

ABSTRAK

Skripsi dengan judul "Manajemen Pelayanan kepada Jamaah Haji dan Umrah di PT. Menara Kamilah Tours and Travel" ditulis oleh Ridho Aji Pamungkas, NIM 1860311222043, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Juni 2026, dengan pembimbing M. Khadziqun Nuha, M.Pd.I. Kata

Kunci: Manajemen Pelayanan, (*Planning*), *Organizing*, *Actuating*, *Controlling* (POAC), Jamaah Haji dan Umrah.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan haji dan umrah agar pelayanan yang diberikan berjalan secara profesional, efektif, dan berorientasi pada kepuasan jamaah. Sebagai biro perjalanan haji dan umrah, PT. Menara Kamilah Tours and Travel dituntut mampu mengelola seluruh proses pelayanan secara sistematis, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengawasan, di tengah berbagai tantangan manajerial maupun operasional yang dihadapi. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mendeskripsikan penerapan fungsi manajemen yang meliputi perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*Organizing*), pelaksanaan (*Actuating*), dan pengawasan (*Controlling*) dalam pelayanan jamaah haji dan umrah di PT. Menara Kamilah Tours and Travel; (2) mengidentifikasi kendala manajerial dan operasional yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan; serta (3) menganalisis upaya yang dilakukan perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sehingga diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai manajemen pelayanan di PT. Menara Kamilah Tours and Travel.

Hasil penelitian ini adalah untuk memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu Manajemen Dakwah, khususnya pada kajian manajemen pelayanan haji dan umrah, serta menjadi referensi praktis bagi biro perjalanan haji dan umrah dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang profesional, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan jamaah. Penerapan fungsi manajemen yang meliputi perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*Organizing*), pelaksanaan (*Actuating*), dan pengawasan (*Controlling*) dalam pelayanan jamaah haji dan umrah di PT. Menara Kamilah Tour and Travel telah terlaksana melalui hal berikut. a). perencanaan diwujudkan melalui 1) penyusunan program bimbingan manasik, 2) penjadwalan keberangkatan, 3) serta persiapan dokumen dan akomodasi jamaah. b). Pengorganisasian diterapkan melalui 1) pembagian tugas yang jelas antara muthowif, tour leader, tim operasional, serta tim marketing dan keuangan yang didukung koordinasi antarbidang dan komunikasi internal yang efektif, c). Pelaksanaan diwujudkan melalui 1) pendampingan secara menyeluruh mulai dari proses administrasi, 2) bimbingan manasik, 3) pelaksanaan ibadah, hingga 3) kepulangan jamaah. Sementara itu, d). Pengawasan dilakukan melalui 1)

pemantauan berbasis teknologi, 2) evaluasi secara berkala, serta 3) penanganan keluhan yang bersifat korektif dan preventif untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Sedangkan dari perspektif SERVQUAL, kualitas pelayanan PT. Menara Kamilah Tour and Travel juga menunjukkan capaian yang baik pada seluruh dimensinya. seperti d). (*Tangibles*) tercermin dari penyediaan modul ibadah, (ID card), e). *Reliability* terlihat dari konsistensi pelaksanaan jadwal serta ketepatan pengurusan dokumen, f). *Responsiveness* diwujudkan melalui kecepatan koordinasi dan penyampaian informasi melalui grup WhatsApp, g). *Assurance* tercermin dari legalitas izin operasional perusahaan serta kompetensi muthowif dan tour leader, h). *Empathy* tampak dari perhatian dan pendampingan yang diberikan kepada jamaah lanjut usia maupun jamaah berkebutuhan khusus. Dengan demikian, penerapan fungsi manajemen POAC yang konsisten menjadi landasan utama dalam mewujudkan kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, sehingga pelayanan yang diberikan kepada jamaah berlangsung secara efektif, berkualitas, dan mampu memberikan kepuasan kepada jamaah.

2. Kendala yang dihadapi PT. Menara Kamilah meliputi a). kendala internal seperti miskomunikasi antarbagian dan keterlambatan pengurusan dokumen, yang paling terasa pada fungsi (*Organizing*) dan (*Actuating*) serta berdampak pada dimensi (*responsiveness*) dan (*Reliability*) dan kendala eksternal berupa perubahan regulasi pemerintah serta kondisi lingkungan di Arab Saudi, yang direspons melalui penguatan fungsi *Controlling* yang bersifat antisipatif. Berbagai kendala tersebut dapat diatasi melalui penyesuaian dan koordinasi yang baik sehingga pelayanan tetap berjalan secara optimal.

