam Pemberangkatan Jama'ah Haji Dan Umroh Di Era New Normal Tahun 2022	83
C. Analisis Penerapan Fungsi Manajemen Pelayanan Pt.Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung Dalam Pemberangkatan Jama'ah Haji Dan Umroh Di Era New Normal Tahun 2022.....	86
D. Kontribusi Apa Saja Yang Perlu Ditingkatkan Dan Dipertahankan Dalam Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji Dan Umroh Pt. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung Saat Era New Normal Tahun 2022.....	115
BAB V PENUTUP	117
A.Kesimpulan	117
B.Saran.....	119
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN	125

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 3. 1 Struktur Organisasi Pt. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung.....	47
Tabel 3. 2 Manifest Jamaah Yang Berangkat Oleh Pt.Travel Ameera Mekkah Lampung per tanggal 2022-2023	50
Tabel 3. 3 Program Haji dan Umroh Reguler.....	57
Tabel 3. 4 Umroh I'tikaf Full Ramadhan	58
Tabel 3. 5 Sarana dan Prasarana Pt. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung	65
Tabel 3. 6 Perlengkapan Pt. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung.....	66



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. 1 Pedoman Wawancara.....	126
Lampiran 1. 2 Dokumentasi	128
Lampiran 1. 3 Brosur.....	132
Lampiran 1. 4 Surat Keputusan Penetapan Judul Dan Penunjukkan Pembimbing Skripsi Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (Md)	133
Lampiran 1. 5 Surat Penelitian	152
Lampiran 1. 6 Surat Keterangan Hasil Turnitin	153



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Agar tidak terjadi kekeliruan dalam memahami judul skripsi ini, maka yang terdapat dalam skripsi ini, judul yang penulis ambil yaitu "Manajemen Pelayanan Pt.Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung Dalam Pemberangkatan Jamaah Haji Dan Umroh Tahun 2022.

1. Manajemen

Manajemen diartikan sebagai ilmu dan seni dalam mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Manajemen sebagai ilmu pengetahuan karena telah dipelajari sejak lama dan telah diorganisasikan menjadi suatu teori. Hal ini dikarenakan didalamnya menjelaskan tentang gejala-gejala manajemen, Gejala-gejala ini kemudian diteliti dengan menggunakan metode ilmiah yang dirumuskan dalam bentuk prinsip-prinsip yang diwujudkan dalam bentuk suatu teori.¹

Menurut teori George R. Terry dalam Buku Principles Of Management(Sukarna, 2011:3), juga menyatakan bahwa *management is the accomplishing of a predetemined obojectives through the efforts of otherpeople* atau manajemen adalah pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan melalui atau bersama-sama usaha orang lain.²

Menurut Handoko (1999:8) untuk menentukan dan mencapai suatu tujuan organisasi dapat dilakukan dengan

¹ syamsul Bahari dan Novira Arafah, "Analisis Manajemen SDM Dalam Mengembangkan," *Tafkir: Interdisciplinary Journal of Islamic Education* 1 (2020): hal. 20-40.

² M.M MARLINA LUBIS S.T, "Pengantar Manajemen," 2022.

pelaksanaan fungsi perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), penyusunan personalia atau kepegawaian (staffing) dan pengawasan (controlling).³

Sedangkan, Amirullah Haris Bodiono menyatakan bahwa manajer setidaknya harus melakukan empat fungsi yaitu perencanaan, pengorganisasian, Pelaksanaan dan Pengawasan.⁴ Jadi menurut penulis fungsi manajemen itu terdiri dari

1. Perencanaan (planning)
2. Pengorganisasian (organizing)
3. Pelaksanaan (actuating)
4. Pengawasan (controlling)

Dari keempat fungsi tersebut sudah diterapkan terhadap manajemen pelayanan Pt. Travel Ameerah Mekkah Bandar Lampung dalam pemberangkatan jama'ah haji dan umroh.

2. Pelayanan Haji Dan Umroh

Pelayanan yaitu sebuah proses pemberian sesuatu bagi pelanggan tidak dalam konteks menghasilkan barang, akan tetapi pemberian keterampilan atau bantuan tertentu yang biasa ditawarkan seseorang, dalam kondisi ini menjadi pelayan bagi pelanggan yang membutuhkan. Pelayanan dalam pandangan islam menurut ensiklopedia islam yaitu keseharusan yang pengoprasiaannya sesuai dengan prinsip-prinsip syari'ah. Pelayanan menurut (Kotler, 2002) yaitu, suatu tindakan yang bisa ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lainnya, yang pada dasarnya tidak memiliki wujud, dan juga tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Sedangkan haji dan umroh adalah kegiatan mengunjungi kota mekkah untuk melaksanakan ibadah tawaf, sa'i wukuf, di arafah dan manasik lainnya demi menjalankan perintah Allah untuk mencapai ridhonya.⁵

Dari uraian diatas maka penulis dapat simpulkan judul

³ Yudi Adisti, "Landasan Teori Manajemen" 2 (2021): hal. 41.

