



## IMPLEMENTASI MANAJEMEN PADA PELAYANAN CALON JAMAAH UMRAH DI PT. MULTAZAM WISATA AGUNG CABANG PADANGSIDIMPUAN

<sup>1</sup>Ahd. Najib Matondang, <sup>2</sup>Agus Salim Lubis, <sup>3\*</sup>Ricka Handayani, <sup>4</sup>Ega Putri

<sup>1,2,3,4</sup>UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, Indonesia

[\\*rickahandayani02@gmail.com](mailto:rickahandayani02@gmail.com)

Diterima: 15 Februari 2024

Direvisi: 3 April 2024

Diterbitkan: 3 Juni 2024

**Abstract:** Service is the main key in a Hajj and Umrah travel service agency. Congregation satisfaction is the starting point for measuring the success and success of a travel agency to label it good or bad. Therefore, this research aims to find out how the management of PT Multazam Wisata Agung Padangsidimpuan branch provides services to prospective Umrah pilgrims. The formulation of this research problem is how to manage services for Umrah candidates at PT. Multazam Wisata Agung Padangsidimpuan Branch? What are the supporting and inhibiting factors for PT. Multazam Wisata Agung Padangsidimpuan Branch in providing Umrah services to its congregation? This research uses a type of field research and uses a qualitative approach, using descriptive methods. This research uses data collection techniques using interview, observation and documentation methods. Then, techniques and data processing and analysis were carried out in 3 stages, namely: Examining all data, data reduction and checking data validation. The results of this research are that the service management carried out by PT. Multazam Wisata Agung Padangsidimpuan Branch towards prospective Umrah pilgrims is responsible and kind. Service management applied in service activities for prospective pilgrims by PT. Multazam Wisata Agung Padangsidimpuan Branch is planning, organizing, implementing and supervising. Services provided include: administration, guidance on Umrah rituals, transportation, accommodation, food and health. The supporting factor in providing services to the congregation is the existence of a good relationship between branch and central management and is also supported by adequate facilities and infrastructure. The inhibiting factor is the large number of travelers engaged in the Hajj and Umrah sector and also the geographical location of PT. Multazam Wisata Agung Padangsidimpuan Branch.

**Keywords:** Management, Service, Umrah, Multazam

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen PT Multazam wisata Agung cabang padangsidimpuan dalam memberikan pelayanan pada calon jamaah umrah. Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana manajemen pelayanan calon Umrah pada PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan? Apa faktor pendukung dan penghambat PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan dalam memberikan pelayanan Umrah pada jamaahnya?. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan dan menggunakan pendekatan kualitatif, dengan menggunakan metode deskriptif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Lalu, teknik dan pengolahan dan analisis data dilakukan dengan 3 tahapan, yaitu : Meneliti semua data, reduksi data dan pengecekan validasi data. Hasil penelitian ini adalah bahwa

manajemen pelayanan yang dilakukan oleh PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan terhadap calon jamaah Umrah ialah bertanggung jawab dan baik. Manajemen pelayanan yang diterapkan dalam kegiatan pelayanan calon jamaah oleh PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan ialah perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Pelayanan yang diberikan meliputi : administrasi, bimbingan manasik Umrah, transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan. Faktor pendukung dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah ialah adanya hubungan yang baik antara pengurus cabang dan pusat dan juga didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Faktor penghambat banyaknya travel yang bergerak dalam bidang Haji dan Umrah dan juga letak geografis dari PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan.

**Kata Kunci:** Manajemen, Pelayanan, Umrah, *Multazam*

Copyright © 2024, Author/s  
This is an open access article under the [CC-BY-SA](#) license



## Pendahuluan

Perbincangan publik tentang dinamika penyelenggaraan ibadah haji selalu menjadi topik yang menarik perhatian, karena sistem dan mekanisme pelaksanaannya bukan hanya sekadar acara tahunan bagi umat Islam. Haji merupakan kesempatan bagi individu untuk introspeksi diri. Oleh karena itu, sangat penting bagi pemerintah atau instansi terkait untuk menghadapi dinamika ini dengan pendekatan yang profesional dan mengusulkan solusi agar pelaksanaan haji menjadi lebih profesional dan memenuhi harapan masyarakat. Namun, praktik haji sebelumnya dianggap kurang efisien dan efektif, yang berdampak pada kualitas pelayanan dan perlindungan bagi jamaah. Efisiensi merupakan keterkaitan antara hasil yang dicapai dan tujuan yang ingin dicapai.<sup>1</sup>

