

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|----------------|
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | vii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Perumusan Masalah | 10 |
| C. Tujuan Penelitian | 10 |
| D. Manfaat Penelitian | 10 |
| E. Sistematika Penulisan | 11 |
| BAB II KERANGKA TEORITIS | 13 |
| A. Pelayanan | 13 |
| 1. Pengertian Pelayanan | 13 |
| 2. Bentuk Pelayanan | 15 |
| 3. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik..... | 16 |

| | |
|--|----|
| 4. Pengertian Jasa..... | 17 |
| 5. Karakteristik Jasa (<i>Service Characteristic</i>) | 18 |
| 6. Klasifikasi Jasa (<i>Service Classification</i>)..... | 20 |
| 7. Bauran Pemasaran dalam Jasa | 21 |
| 8. Pelayanan dalam Perspektif Islam | 22 |
| B. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh | 27 |
| 1. Bimbingan Ibadah Umroh..... | 28 |
| 2. Transportasi Jamaah..... | 29 |
| 3. Akomodasi dan Konsumsi | 30 |
| 4. Kesehatan Jamaah | 32 |
| 5. Perlindungan Jamaah dan Petugas Umroh..... | 33 |
| 6. Administrasi dan Dokumentasi Umroh..... | 34 |
| C. Umroh | 36 |
| 1. Pengertian Umroh..... | 36 |
| 2. Kedudukan Umroh dalam Islam | 36 |
| 3. Hukum Umroh | 37 |
| 4. Waktu Umroh | 39 |
| 5. Syarat- syarat Wajib Umrah | 39 |

| | |
|---|-----------|
| 6. Rukun-Rukun Umrah..... | 40 |
| 7. Berbagai Miqat Al-Ihram..... | 43 |
| 8. Macam-macam Umroh | 46 |
| D. Penelitian Relevan | 47 |
| E. Konsep Operasional | 49 |
| F. Kerangka Konseptual | 50 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 51 |
| A. Jenis Penelitian | 51 |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian..... | 51 |
| C. Subjek dan Objek Penelitian..... | 52 |
| D. Populasi dan Sampel..... | 52 |
| 1. Populasi..... | 52 |
| 2. Sampel..... | 52 |
| E. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data..... | 53 |
| 1. Sumber Data..... | 54 |
| 2. Teknik Pengumpulan Data..... | 55 |
| F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data | 55 |
| 1. Teknik Pengolahan Data | 56 |
| 2. Teknik Analisis Data..... | 56 |

| | | |
|---------------|--|-----------|
| BAB IV | GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN HASIL | |
| | PENELITIAN..... | 59 |
| | A. Gambaran Umum Perusahaan | 59 |
| | 1. Sejarah Singkat PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru..... | 61 |
| | 2. Visi, Misi, Motto PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru..... | 62 |
| | 3. Struktur Organisasi PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru..... | 67 |
| | 4. Produk-Produk yang Disediakan PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru | 67 |
| | 5. Manajemen Pelayanan Umroh PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru kepada Jamaah..... | 67 |
| | 6. Faktor Pendukung dan Penghambat PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru dalam Memberi Pelayanan Umroh kepada Jamaah Umroh | 76 |
| | B. Deskripsi Data..... | 78 |
| | 1. Identitas Responden | 78 |
| | 2. Standar Pelayanan PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 8 Tahun 2018 | 81 |