⁴ Dzul Kifli, "Manajemen Pelayanan Jumlah Haji Dan Umroh PT. Patuna Tour Dan Travel," 2010, hal. 22.

⁵ Al-Asy'ari, "Perubahan Dakwah Di Era New Normal Dan Tantangannya (Tinjauan Perspektif Sosiologi Dakwah)" 3 (2020): hal. 166.

skripsi ini merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh lembaga Haji dan Umrah tersebut, untuk membantu dan memenuhi kebutuhan jama'ah walaupun Lampung akan memberikan pelayanan yang nyaman, kondusif dan perlindungan jama'ah haji dan umroh mulai dari pendaftaran, pemberangkatan, sampai dengan kepulangannya.

3. Era New Normal

Abdul Ghafar Karim dalam penelitiannya (2020, 286) menyimpulkan terdapat beberapa pembatasan yang terjadi di era pandemi yaitu, banyak masjid di Indonesia yang membatasi kehadiran dalam salat Jumat, masjid meniadakan salat Jumat di Masjidil Haram (Mekah) dan Masjid Nabawi (Madinah). Begitu pula dengan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh, perjalanan umroh sama sekali dilarang.

Aturan baru yang diterapkan di Indonesia yaitu New Normal. Definisi New Normal adalah skenario untuk mempercepat penanganan Covid-19 dalam aspek kesehatan dan sosial dan ekonomi. Pemerintah Indonesia telah mengumumkan rencana untuk mengimplementasikan skenario New Normal dengan mempertimbangkan studi epidemiologis dan kesiapan regional. Pada pertengahan tahun 2020 new normal mulai diterapkan di Indonesia guna mengurangi penyebaran Covid-19. Menurut Budi Karya (Menteri Perhubungan), salah satu keuntungannya yaitu adanya tatanan kehidupan baru yang akan menjaga masyarakat dari ancaman Covid-19. Sedangkan kerugiannya yaitu adanya "*physical distancing*" yang merupakan menjaga jarak selama era new normal ini.⁶

Disamping itu, setelah diterapkan new normal perusahaan travel haji dan umroh seperti Pt. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung mempunyai cara agar bisa meningkatkan kinerja karyawannya dan semua pekerjaan dapat terlaksanakan

⁶ Rendi Fadliyansyah, "Strategi Komunikasi Organisasi PT. Multazam Utama Tour Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Era New Normal," 2021.

pada tepat waktu serta sesuai harapan perusahaan, sehingga terealisasikan pemberangkatan jama'ah haji dan umroh menuju mekkah pada 19 januari 2022 sebanyak 12 orang dari Lampung.

B. Alasan Memilih Judul

Adapun yang menjadi alasan dan pertimbangan penulis dalam memilih judul ini yaitu:

- 1) Penulis memilih judul tersebut karena penulis tertarik dengan manajemen pelayanan yang diberikan oleh Pt. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung tersebut yang dapat memberangkatkan jama'ah umroh sebanyak 12 orang dari Lampung menuju Arab Saudi di saat Era New Normal tahun 2022.
- 2) Manajemen pelayanan merupakan unsur yang sangat penting dalam mengembangkan suatu usaha, dimana saat era new normal ini banyak sekali yang memberikan pelayanan khusus kepada para jamaah haji dan umroh, disini mereka bersaing ketat guna meningkatkan minat calon jama'ah haji dan umroh. Untuk itu perlu diteliti mengenai Manajemen yang diterapkan guna meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada jamaah untuk melayani para calon jama'ah haji dan umroh Pt. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung. didukung lokasi penelitian yang cukup terjangkau yaitu masih diruang lingkup Bandar Lampung
- 3) Karena belum ada penulis yang melakukan penelitian di Pt. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung, sehingga disaat penulis melakukan penelitian bahan informasi yang didapatkan untuk masyarakat dan juga untuk Pt. Jasa haji dan Umroh lainnya dapat memberikan inspirasi dan juga kontribusi dalam menganalisis hal apa yang harus dipertahankan dan apa yang harus ditingkatkan di masa New Normal.

C. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji dan umroh merupakan ibadah yang sangat

agung ,Ibadah yang dirindukan oleh jutaan kaum muslimin diseluruh dunia, termasuk dinegeri kita.⁷ Sebagaimana ibadah-ibadah lainnya, ibadah haji wajib dilaksanakan dengan ikhlas karena Allah Ta'ala, dan tidak kalah penting, sesuai dengan petunjuk dan Sunnah RasulullahSaw. Sebagaimana sabda Nabi Saw.