Dua aspek dari layanan haji dan umrah yang harus diperhatikan saat melakukannya adalah standar implementasinya yang masih bersifat nasional dan banyaknya aspek yang perlu dipertimbangkan dalam hal tata kelola pelayanan. Ini mencakup berbagai hal seperti pembayaran setoran ONH di bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah haji, penyuluhan manasik (materi penjelasan, prosedur, dan waktu yang dibutuhkan), penyedia perlengkapan serta konsultasi keagamaan, fasilitas haji dan umrah di tempat-tempat suci, standar layanan termasuk akomodasi, transportasi, konsumsi, dan pelayanan kesehatan.<sup>2</sup>

Agama pada hakikatnya adalah pedoman untuk memenuhi kebutuhan fitrah manusia akan tuhan yang gaib (*dzat*) dan segala kesempurnaan akan kebenaran, kedamaian, kemakmuran dan kebahagiaan yang sempurna. Agama mencakup tiga hal pokok. *Pertama* Iman, yaitu keyakinan akan adanya kekuatan gaib yang dipercaya mengatur dan menciptakan alam. Sebagai sistem kepercayaan akan memberikan pegangan yang lebih kuat pada periode tertentu di masa depan bagi manusia. *Kedua*, Peribadatan (ritual), yaitu perilaku manusia dalam menghadapi kekuatan gaib tersebut sebagai akibat atau pengakuan dan ketundukan. *Ketiga*, sistem nilai yang mengatur hubungan antara manusia dengan sesama atau lingkungan yang terkait dengan kepercayaan tersebut.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Mahmudi, *Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah*, 3rd ed. (Yogyakarta: UPP, 2016).

<sup>2</sup> Khoir Rozzaku and Hasnun Jauhari Ritonga, "Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji Dan Umroh Pada Pt. Ameera Mekkah Kota Medan," *Al-Mada* 6, no. 3 (2023): 574.

<sup>3</sup> Qomari dan Wawan Kardiyanto, *Buku Ajar Pendidikan Agama Islam* (Surakarta: Dapertemen Pendidikan Nasional, 2006).

Ibadah Umrah pada dasarnya merupakan sarana dan media bagi umat Islam untuk pergi beribadah ke tanah suci setiap saat dan waktu, karena pada saat itulah umat Islam datang dan mengunjungi Ka'bah untuk beribadah dan mendekatkan diri kepada Allah SWT. Indonesia merupakan salah satu negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia. Sementara itu, pariwisata bernuansa Islami berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan Haji dan Umrah profesional. Karena setiap muslim ingin mencapai kesempurnaan dalam beribadah dengan mengikuti perintah Allah dan menjauhi segala larangan-Nya. Umat Islam harus mengikuti perintah dan larangan, salah satunya adalah rukun Islam.

Menurut Zeithaml Parasuraman & Berry indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi, yaitu: bukti fisik (tangibles), reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty).<sup>4</sup> Menurut ensiklopedia Islam, pelayanan merupakan sesuatu yang wajib beroperasi sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar layanan itu ada di suatu industry jasa, maka semua pihak harus memiliki pedoman dan aturan yang dituangkan dalam ajaran Islam. Islam mengharuskan legitimasi suatu pelayanan yang sesuai dengan keinginan dari konsumen yang merasakan pelayanan yang maksimal.<sup>5</sup>