C. Analisis Data..... 118

D. Pembahasan Hasil Temuan..... 122

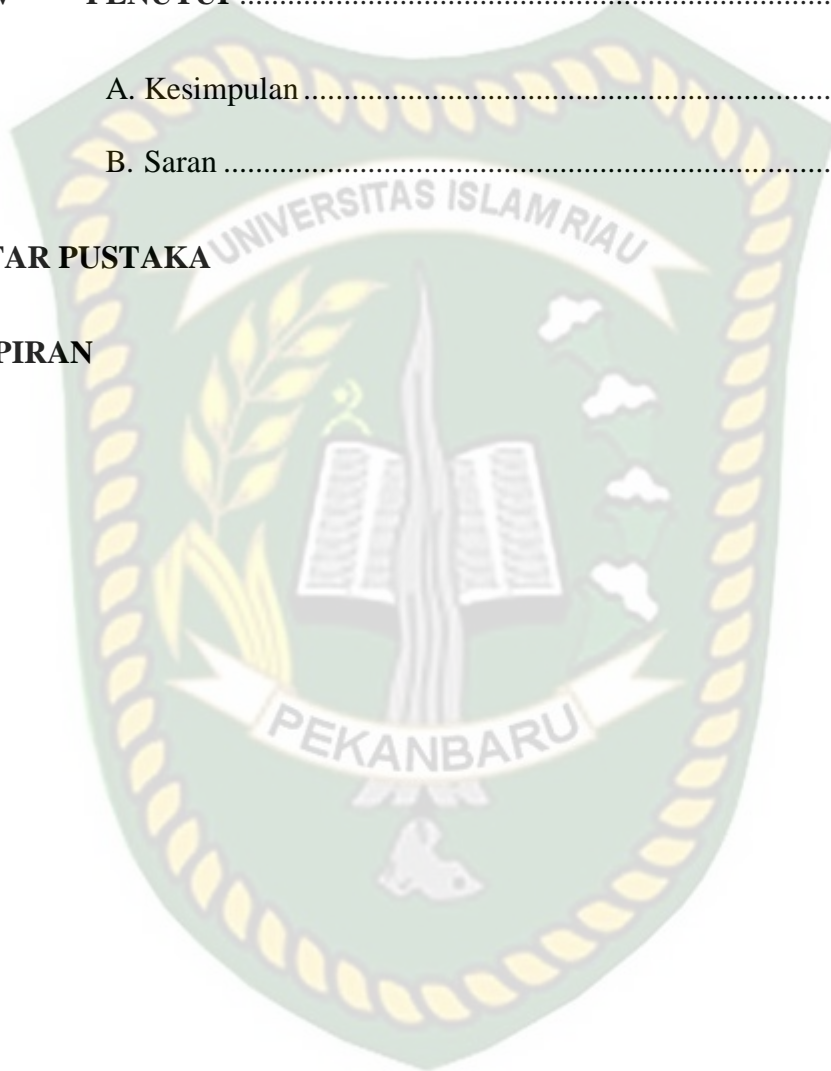
BAB V PENUTUP..... 132

A. Kesimpulan..... 132

B. Saran 133

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|----------------|
| Tabel 1 : Daftar Nama Travel untuk Haji Khusus di Riau | 1 |
| Tabel 2 : Daftar Nama Travel untuk Umroh Khusus di Riau..... | 4 |
| Tabel 3 :Perkembangan Jumlah Jamaah dari Tahun 2914-2017 | 8 |
| Tabel 4 : Perbedaan Antara Barang dan Jasa | 18 |
| Tabel 5 : Konsep Operasional | 18 |
| Tabel 6 : Waktu Penelitian | 51 |
| Tabel 7 : Alternatif Pilihan Jawaban | 56 |
| Tabel 8 : Umroh Paket Reguler | 68 |
| Tabel 9 : Umroh Paket VIP | 70 |
| Tabel 10 : Data Jenis Kelamin Responden..... | 78 |
| Tabel 11 : Data Umur Responden | 79 |
| Tabel 12 : Data Pendidikan Terakhir Responden | 79 |
| Tabel 13 : Data Pekerjaan Responden | 80 |
| Tabel 14 : Data Penghasilan Responden | 80 |

| | | |
|----------|--|----|
| Tabel 15 | :PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru menyediakan <i>guide</i> /Muthowwif yang handal..... | 81 |
| Tabel 16 | :PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru melakukan manasik selama 2 (dua) kali sebelum keberangkatan umroh..... | 82 |
| Tabel 17 | :PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru memberikan perlengkapan ibadah umroh (bahan seragam, travelbag, tas, sandal/tas jinjing, koper) kepada jamaah | 83 |
| Tabel 18 | :PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru memberikan buku panduan doa umroh kepada jamaah sesuai dengan Peraturan Menteri Agama RI..... | 84 |
| Tabel 19 | :PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru membimbing jamaah dilengkapi dengan alat pengeras suara pada saat melakukan bimbingan ibadah umroh | 84 |
| Tabel 20 | :Rekapitulasi Perhitungan Data Angket Bimbingan Ibadah Umroh Terhadap Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 8 Tahun 2018..... | 85 |
| Tabel 21 | :PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru menggunakan transportasi darat maupun udara sudah memenuhi standar kelayakan dan kenyamanan bagi jamaah umroh..... | 88 |

| | | |
|----------|--|----|
| Tabel 22 | :PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru menjelaskan kepada jamaah mengenai materi-materi yang berkaitan dengan layanan bandara secara visual..... | 88 |
| Tabel 23 | :PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru bekerjasama dengan pihak bandara menyediakan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan selama keberangkatan hingga sampai ke Indonesia..... | 89 |
| Tabel 24 | :PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru memberikan pelayanan kepada jamaah saat berada bandara agar merasa nyaman dalam bertransaksi..... | 90 |
| Tabel 25 | :PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru menyediakan bus antar kota dari Madinah ke Mekkah kondisinya layak digunakan bagi jamaah umroh..... | 91 |
| Tabel 26 | :Rekapitulasi Perhitungan Data Angket Transportasi Jamaah Terhadap Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 8 Tahun 2018 | 92 |
| Tabel 27 | :PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru menyediakan hotel dengan kapasitas kamar maksimal untuk 4 (empat) orang jamaah umroh | 94 |
| Tabel 28 | :PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru menempatkan jamaah umroh dihotel yang jaraknya tidak jauh dari Masjidil Haram Mekkah..... | 95 |