لِتَأْخُذُوا مَنَاسِكَكُمْ فَإِنِّي لَا أَدْرِي لَعَلِّي لَا أُحْجُّ بَعْدَ حَجَّتِي هَذِهِ

Terjemahan: *Ambillah Dariku Manasik-Manasik Kalian,Karena Sesungguhnya Aku Tidak Mengetahui, Mungkin Saja Aku Tidak Berhaji Setelah Hajiku Ini*".⁸ (HR. Muslim No.1297, Dari Jabir)

Tujuan penyelenggaraan ibadah Haji Dan Umroh ini tertuang dalam Undang- Undang No.13 Tahun 2008 tentang penyelenggara ibadah Haji menyatakan bahwa penyelenggara ibadah Haji dan Umroh guna untuk dapat melaksanakan pembinaan, dan dapat melindungi sebaik mungkin melalui system dan manajemen pelayanan yang baik supaya pelaksanaan ibadah haji dan umroh dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai ajaran agama islam sehingga jamaah haji dapat melaksanakan ibadah secara mandiri.

Pelayanan haji dan umroh yang baik menjadi aspek penting disaat telah mencapai haji yang mabrur dan mabruroh, mulai dari tahap persiapan, pendataan, keberangkatan hingga pelaksanaan. Supaya pelaksanaan ibadah Haji dan Umroh dapat berjalan dengan sukses maka yang berhubungan dengan system pelayanan sangat diperlukan sehingga yang menjalankan dapat merasa puas dalam melaksanakan ibadah ketanah suci.⁹

Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan

⁷ Siti Alfiah, "Manajemen Pelayanan Umrah Di Pt. Annida Wisata Utama Kemiling Bandar Lampung" (Uin Raden Intan Lampung, 2020).

⁸ Jabir, *HR. Muslim, No. 1297*.

⁹ Atik Septi Winarsih Ratminto, *MANAJEMEN PELAYANAN, Pustaka Pelajar* (Yogyakarta, 2007).

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

Dalam hal ini Kementerian Agama sangat berperan aktif dalam mengatur dan memajemen pelayanan calon jama'ah haji dan umrah. Kementerian agama hadir sebagai lembaga penting dalam keberlangsungan haji di Indonesia. Salah satu Kementerian Agama yang mengatur pelayanan dalam menyelenggarakan haji dan umrah adalah kantor wilayah kementerian agama provinsi Lampung.

Pada periode sebelumnya Pelaksanaan Haji Dan Umroh sempat tertunda, sehingga Dampak umum yang terjadi di Indonesia berpengaruh pada aspek politik, sosial, budaya, pertahanan, keamanan, dan kesejahteraan masyarakat, serta yang paling berdampak adalah sektor ekonomi dan bisnis termasuk bisnis biro perjalanan dan pariwisata travelumrah dan haji plus. Di awal tahun 2022 kebijakan pemerintah Arab Saudi melalui Kementrian agama RI telah mengizinkan pelayanan umroh di saat new normal tahun 2022 seperti salah satu Pt. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung yang telah berhasil memberangkatkan 12 jama'ah umrah berasal dari Lampung menuju Arab Saudi pada tanggal 19 januari 2022.¹⁰ Hal ini memicu dalam pelayanan Pt. Travel Haji Dan Umroh lainnya untuk yang belum bisa memberangkatkan calon jamaahnya, dapat segera meningkatkan manajemen pelayanannya di era new normal saat ini.¹¹ Maka dari uraian diatas, peneliti

¹⁰ muhammad Faizin, "Jamaah Umrah Perdana Lampung 2022 Diberangkatkan," <https://lampung.nu.or.id/Warta/Alhamdulillah-Jamaah-Umrah-Perdana-Lampung-2022-Diberangkatkan-Y888q>.

¹¹ tribun bandar Lampung, "Tiga Warga Lampung Umrah Kemenag Lampung Harap Patuhi Prokes," April 7, 2022, <https://lampung.tribunnews.com/2022/01/10/Tiga-Warga-Lampung-Umrah->

berharap dapat memberikan kontribusi dalam menganalisis apa yang harus dipertahankan dan apa yang harus ditingkatkan dengan mendalami permasalahan manajemen pelayanan haji dan umroh di era new normal. Demikian penulis ingin melakukan penelitian dengan mengangkat judul "Manajemen Pelayanan Pt. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung Dalam Pemberangkatan Jama'ah Haji Dan Umroh Di Era New Normal Tahun 2022".

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka fokus masalah penelitian yang akan ditelaah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Manajemen Pelayanan PT. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung dalam pemberangkatan Jama'ah Haji dan Umrah di Era New Normal Tahun 2022?”

E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk memahami perbedaan Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah sebelum pandemi dengan New Normal dalam pemberangkatan Jama'ah haji dan umroh PT. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung di tahun 2022. Dapat memberikan kontribusi apa yang harus dipertahankan dan apa yang harus ditingkatkan dalam manajemen pelayanan haji dan umroh di era new normal tahun 2022.

2. Manfaat Penelitian

Penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat dan memberikan manfaat yang besar, baik secara teoritis maupun praktis.

a. Manfaat Teoritis

- 1) Sebagai kontribusi dari segi akademik bagi pengembangan ilmu manajemen haji dan umroh secara umum.
- 2) Sebagai syarat bagi penulis sebagai tugas akhir untuk

mendapatkan gelarsarjana di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah.