Tujuan penyelenggaraan layanan ibadah Haji dan Umrah agar selalu berhasil dan mencapai tujuan yang ingin dicapai, diperlukan manajemen, baik manajemen di bidang pelayanan, bimbingan, manasik dan lain-lain. Manajemen Pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau dikatakan sebagai manajemen proses, yaitu pihak manajemen mengatur dan mengendalikan proses pelayanan agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, terarah, dan memuaskan bagi yang harus dilayani. Tanpa manajemen, tujuan penyelenggaraan layanan Haji dan Umrah tidak akan optimal, efisien dan efektif. Dalam kerangka ini dimunculkan kesadaran tentang pentingnya pengelolaan Haji dan Umrah, yang memberikan kewenangan penuh kepada manajer atau pengelola Haji dan Umrah untuk mengatur proses penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah mulai dari pengajaran, perencanaan, pengorganisasian, pengawasan yang bertanggung jawab, mengarahkan, serta memimpin calon jamaah Haji dan Umrah untuk membantu proses pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah yang sesuai dengan tujuan lembaga pembinaan Haji dan Umrah.<sup>6</sup>

Tanpa manajemen, tujuan penyelenggaraan layanan Haji dan Umrah tidak akan optimal, efisien dan efektif.<sup>7</sup> Dalam kerangka ini dimunculkan kesadaran tentang pentingnya pengelolaan Haji dan Umrah, yang memberikan kewenangan penuh kepada manajer atau pengelola Haji dan Umrah untuk mengatur proses penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah mulai dari pengajaran, perencanaan, pengorganisasian, pengawasan yang bertanggung jawab, mengarahkan, serta memimpin calon jamaah Haji dan Umrah

---

<sup>4</sup> Antonius Along, "Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak," *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik* 6, no. 1 (2020): 96.

<sup>5</sup> Urhadi, "Konsep Pelayanan Prespektif Ekonomi Syariah," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 2, no. 2 (2022): 143–44.

<sup>6</sup> A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2000).

<sup>7</sup> Andri Feriyanto & Endang Shyta Triana, *Pengantar Manajemen (3 in 1)* (Yogyakarta: Media Tera, 2015).

untuk membantu proses pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah yang sesuai dengan tujuan lembaga pembinaan Haji dan Umrah.<sup>8</sup>

Manajemen merupakan seni mengelola proses penggunaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.<sup>9</sup> Manajemen diperlukan dalam segala kegiatan, dengan adanya manajemen maka berkembangnya kerjasama yang serasi, harmonis dan tujuan akan tercapai dengan baik. Pelayanan merupakan kunci terpenting dari biro perjalanan Haji dan Umrah. Kepuasan jamaah menjadi tolak ukur keberhasilan dan kegagalan dari sebuah biro perjalanan untuk diberikan label baik atau buruk. Bentuk pelayanan dimulai pembentukan manajemen yang baik seperti: *planning, budget, actuating* dan *evaluating*. Pemerintah mengelola pelayanan Haji dan Umrah berdasarkan Undang-undang Nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 396 tahun 2003 tentang penyelenggara Haji dan Umrah, bahwa penyelenggaraan layanan Haji dan Umrah menjadi tanggung jawab negara.

Pemerintah Republik Indonesia bertanggung jawab atas penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah baik di dalam atau luar negeri, yang mengkoordinasikan dan melibatkan berbagai lembaga/unit terkait, baik kementerian maupun non kementerian, serta berbagai elemen masyarakat.<sup>10</sup> Kesempatan ini tidak hanya dilirik saja oleh pemerintah, tetapi juga oleh biro-biro penyelenggara perjalanan ibadah Haji dan Umrah berkompetisi untuk menarik simpati jamaah. Karena ibadah Haji dan Umrah pelaksanaannya berada di luar negeri banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang ibadah Haji dan Umrah, salah satunya berada di daerah Tapanuli bagian Selatan (Tabagsel). Semua biro-biro penyelenggara perjalanan ibadah Haji dan Umrah berlomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap jamaah. Salah satu biro perjalanan ibadah Haji dan Umrah yang berada di daerah Tabagsel ialah PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidempuan.