| | | |
|----------|--|-----|
| Tabel 29 | :PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru memberikan standar pelayanan dengan memperhatikan aspek kesehatan, keamanan, kenyamanan, dan kemudahan serta bertanggungjawab mengantarkan barang bawaan jamaah sampai ke kamar hotel | 96 |
| Tabel 30 | :PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru menyediakan makanan untuk jamaah umroh dengan cita rasa Indonesia . | 96 |
| Tabel 31 | :PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru menyediakan makanan untuk jamaah umroh sebelum keberangkatan | 97 |
| Tabel 32 | :Rekapitulasi Perhitungan Data Angket Akomodasi dan Konsumsi Terhadap Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 8 Tahun 2018 | 98 |
| Tabel 33 | :PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru memberikan suntik vaksin meningitis kepada jamaah sebelum keberangkatan untuk melaksanakan ibadah umroh | 100 |
| Tabel 34 | :PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru memperhatikan kesehatan jamaah umroh yang sudah lanjut usia sebelum keberangkatan hingga pulang ke Indonesia..... | 101 |
| Tabel 35 | :PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru bertanggungjawab terhadap jamaah umroh apabila ada yang meninggal saat melakukan ibadah | 102 |

| | | |
|----------|---|-----|
| Tabel 36 | :PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru bertanggungjawab terhadap jamaah umroh yang sakit dan mengurus keperluan jamaah ke Indonesia | 102 |
| Tabel 37 | :PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru memberikan pembinaan pelayanan kesehatan kepada jamaah sebelum keberangkatan ke Mekkah..... | 103 |
| Tabel 38 | :Rekapitulasi Perhitungan Data Angket Kesehatan Jamaah Terhadap Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 8 Tahun 2018 | 104 |
| Tabel 39 | :PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru memberikan jaminan asuransi kepada jamaah jika terjadi musibah pada saat melaksanakan ibadah umroh..... | 106 |
| Tabel 40 | :PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru menyediakan 1 (satu) petugas untuk mendampingi jamaah umroh laki-laki dan 1 (satu) petugas untuk mendampingi jamaah umroh perempuan pada saat keberangkatan dan keperluan ke Indonesia | 107 |
| Tabel 41 | :PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru mengutus seorang petugas yang berada di Jeddah dalam pengurusan dokumen jamaah umroh..... | 108 |

| | | |
|----------|--|-----|
| Tabel 42 | :PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru memberikan identitas kepada jamaah umroh (nametag, tas jinjing dan selendang) selama melaksanakan ibadah umroh | 108 |
| Tabel 43 | :PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru menyediakan kuota umroh lebih kurang 40 (empat puluh) jamaah yang berangkat ke Mekkah dalam satu kali keberangkatan..... | 109 |
| Tabel 44 | :Rekapitulasi Perhitungan Data Angket Perlindungan Jamaah dan Petugas Umroh Terhadap Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 8 Tahun 2018 | 110 |
| Tabel 45 | :PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru menyediakan persyaratan guna memperoleh visa umroh dan dokumen perjalanan ibadah umroh | 112 |
| Tabel 46 | :PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru memberikan layanan informasi dan rencana perjalanan ibadah umroh selama berada di Mekkah | 113 |
| Tabel 47 | :PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru bertanggungjawab atas kehilangan dokumendan jamaah yang tersesat selama melaksanakan ibadah umroh | 114 |
| Tabel 48 | :PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru bertanggungjawab jika ada jamaah yang membatalkan keberangkatan umroh seperti pemotongan harga visa, tiket, dan hotel | 114 |

| | | |
|----------|--|-----|
| Tabel 49 | :PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru mengikuti peraturan masa berlaku visa sebelum keberangkatan hingga kepulangan ke Indonesia | 115 |
| Tabel 50 | :Rekapitulasi Perhitungan Data Angket Administrasi dan Dokumen Umroh Terhadap Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 8 Tahun 2018..... | 116 |
| Tabel 51 | :Rekapitulasi Perhitungan Data Angket Standar Pelayanan PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru Terhadap Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 8 Tahun 2018 | 119 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|----------------|
| Gambar 1 :Kerangka Konseptual | 50 |
| Gambar 2 :Kontinum Skor Ideal (Kriterium)..... | 57 |
| Gambar 3 :Kriteria Intepretasi Skor | 57 |
| Gambar 4 :Struktur Organisasi PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru | 63 |
| Gambar 5 :Diagram Lingkaran Indikator Bimbingan Ibadah Umroh Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 8 Tahun 2018 | 86 |
| Gambar 6 :Hasil Skor Penelitian pada Garis Kontinum..... | 87 |
| Gambar 7 :Diagram Lingkaran Indikator Transportasi Jamaah Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 8 Tahun 2018 | 93 |
| Gambar 8 :Hasil Skor Penelitian pada Garis Kontinum..... | 94 |
| Gambar 9 :Diagram Lingkaran Indikator Akomodasi dan Konsumsi Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 8 Tahun 2018 | 99 |
| Gambar 10 :Hasil Skor Penelitian pada Garis Kontinum..... | 100 |

| | | |
|-----------|---|-----|
| Gambar 11 | :Diagram Lingkaran Indikator Kesehatan Jamaah Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 8 Tahun 2018 | 111 |
| Gambar 12 | :Hasil Skor Penelitian pada Garis Kontinum..... | 112 |