- 3) Dapat memberikan referensi dan masukan bagi dosen, mahasiswa, dan civitas akademika selanjutnya.
- 4) Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah pengetahuan manajemen dalam dialektika kritis, sehingga memiliki pemahaman yang substansial tentang manajemen. Uraian manajemen dalam wacana evaluasi ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perkembangan ilmu manajemen.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi peneliti, diharapkan penelitian ini mampu memberikan kontribusi dalam menganalisis hal yang harus dipertahankan dan apa yang harus ditingkatkan dalam manajemen pelayanan Haji dan Umroh Pt. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung.
- 2) Bagi peneliti, memberikan pengalaman evaluasi dan wawasan bagi jasa haji dan umroh lainnya.
- 3) Bagi peneliti, memberikan pengalaman dan wawasan serta informasi dalam menerapkan ilmu manajemen dalam pelayanan haji dan umroh.

F. Tinjauan Pustaka

Ditinjau dari judul skripsi yang penulis teliti, untuk menghindari persamaannya akan penulis laksanakan berikut akan dipaparkan beberapa karya ilmiah yang relevan dengan judul skripsi sebagai berikut:

1. Berdasarkan jurnal Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Di Indonesia*, (Jakarta : Puslitbang Kehidupan Keagamaan), 2009, yang terdiri dari 345 halaman. Dalam penelitian dapat disimpulkan bahwa selama ini manajemen pelayanan di masa Pandemi Covid-19 mengalami kendala-kendala dalam menghadapi pandemi Covid-19, seperti administrasi, bimbingan manasik haji, transportasi, akomodasi, konsumsi, kesehatan. Dengan begitu perusahaan

merasakan kerugian yang signifikan seperti staf terpaksa masuk bergantian dikarenakan untuk menghemat pengeluaran gaji. Kerugian finansial juga dirasakan oleh para pimpinan cabang dan pusat namun dari semua kerugian yang dirasakan menurut mereka yang paling berat adalah menanggung beban tanggung jawab kepada jamaah dengan situasi dan kondisi yang tidak mampu diprediksi.¹²

2. Berdasarkan jurnal Deni Tri Suhesti yang berjudul Strategi Manajemen Pemasaran Umroh Era New Normal, Vol.2, No.1 Januari 2021, Hal.24-42. Dampak umum yang terjadi di Indonesia terjadi pada aspek politik, social, budaya, pertahanan dan keamanan, kesejahteraan masyarakat, serta yang paling berdampak adalah sektor ekonomi dan bisnis. Bisnis termasuk juga ke bisnis biro perjalanan dan pariwisata termasuk travel umroh dan haji plus. Ada beberapa perubahan yang terjadi pada masa era new normal banyak hal yang berubah. Tetap bekerja dengan menjaga jarak baik, physical distancing atau social distancing, bekerja dimana saja, laporannya juga tidak mesti berbentuk fisik, membentuk waktu kunjungan fisik yang diganti cara virtual.¹³
3. Berdasarkan jurnal Ade Yuliar dan Nike Novita Sari Fadhilah yang berjudul Analisis Strategi Pemasaran Di Era New Normal Pada Biro Perjalanan Umroh, Vol. 1, No. 2, 2021, Hal. 1-11. Berdasarkan strategi pemasaran yang dilakukan PT Samira Ali Wisata Tour & Travel dalam menghadapi era new normal, teridentifikasi dua strategi yang digunakan, yaitu home meet dan aplikasi M-Samira. Strategi pemasaran dapat berjalan mengikuti protokol kesehatan dan diharapkan tetap dapat meningkatkan kinerja bisnis selama era new normal. Hasil dari strategi pemasaran PT Samira telah mendapatkan calon jamaah yang

¹² Imam Syaekani, "Manajemen Pelayanan Haji Di Provinsi DKI Jakarta," 2009, hal.345.

¹³ Nisha Firda Amalia Rizka Ertama Deni Tri Suhesti, "Strategi Manajemen Pemasaran Paket Umrah Era New Normal" 1 (2021): 24-42.

mendaftarkan ibadah umrah dan telah memenuhi target pemasaran meskipun masih menunggu kebijakan pembukaan umrah kembali dari pemerintah Kerajaan Arab Saudi. Dari strategi pemasaran yang diterapkan oleh biro perjalanan umrah sangatlah efektif dan efisien dalam peningkatan jumlah jamaah umrahnya. Penelitian ini menitik beratkan pada strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah jamaah di biro perjalanan umrah. Bentuk strategi pemasaran langsung melalui seminar atau gathering tidak hanya mengedukasi namun dapat menjadi pengalaman bagi konsumen atau dalam hal ini calon jamaah dengan begitu terbentuk pemasaran secara experiential marketing. Tidak hanya itu, experiential marketing dapat menyebarkan informasi kepada calon pelanggan secara word of mouth.¹⁴ Dari semua uraian skripsi diatas bahwa Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah terletak pada objek penelitian, jika pada penelitian di atas objek penelitiannya adalah strategi pemasaran dan manajemen pelayanan disaat pandemi Covid-19, namun yang membedakan skripsi kali ini yaitu manajemen pelayanan dalam pemberangkatan jamaah haji dan umroh di era new normal 2022, Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut tentang Pelayanan Pemberangkatan haji dan umroh di Era New Normal tahun 2022 yang penulis teliti.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian

a. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang penulis teliti adalah penelitian kualitatif, yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah penelitian yang temuan-temuannya