Biro perjalanan ibadah Haji dan Umrah PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidempuan yang beralamat di Jalan Baruas, Desa Ujung Gurap Kecamatan Padangsidempuan Batunadua, Kota Padangsidempuan. PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidempuan adalah salah satu travel yang melayani tour di bidang Haji dan Umrah yang mempunyai surat izin resmi dari Kementerian Agama Republik Indonesia sesuai dengan izin Nomor 018 Tahun 2014. PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidempuan merupakan salah satu travel yang bergerak di bidang Haji dan Umrah yang berusaha memberikan pelayanan terbaik dalam melaksanakan perjalanan ibadah Haji dan Umrah.

Perbincangan publik tentang dinamika penyelenggaraan ibadah haji selalu menjadi topik yang menarik perhatian, karena sistem dan mekanisme pelaksanaannya bukan hanya sekadar acara tahunan bagi umat Islam. Haji merupakan kesempatan bagi individu untuk introspeksi diri. Oleh karena itu, sangat penting bagi pemerintah atau instansi terkait untuk menghadapi dinamika ini dengan pendekatan yang profesional dan mengusulkan solusi agar pelaksanaan haji menjadi lebih profesional dan memenuhi

---

<sup>8</sup> Abdul Chaliq, *Manajemen Haji Dan Wisata Religi* (Semarang: Mitra Cendikia, 2013).

<sup>9</sup> Hikma Niar, Dkk, *Dasar-Dasar Manajemen (Suatu Pengantar)* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2022).

<sup>10</sup> <https://tangerangkota.kemenag.go.id/program-seksi-penyelenggaraan-haji-dan-umroh/>, diakses tanggal 7 Maret 2023, pukul 20.15 WIB.

harapan masyarakat. Namun, praktik haji sebelumnya dianggap kurang efisien dan efektif, yang berdampak pada kualitas pelayanan dan perlindungan bagi jemaah. Efisiensi merupakan keterkaitan antara hasil yang dicapai dan tujuan yang ingin dicapai.<sup>11</sup>

Berdasarkan observasi awal, peneliti melihat bahwa pelayanan di PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidempuan baik dan bertanggung jawab, yaitu memberangkatkan jemaah sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan, tidak memberikan jemaah ke travel yang lain apabila jemaahnya sedikit, seperti pada tahun 2022 bulan Agustus dimana jumlah jemaah yang berangkat hanya berjumlah 10 orang. Jemaah juga didampingi oleh *muthawwif* berpengalaman yang ramah dalam melayani jemaah, mampu memberikan kepercayaan terhadap jemaah dan memperhatikan segala kebutuhan jemaah. Mulai dari awal pendaftaran, persiapan, manasik, pemberangkatan, ketika berada di tanah suci dan setelah pulang kembali ke tanah air. Jemaah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini ada dua, yaitu; bagaimana pelayanan calon jemaah umrah pada PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidempuan dan apa factor pendukung serta factor penghambat PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidempuan dalam memberikan pelayanan umrah pada jemaahnya

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*field research*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan, merangkum berbagai keadaan atau fenomena realitas sosial yang terdapat di masyarakat yang merupakan objek penelitian dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan sebagai gambaran tentang kondisi, situasi maupun fenomena tertentu.<sup>12</sup>Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Ada dua macam sumber data dalam penelitian ini, hal ini untuk mendukung informasi atau data yang akan digunakan dalam penelitian.<sup>13</sup>Sumber data primer yaitu pengurus PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidempuan dan sumber data skunder adalah jemaah yang sudah berangkat.

## Hasil Dan Pembahasan

Pada periode 2018-2019, terjadi peningkatan jumlah jemaah haji. Namun, pada tahun 2020-2021, tidak ada pemberangkatan jemaah karena masih berada dalam kondisi pandemi COVID-19. Baru pada tahun 2022, setelah mendapat izin dari pemerintah, pemberangkatan jemaah haji kembali dilaksanakan.

## Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Umrah Pada Pt. Mulzam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan

### 1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan langkah pertama yang dilakukan dalam suatu kegiatan. Perencanaan adalah proses dalam menentukan tujuan dan cara yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut.<sup>14</sup> perencanaan pelayanan yang diterapkan ialah dengan membuat target jumlah jemaah per tahun, memasarkan harga paket dan

<sup>11</sup> Mahmudi, *Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah.*, 3rd ed. (Yogyakarta: UPP, 2016).

<sup>12</sup>Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008).