¹⁴ and Sari Fadhilah Ade Yuliar, Nike Novita, "Analisis Strategi Pemasaran Di Era New Normal Pada Biro Perjalanan Umrah Jurnal Program Studi : Manajemen Dakwah" 2 (2021): 1–11.

diperoleh tidak melalui prosedur statistic atau bentuk hitungan lainnya.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang permasalahan-permasalahan manusia dan sosial, bukan mendeskripsikan bagian dari permukaan suatu realistik yang positif.¹⁵

Dengan menggunakan metode penelitian lapangan (field study). Penelitian kualitatif maksudnya adalah mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan dan posisi saat ini, serta interaksi lingkungan sosial tertentu.

b. Sifat penelitian

Sifat penelitian ini menggunakan sifat deskriptif, maksudnya adalah bahwa penelitian dalam menganalisis berkeinginan untuk memberikan gambaran atau pemaparan atas subjek dan objek penelitian sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan. Memberikan penjelasan dan jawaban terhadap pokok permasalahan yang penulis teliti, bukan berarti untuk menguji atau mencari teori baru.¹⁶

2. Sumber Data

Sumber data ini merupakan sesuatu yang sangat penting untuk digunakan dalam penelitian guna menjelaskan valid atau tidaknya sesuatu penelitian. Dalam hal ini penulis menggunakan:

- a. Data primer, merupakan data utama yang diperoleh langsung dari narasumber berupa catatan tertulis dari hasil wawancara dan dokumentasi.
- b. Data sekunder, merupakan data yang diperoleh dari sumber-sumber yang tertulis seperti terdapat dalam buku dan jurnal yang terkait.

¹⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, R & D, Alfabet* (Bandung, 2004).

¹⁶ Siti Alfiah, "Manajemen Pelayanan Umrah Di Pt. Annida Wisata Utama Kemiling Bandar Lampung.(2020)"

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu interview, observasi dan dokumentasi. Jenis penelitian yang digunakan adalah melalui penelitian lapangan (field research) yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan terjun langsung ketempat penelitian untuk mendapatkan data yang kongkrit. Adapun tehnik pengumpulan data diperoleh melalui:

a. *Interview*(Wawancara)

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari orang lain dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan-tujuan tertentu. Metode interview atau wawancara adalah peneliti dalam hal ini berkedudukan sebagai interviewer yang akan mengajukan pertanyaan meminta penjelasan, mencatat dan menggali pertanyaan lebih dalam lagi terhadap salah satu karyawan di Pt. Travel AmeeraMekkah Bandar Lampung.

Metode ini digunakan untuk mendapatkan dan menggali data tentang sesuatu yang berkaitan dengan manajemen pelayanan pemberangkatan haji dan umroh saatnew normal yang ada pada Pt. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung demi mengetahui perbedaan manajemen pelayanan haji dan umroh disaat masa pandemi dengan new normal agar mampu memberikan kontribusi hal apa yang harus dipertahankan dan apa yang harus ditingkatkan dalam manajemen pelayanan haji dan umroh Pt. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung.

Metode wawancara ini penulis menggunakan metode wawancara terstruktur yaitu tehnik pengumpulan data dengan menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawaban pun telah disiapkan,

disamping itu sebagai bentuk pertanyaan, digunakan wawancara terbuka yaitu wawancara yang dilakukan peneliti dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang tidak dibatasi jawabannya sehingga narasumber kebebasan untuk menjawabnya. Data yang peneliti peroleh dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada narasumber.

b. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi Observasi yaitu suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

Observasi adalah mengamati dan mendengar calon jama'ah haji dan umroh yang berada di ruangan, dalam rangka memahami mencari jawaban dan perbedaan manajemen pelayanan, karena peneliti mengetahui pada masa pandemi di tahun sebelumnya pemerintah melakukan pemberhentian umroh, untuk itu peneliti akan melakukan riset dan observasi menggunakan metode kualitatif. Metode observasi ini diharapkan dapat memberi kontribusi dalam menganalisis hal apa yang harus dipertahankan dan apa yang harus ditingkatkan dalam manajemen pelayanan haji dan umroh Pt. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, agenda dan lain-lain. Peneliti menggunakan metode ini untuk mendapatkan informasi dari dokumen-dokumen terhadap pelayanan Pt. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung seperti sejarah berdiri, visi-misi dan lain-lain guna menjadi bahan informasi masyarakat.

4. Metode Analisis Data

Proses analisis data dimulai dengan menela'ah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dukungan resmi, gambar dan sebagainya. Metode analisis data adalah upaya yang dilakukan bekerja dengan data, mengorganisasikan data dan memilih data menjadi satuan yang dapat dikelola. Penggunaan data metode ini memfokuskan penulis untuk menganalisa seluruh data yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif yang bersifat deduktif, menyajikan data yang umum.

Analisis tersebut penulis gunakan untuk mengkaji secara mendalam dan tidak menyimpang sehingga hasil datanya yang tepat dan kongkrit mengenai Manajemen Pelayanan Pt. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung dalam pemberangkatan Jama'ah haji dan umroh di Era New Normal tahun 2022 yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi.

H. Sistematika Penulisan

Untuk menggambarkan secara keseluruhan mengenai laporan ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini, penulis mengemukakan penegasan judul, alasan memilih judul, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis mengemukakan landasan teori, pengertian manajemen pelayanan, haji dan umroh, era new normal.

BAB III: DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini penulis membahas tentang, gambaran umum,

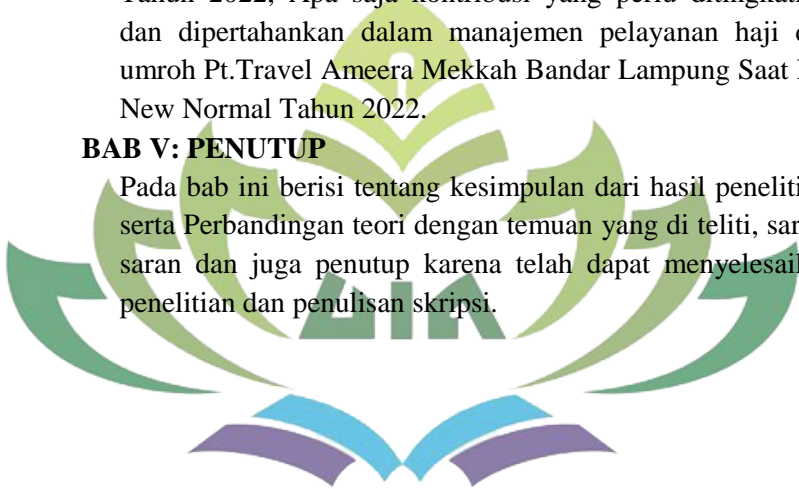
serta penyajian fakta dan data manajemen pelayanan haji dan umroh Pt. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung dalam pemberangkatan jamaah haji dan umroh di era new normal tahun 2022.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang analisis perbandingan temuan yang ada di bab III dengan teori pada bab II, faktor pendukung dan penghambat, menjawab dari rumusan masalah, Analisis Penerapan Fungsi Manajemen Pelayanan Pt.Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung dalam pemberangkatan jamaah haji dan umroh di Era New Normal Tahun 2022, Apa saja kontribusi yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dalam manajemen pelayanan haji dan umroh Pt.Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung Saat Era New Normal Tahun 2022.

BAB V: PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian, serta Perbandingan teori dengan temuan yang di teliti, saran-saran dan juga penutup karena telah dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi.





BAB V

PENUTUP

Dari data lapangan yang dihasilkan dari penelitian kualitatif ini selanjutnya dianalisis. Setelah dianalisis ini muncullah sebuah teori. Karena temuan teori ini berasal dari data empiris tertentu, maka untuk keperluan ilmiah akan dibandingkan dengan teori-teori yang telah ada agar mendapatkan suatu kesimpulan yang valid.

A. Kesimpulan

Pelayanan haji dan umrah Pt. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung, sudah baik karena pada pelaksanaannya telah diterapkan sesuai dengan teori dan praktek. Maka dari itu Pt. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung, akan selalu meningkatkan dan mempertahankan pelayanan yang terbaik untuk seluruh jama'ah baik di pusat maupun cabang-cabang yang ada di Lampung, sehingga jama'ah akan pulang dengan senang karena dapat predikat haji dan umroh yang mabrur, mabruroh dari pelayanan kita.

Perbandingan teori dengan temuan dapat disimpulkan yaitu dalam teori menurut Handoko untuk menentukan dan mencapai tujuan-tujuan sebuah organisasi dapat dilakukan dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (*planing*), pengorganisasian (*Organizing*), penggerakan (*actiating*), dan pengawasan (*controlling*), dalam temuan yang sudah terurai dalam bab 4.

- a) Proses penerapan fungsi perencanaan di Pt. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung yaitu perekrutan calon jamaah, merencanakan paket yang akan ditawarkan, penetapan jadwal keberangkatan, menetapkan jadwal dan konsep untuk kegiatan bimbingan baik ditanah air atau ditanah suci.
- b) Proses penerapan fungsi pengorganisasian Pt. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung yaitu pembagian tugas untuk masing-masing divisi yang ada.
- c) Dalam penerapan fungsi pelaksanaan pada Pt. Travel

Ameera Mekkah Bandar Lampung bekerja sama dengan pihak-pihak yang memahami dan menguasai tentang ibadah haji dan umroh sehingga bisa cukup maksimal dalam pelayanannya.