<sup>13</sup>Farida Nugraha, *Metode Penelitian Kualitatif* (Surakarta: Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2014).

<sup>14</sup>Ruslan Rosady, *Manajemen Public Relation Dan Media Komunikasi* (Jakarta: Raja Wali Pers, 2012).

mempromosikannya melalui face to face (tatap muka) kepada keluarga, kerabat dekat dan juga melalui media sosial.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Setelah disusun perencanaan, selanjutnya diperlukan adanya kegiatan pengorganisasian. Pengorganisasian sangat penting dalam sebuah lembaga atau perusahaan, dimana pengorganisasian ini akan menjadi tolak ukur keberhasilan dalam rangka kerjasama untuk meraih sebuah tujuan yang disepakati bersama dan dapat mempermudah dalam pelaksanaan rencana. PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidimpuan, adapembagian tugas/*job description* dari masing-masing pengurus supaya maksimal dalam memberikan pelayanan terhadap calon jamaah.

3. Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan merupakan fungsi manajemen yang paling penting. Pada fungsi ini akan diketahui apakah perencanaan yang sudah dirancang bisa terealisasikan. Proses pelaksanaan yang dilakukan oleh PT. Multazam Wisata Agung cabang Padangsidimpuan sudah terlaksana dengan baik dan sesuai dengan apa yang sudah direncanakan. Terlaksananya perencanaan dari bimbingan manasik yang dilakukan 5 kali sebelum pemberangkatan, pemberangkatan jamaah dengan minimal berangkat per tahunnya 60 orang dan juga tugas daripada pengurus yang sudah ditugaskan terhadap masing-masing pengurus.

4. Pengawasan (*Controlling*)

Proses pengawasan adalah sebuah kegiatan yang dilakukan untuk mengontrol demi mengetahui sejauh mana perjalanan kegiatan, sehingga nantinya ada bahan atau gambaran yang bisa dievaluasi dan dikembangkan di kemudian hari. PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan melakukan pengawasan terhadap semua kegiatan yang direncanakan Pengawasan langsung diawasi oleh pimpinan cabang PT. Multazam Wisata Agung Padangsidimpuan. Pengawasan kepada pengurus terhadap tugasnya masing-masing dan juga pengawasan terhadap jamaah. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui dan memastikan bagaimana kinerja dari setiap pengurus dan keadaan dari setiap jamaah, salah satunya adalah mengawasi jamaah mulai dari awal pendaftaran sampai kembali ke tanah air. Jamaah diawasi pada proses administrasi, mulai dari pengurusan berkas pendaftaran, paspor sampai terlengkapi semua berkas dari jamaah dan proses administrasi ketika berada di Arab Saudi. Pada saat manasik jamaah juga diawasi agar selalu hadir disetiap manasik yang telah dijadwalkan. Pengawasan juga dilakukan terhadap transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan daripada jamaah, mengecek dan selalu memperhatikan dari setiap kebutuhan jamaah demi terciptanya kenyamanan dalam melaksanakan ibadah Umrah.

Pelayanan yang baik harus mempunyai ciri-ciri, yaitu; tersedia karyawan yang baik, tersedia sarana dan prasarana yang baik, dapat bertanggung jawab, mampu melayani secara cepat dan tepat dan mampu berkomunikasi.<sup>15</sup> Pelayanan ibadah umrah dapat dipahami sebagai seluruh rangkaian kegiatan dalam rangka meningkatkan kinerja

---

<sup>15</sup>Reza Novitasari, "Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji Dan Umrah Pada PT. Pandi Kencana Murni Bandar Lampung," in *Skripsi* (UIN Raden Intan Lampung, 2020). <http://repository.radenintan.ac.id/13060/>, diakses 6 September 2023, pukul 09.06 WIB.

dalam pemenuhan kebutuhan dasar calon jamaah umrah sesuai dengan hak dasarnya, jasa dan pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara ibadah umrah.<sup>16</sup>

Adapun pelayanan yang diberikan oleh PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan, meliputi:

1. Pelayanan Administrasi

Proses administrasi adalah sebagai langkah awal yang dilakukan untuk pendaftaran bagi calon jamaah Umrah. Jamaah Umrah dapat memperoleh informasi tentang penyelenggaraan ibadah Umrah melalui online atau melalui grup WA yang sudah dibuat oleh pengurus dan juga melalui pusat-pusat informasi di kantor PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan, dengan cara memberikan arahan-arahan tentang persyaratan yang perlu dipenuhi oleh para calon jamaah demi mempermudah kegiatan tersebut. Sistem pendaftaran yang digunakan adalah dengan sistem jemput

bola yaitu lebih banyak berperan pengurus untuk mem follow up dengan cara menelpon para calon jamaah yang sudah mendaftar untuk melengkapi dokumen kelengkapan peserta Umrah. Pelayanan yang diberikan oleh PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan dalam bidang administrasi mulai dari awal pendaftaran, pengurusan dokumen, pembuatan paspor dan juga perlengkapan untuk keberangkatan jamaa melaksanakan ibadah Umrah, sesuai dengan motto PT. Multazam Wisata Agung yaitu, lebih aman, lebih nyaman, lebih berpengalaman. Setelah selesai pelaksanaan ibadah Umrah PT. Multazam Wisata Agung tetap menjalin hubungan terhadap jamaah, yaitu dengan membuat grup WA sebagai wadah untuk menjalin

silaturahmi antar pengurus terhadap jamaah dan juga antar para jamaah. Jamaah juga diberikan bimbingan yaitu dengan pengajian rutin yang dilaksanakan setiap hari Jum"at dengan materi-materi seputar keIslaman.

2. Pelayanan Manasik Umrah

Pelayanan ini dilakukan ketika berada di tanah air. Jamaah diberikan ilmu pengetahuan seputar ibadah Umrah dan dilakukan sebanyak 4 kali sebelum pemberangkatan Umrah, sedangkan Pelayanan Umrah ketika berada di tanah suci ialah dengan mendampingi dan memantau jamaah sehingga dalam pelaksanaan ibadah berjalan dengan lancar dan juga jamaah khusyu" dalam melaksanakan ibadah. Apabila jumlah jamaah sampai 40 orang maka jumlah muthawwif nya 2 orang dan jika jumlah jamaahnya di bawah 40 maka muthawwif nya cukup 1 orang. Adapun jadwal pelaksanaan ibadah Umrah ketika berada di tanah suci ialah sebagai berikut:

3. Tranportasi

Untuk transportasi darat PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan menggunakan bus full AC dengan kapasitas 45 orang dan didampingi oleh muthawwif dan untuk transportasi udara menggunakan pesawat Lion Air.

---

<sup>16</sup> Agustina Wulandari, "Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Dan Umrah Di PT.Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung," in *Skripsi* (UIN Raden Intan Lampung, 2018).

**Tabel 1.**  
**Jadwal pelaksanaan Umrah**

NO	HARI	RUTE/LOKASI	KEGIATAN
1	Hari- 01	Kualanamu-Makkah	-Semua jamaah sudah berada di bandara Kualanamu pada pukul 11.00 WIB dengan pesawat Lion Air, kemudian tiba di Madinah pada pukul 18.50 Was. Setelah selesai proses imigrasi dan mengurus barang, selanjutnya jamaah berangkat menuju hotel di Madinah menggunakan bus AC untuk beristirahat.
2	Hari- 02	Madinah	Pagi harinya jamaah dibawa berziarah ke makam Rasulullah dan Raudah, dan perkuburan Jannatul Baqi, memperbanyak salat, i"tikaf, berzikir, dan berdoa di Masjid Nabawi.
3	Hari- 03	Madinah	Memperbanyak salat, i"tikaf, berzikir, dan berdoa di Masjid Nabawi.
4	Hari- 04	Madinah-Makkah	-Pagi hari jamaah dibawa mengunjungi Masjid Quba", makam syuhada Uhud, Masjid Qiblatain, dan pasar kurma. Setelah Zuhur berangkat ke Bir Ali untuk mengambil miqot Umrah. Selanjutnya berangkat menuju Makkah dengan menempuh perjalanan sekitar 6 jam. Setelah tiba di Makkah jamaah langsung ke hotel untuk beristirahat. Sekitar pukul 22.00 (lokal time) selanjutnya jamaah dibawa untuk melaksanakan Thawaf dan Sai dibimbing oleh Muthawwif. Setelah Umrah jamaah kembali ke hotel untuk beristirahat.
5	Hari- 05	Makkah	Acara bebas, memperbanyak ibadah di Masjidil Haram.
6	Hari- 06	Makkah	Acara bebas, memperbanyak ibadah di Masjidil Haram.
7	Hari- 07	Makkah	Setelah sarapan pagi berkumpul diloby, kemudian ziarah mengunjungi kota Makkah antara lain: Jabal Tsur, Arafah (Jabal Rahmah) Muzdalifah, Mina, Masjid Ji"ronah sebagai tempat miqot melaksanakan ibadah Umrah kedua dengan pembimbing/Muthawwif.