- d) Pada penerapan fungsi pengawasan dilakukan oleh seluruh pengurus yang ada di Pt. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung. Pengawasan ini dilakukan pada setiap program yang dijalankan, baik dibidang haji maupun umroh untuk meminimalisir masalah yang kemungkinan akan terjadi di saat proses pelaksanaan.

Dalam manajemen pelayanan Pt. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung terdapat faktor-faktor pendukung dan penghambat. Temuan diwawancara oleh narasumber yang bernama bapak Subaryanto sebagai ketua Pt. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung dalam era *New Normal* ini mempunyai faktor pendukung “pertama” pemberangkatan disiapkan paspor berapapun jumlah orangnya, “kedua” diantar dan ditemani sampai terbang ketanah suci, saat *New Normal* bisa makan bersama-sama tanpa sosial distancing, ketika sampai di bandara mereka tidak mengangkat koper lagi. Dengan Era *New Normal* ini kedepannya bisa mendatangkan kenyamanan, ketenangan, keselamatan, kekhusukan, untuk mencapai kesempurnaan ibadah. Untuk faktor penghambat dalam era *new normal* jumlah pemberangkatan dikurangi dari sebelumnya dan harus melakukan vaksin, swep, dan karantina yang membutuhkan dana tambahan. Namun Pt. Travel Ameera Mekkah ini tidak kendor semangat dalam memotivasi kegiatan pelayanan mereka yang luar biasa saat era *new normal*. Hanya Pt. Travel Ameera Mekkah yang bisa memberangkatkan jama'ah haji dan umroh dikala perusahaan haji dan umroh lainnya belum bisa memenuhi syarat. Kendala lainnya yaitu seperti nama di Kartu Keluarga berbeda dengan KTP.

B. Saran

Pt. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin kepada jamaahnya, dengan membantu setiap kebutuhan jama'ah, sesuai dengan motto :

- a. Pasti travelnya
- b. Pasti jadwalnya
- c. Pasti terbangnya
- d. Pasti hotelnya
- e. Pasti visanya

Saran peneliti adalah:

1. Lebih memaksimalkan letak kantor cabang di setiap kabupatennya, agar dapat mempermudah jangkauan calon jama'ah haji dan umroh saat mendaftar di ameera mekkah.
2. Melakukan promosi secara online, seperti promosi lewat website dan lainnya, hal ini bertujuan agar orang-orang disekitar dapat dengan mudah mencari informasi tentang Pt. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung, terutama bagi mereka yang bertempat tinggal jauh dari kantor ameera mekkah. Menurut saya dengan adanya website ini dapat dijadikan wadah untuk memberikan informasi juga kepada khalayak umum yang belum tahu dan belum paham tentang perhajian, kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Ameera Mekkah, sehingga dapat memperkenalkan lebih luas lagi kepada masyarakat.
3. Lebih meningkatkan lagi pelayanan yang ada di Pt. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung. Karena manajemen pelayanan saat pemberangkatan haji dan umroh di era new normal ini akan membawa banyak perubahan dari segi aturan maupun anjuran pemerintah yang harus diikuti sehingga jama'ah tetap merasa aman,nyaman dan khusyuk saat ibadah haji dan umroh berjalan.



DAFTAR PUSTAKA

- Ade Yuliar, Nike Novita, and Sari Fadhilah. “Analisis Strategi Pemasaran Di Era New Normal Pada Biro Perjalanan Umrah Jurnal Program Studi : Manajemen Dakwah” 2 (2021): 1–11.
- Al-Asy’ari. “Perubahan Dakwah Di Era New Normal Dan Tantangannya (Tinjauan Perspektif Sosiologi Dakwah)” 3 (2020): hal. 166.
- Amat Iskandar. *Ketika Haji Kami Kerjakan*. Semarang: Dahara Prize, 1994.
- Awaluddin and Hendra. “Fungsi Manajemen Dalam Pengadaan Infrastruktur Pertanian Masyarakat Di Desa Watatu Kecamatan Banawa Selatan Kabupaten Donggala, .,” *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tadulako Indonesia* 2, no. no.1 (2018); hal.5.
- “Data Dari Pt. Travel Ameerah Makkah Bandar Lampung,” n.d.
- “Data Dari Pt. Travel Ameerah Makkah Bandar Lampung,” n.d.
- “Departemen Agama RI, Bimbingan Manasik Haji, (Jakarta: Direktorat Penyelenggaraan Haji Dan Umroh, 2003), h. 7-12.,” n.d.
- Dimjati, Djamaluddin. *Panduan Ibadah Haji Dan Umroh Lengkap*. Solo: PT.Era Adicitra Intermedia, 2011.
- Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah. *TUNTUNAN MANASIK HAJI DAN UMRAH*. Jakarta: Kementerian Agama RI, 2020.
- “Dokumentasi Pt.Travel Ameerah Makkah Bandar Lampung (Bandar Lampung, 12 November 2022).,” n.d.
- Dzul Kifli. “Manajemen Pelayanan Jumlah Haji Dan Umroh PT. Patuna Tour Dan Travel,” 2010, hal. 22.
- H.A.S. Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Haji Ahmad Sarwat. *Rukun Islam Kelima*. Jakarta selatan: rumah fiqih publishing, 2019.
- Imam Syaekani. “Manajemen Pelayanan Haji Di Provinsi DKI Jakarta,” 2009, 345.
- Ita Rahmawati. “Pelaksanaan Ibadah Umrah Di PT. Patuna Mekar