8	Hari 08	Makkah	Setelah sarapan pagi berkumpul di loby, siap-siap untuk mengunjungi ladang unta, kemudian dilanjutkan ke Hudaibiyah untuk mengambil miqot ibadah Umrah yang ke tiga.
9	Hari 09	Makkah	Memperbanyak ibadah di Masjidil Haram, setelah salat subuh dilanjutkan dengan Thawaf Wada;, kembali ke hotel untuk sarapan, setelah sarapan berkumpul di loby hotel untuk check out, dilanjutkan city tour ke laut merah dan Ballad/Cornice, kemudian dilanjutkan perjalanan ke bandara King Abdul Aziz-Jeddah untuk kembali ke tanah air.
10	Hari 10	Makkah	Insha Allah tiba di Medan, maka berakhirilah ibadah Umrah dan pulang kembali ke rumah masing-masing.

Sumber: Brousur PT. Multazam Wisata Agung

#### 4. Akomodasi

Tempat penginapan atau hotel PT. Multazam Wisata Agung Padangsidimpuan tergantung daripada paket yang dipilih oleh jamaah. Hotel yang disediakan ialah hotel bintang 3, 4 dan 5 yang jarak hotel ke masjid ± 500 meter. Jumlah jamaah dalam setiap kamar ialah 4 orang per kamar. Jika jamaahnya rombongan keluarga dan suami istri maka akan dikumpulkan dalam satu kamar.

#### 5. Konsumsi

Untuk pelayanan makanan yang diberikan kepada jamaah Ketika berada di Madinah disesuaikan dengan makanan yang disediakan oleh hotel dan ketika berada di Makkah pelayanannya juga sama tapi, jamaah bisa memesan makanan Indonesia tergantung daripada kesepakatan jamaah. Dan setiap jamaah melakukan perjalanan pembimbing akan memberikan snack/makanan ringan ketika berada di dalam bus.

#### 6. Kesehatan

Apabila ada jamaah yang sakit, maka yang bertanggung penuh adalah muthawwif. Apabila ada jamaah yang sakit muthawwif akan memberikan obat kepada jamaah tersebut. Jika kondisi jamaah memburuk maka muthawwif akan melapor ke myassasah/pegawai hotel untuk dibawa ke rumah sakit.

### **Faktor pendukung dan penghambat PT. Multazam wisata agung cabang padangsidimpuan dalam pelayanan umrah pada jamaah**

Dalam pelaksanaan ibadah Umrah yang diharapkan oleh semua jamaah ialah mendapat Umrah yang mabrur atau kesempurnaan dalam beribadah. Hal ini tidak akan terwujud tanpa didukung oleh sarana yang memadai baik ketika di tanah air maupun di tanah suci. Persiapan ketika di tanah air seperti bimbingan manasik Umrah lebih

diprioritaskan, hal ini agar para jamaah lebih memahami tentang tata cara pelaksanaan ibadah Umrah yang benar. Ketika di tanah suci dalam hal ini penginapan harus diperhatikan karena dengan tempat yang dekat dengan Masjidil Haram akan mempermudah jamaah lebih mudah dan khusus dalam beribadah, sehingga Umrahnya menjadi mabrur.

Faktor pendukung diantaranya karena adanya hubungan yang baik antara pengurus cabang dan pusat sehingga memudahkan dalam memberikan kepada jamaah, dan juga didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Untuk faktor penghambatnya ialah banyaknya biro-biro perjalanan Haji dan Umrah sehingga menimbulkan persaingan yang ketat antar travel Haji dan Umrah dan juga letak geografis dari PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan pemaparan pada pembahasan sebelumnya, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa :

Manajemen Pelayanan calon jamaah Umrah pada PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan dilakukan dengan baik dan bertanggung jawab. Manajemen pelayanan yang diterapkan dalam kegiatan pelayanan calon jamaah oleh PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan ialah perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Pelayanan yang diberikan oleh PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan meliputi: administrasi, bimbingan manasik Umrah, transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan.

Pelayanan administrasi mulai dari awal pendaftaran, pengurusan dokumen, pembuatan paspor dan juga perlengkapan untuk keberangkatan jamaah melaksanakan ibadah Umrah. Bimbingan manasik Umrah dibagi kepada tiga bagian, yaitu : Bimbingan sebelum Umrah, saat pelaksanaan Umrah dan pasca Umrah. Transportasi yang diberikan PT. Multazam Wisata Agung untuk jalur darat menggunakan bus full AC dan udara menggunakan pesawat Lion Air. Akomodasi yang diberikan memadai sesuai dengan paket pilihan jamaah. Konsumsi yang diberikan diberikan kepada jamaah ketika berada di Madinah disesuaikan dengan makanan yang disediakan oleh hotel dan ketika berada di Makkah pelayanannya juga sama tapi, jamaah bisa memesan makanan Indonesia tergantung daripada kesepakatan jamaah. Kesehatan yang diberikan ialah *muthawif* bertanggung jawab penuh terhadap kesehatan para jamaah, cepat dan tanggap serta selalu membawa persediaan obat-obatan.

Faktor pendukung dan penghambat PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan dalam pelayanan Umrah pada jamaah. Faktor pendukung dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah ialah adanya hubungan yang baik antara pengurus cabang dan pusat sehingga memudahkan dalam memberikan kepada jamaah, dan juga didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Faktor penghambat banyaknya travel perjalanan Haji dan Umrah sehingga menimbulkan persaingan yang ketat antar biro-biro perjalanan Haji dan Umrah dan juga letak geografis dari PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan

**Daftar Pustaka**

- A.S. Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2000.
- Abdul Chaliq. *Manajemen Haji Dan Wisata Religi*. Semarang: Mitra Cendikia, 2013.
- Agustina Wulandari. "Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Dan Umrah Di PT.Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung." In *Skripsi*. UIN Raden Intan Lampung, 2018.
- Andri Feriyanto & Endang Shyta Triana. *Pengantar Manajemen (3 in 1)*. Yogyakarta: Media Tera, 2015.
- Antonius Along. "Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di PoliteknikNegeri Pontianak." *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik* 6, no. 1 (2020): 96.
- Burhan Bungin. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008.
- Farida Nugraha. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2014.
- Hikma Niar, Dkk. *Dasar-Dasar Manajemen (Suatu Pengantar)*. Bandung: Media Sains Indonesia, 2022.
- Kardiyanto, Qomari dan Wawan. *Buku Ajar Pendidikan Agama Islam*. Surakarta: Dapertemen Pendidikan Nasional, 2006.
- Khoir Rozzaku and Hasnun Jauhari Ritonga. "Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji Dan Umroh Pada Pt. Ameera Mekkah Kota Medan,." *Al-Mada* 6, no. 3 (2023): 574.
- Mahmudi. *Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah*. 3rd ed. Yogyakarta: UPP, 2016.
- Reza Novitasari. "Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji Dan Umrah Pada PT. Pandi Kencana Murni Bandar Lampung." In *Skripsi*, 20–21. UIN Raden Intan Lampung, 2020.
- Ruslan Rosady. *Manajemen Public Relation Dan Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Wali Pers, 2012.
- Urhadi. "Konsep Pelayanan Prespektif Ekonomi Syariah." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 2, no. 2 (2022): 143–44.