- Jaya Perwakilan Semarang.* ” UIN Walisongo, 2018.
- Jabir. *HR. Muslim, No. 1297*, n.d.
- Lampung, tribun bandar. “Tiga Warga Lampung Umrah Kemenag Lampung Harap Patuhi Prokes,” April 7, 2022. <https://lampung.tribunnews.com/2022/01/10/Tiga-Warga-Lampung-Umrah-Kemenag-Lampung-Harap-Patuhi-Prokes>.
- M. Manulang. *Dasar-Dasar Manajemen*,. Edited by Cet. XV. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1996.
- M.Pd Dr. Mesiono, S.Ag. and M.Pd.I dan Dr. Mursal Aziz. *MANAJEMEN DALAM PERSFEKTIF AYAT- AYAT ALQURAN, Cetakan Pertama*. Medan: Perdana Publishing, 2020.
- Malayu S.P. Hasibuan. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Maria Fasak. “*Implementasi Pengawasan Terhadap Pelayanan Publik Pada Pemerintah Desa Se-Kecamatan Kormomolin Kabupaten Kepulauan Tanimbar,*” 2017.
- MARLINA LUBIS S.T, M.M. “Pengantar Manajemen,” 2022.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- MUHAMMAD FAIZIN. “Jamaah Umrah Perdana Lampung 2022 Diberangkatkan,” n.d. <https://lampung.nu.or.id/Warta/Alhamdulillah-Jamaah-Umrah-Perdana-Lampung-2022-Diberangkatkan-Y888q>.
- Muhammad Haitsam, Elis Hernawati, Wawa Wikusna. “Aplikasi Tour & Travel Pt . Haifa Nida Wisata Berbasis Website Modul Pelanggan Tour & Travel Application Pt . Haifa Nida Wisata Based on Website Customer Module ”.” (*Studi Kasus : Pt . Haifa Nida Wisata*),(*Case Study : Pt . Haifa Nida Wisata*) vol.7 (2021): hal.1290.
- Muhammad Noor. “‘Haji Dan Umrah,’ Jurnal Humaniora Teknologi 4, No. 1 (2018): 40, <https://doi.org/10.34128/Jht.V4i1.42>,” n.d.
- “Observasi Di Pt.Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung (Bandar Lampung, 12 November 2022).,” n.d.
- Ramayulis. *Ilmu Pendidikan Islam*. Jakarta: Kalam Mulia, 2008.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. *MANAJEMEN PELAYANAN. Pustaka Pelajar*. Yogyakarta, 2007.
- Rendi Fadliyansyah. “Strategi Komunikasi Organisasi PT. Multazam

- Utama Tour Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Era New Normal,” 2021.
- Rizka Ertama Deni Tri Suhesti, Nisha Firda Amalia. “Strategi Manajemen Pemasaran Paket Umrah Era New Normal” 1 (2021): 24–42.
- SITI ALFIAH. “MANAJEMEN PELAYANAN UMRAH DI PT. ANNIDA WISATA UTAMA KEMILING BANDAR LAMPUNG.” UIN RADEN INTAN LAMPUNG, 2020.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, R & D*. Alfabet. Bandung, 2004.
- Sulistyorini. *Manajemen Pendidikan Islam*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Sultan Nur. “‘Pelaksanaan Ibadah Haji Pada Masa Pandemi Covid 19 ; Studi Komparatif Perspektif Mazhab Fikih,’ Mazahibuna: Jurnal Perbandingan Madzhab 2, No. 2 (2020): Hal.134–50.,” n.d.
- syamsul Bahari dan Novira Arafah. “Analisis Manajemen SDM Dalam Mengembangkan.” *Tafkir: Interdisciplinary Journal of Islamic Education* 1 (2020): hal. 20-40.
- Umi Aqilla. *Buku Pintar Tuntunan Haji & Umrah*. Jakarta: Al-Magfirah, 2012.
- “Wawancara Dengan Ketua Pt.Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung (Bandar Lampung, 12 November 2022.,” n.d.
- Yudi Adisti. “Landasan Teori Manajemen” 2 (2021): hal. 41.
- Yuliar, Novita, and Fadhilah. “*Analisis Strategi Pemasaran Di Era New Normal Pada Biro Perjalanan Umrah Jurnal Program Studi : Manajemen Dakwah*,” Hal.2, 2017.
- “Yusuf Bin Abdullah Bin Ahmad Al-Ahmad Dalam [Https://Almanhaj.or.Id/2252-Tata-Cara-Umrah.Html](https://Almanhaj.or.Id/2252-Tata-Cara-Umrah.Html), Diakses Pada Hari Minggu, 18 September 2022.,” n.d.
- Zaini Muchtarom. *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Alamin dan IKFA, 1996.