3. Upaya yang dilakukan PT. Menara Kamilah untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pelayanan jamaah dilakukan melalui dua pilar yang saling melengkapi, yaitu peningkatan kompetensi sumber daya manusia hal ini memperkuat dimensi (*Assurance*) dan (*Empathy*), sedangkan inovasi sistem pelayanan berbasis teknologi digital memperkuat dimensi (*Tangibles*) dan (*responsiveness*), yang secara bersama-sama mendukung terciptanya pelayanan yang lebih efektif, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan jamaah haji dan umrah.

ABSTRACT

The thesis entitled "Service Management for Hajj and Umrah Pilgrims at PT Menara Kamilah Tours and Travel" was written by Ridho Aji Pamungkas, Student Identification Number (NIM) 1860311222043, Department of Da'wah Management, Faculty of Ushuluddin, Adab, and Da'wah, Sayyid Ali Rahmatullah State Islamic University Tulungagung, June 2026, under the supervision of M. Khadziqun Nuha, M.Pd.I.

Keywords: Service Management, *Planning*, *Organizing*, *Actuating*, *Controlling* (POAC), Hajj and Umrah Pilgrims.

This study is motivated by the importance of implementing management functions in the provision of Hajj and Umrah services to ensure that services are delivered professionally, effectively, and in a manner that prioritizes pilgrims' satisfaction. As a Hajj and Umrah travel agency, PT Menara Kamilah Tours and Travel is required to systematically manage the entire service process, including *Planning*, *Organizing*, *Actuating*, and *Controlling*, while addressing various managerial and operational challenges. This study aims to: (1) describe the implementation of management functions consisting of *Planning*, *Organizing*, *Actuating*, and *Controlling* in providing services to Hajj and Umrah pilgrims at PT Menara Kamilah Tours and Travel; (2) identify the managerial and operational challenges encountered in service implementation; and (3) analyze the company's efforts to improve service quality for pilgrims.

This research employed a qualitative approach with a descriptive research design. Data were collected through interviews, observations, and documentation, and were analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing to obtain a comprehensive understanding of service management at PT Menara Kamilah Tours and Travel.

The findings of this study are expected to contribute to the development of Islamic Da'wah Management, particularly in the study of Hajj and Umrah service management, as well as to serve as a practical reference for Hajj and Umrah travel agencies in improving professional, effective, and pilgrim-oriented service quality. The implementation of management functions, including Planning, Organizing, Actuating, and Controlling (POAC), in providing services to Hajj and Umrah pilgrims at PT. Menara Kamilah Tour and Travel has been carried out through the following aspects. a) Planning is implemented through: 1) the preparation of *manasik* guidance programs, 2) departure scheduling, and 3) the preparation of pilgrims' documents and accommodation. b) Organizing is implemented through a clear division of responsibilities among *muthowif*, tour leaders, the operational team, and the marketing and finance teams, supported by interdepartmental coordination and effective internal communication. c) Actuating is implemented through comprehensive assistance, beginning with administrative procedures, *manasik* guidance, and the implementation of worship activities, through to the pilgrims' return. d) Controlling is carried out through technology-based monitoring, periodic evaluations, and corrective and preventive complaint handling to

continuously improve service quality. From the perspective of SERVQUAL, the service quality provided by PT. Menara Kamilah Tour and Travel also demonstrates good performance across all dimensions. a) *Tangibles* are reflected in the provision of worship modules and identification cards (ID cards). b) *Reliability* is demonstrated through consistency in implementing schedules and the accuracy of document processing. c) *Responsiveness* is demonstrated through rapid coordination and the delivery of information through WhatsApp groups. d) *Assurance* is reflected in the company's operational licensing and the competence of the *muthowif* and tour leaders. e) *Empathy* is demonstrated through the attention and assistance provided to elderly pilgrims and pilgrims with special needs. Thus, the consistent implementation of the POAC management functions serves as the primary foundation for achieving service quality based on the five SERVQUAL dimensions. Consequently, the services provided to pilgrims can be carried out effectively, with good quality, and in a manner that contributes to pilgrim satisfaction.

2. The obstacles faced by PT. Menara Kamilah include internal and external challenges. Internal obstacles include miscommunication between departments and delays in document processing, which are particularly evident in the Organizing and Actuating functions and affect the Responsiveness and Reliability dimensions. External obstacles include changes in government regulations and environmental conditions in Saudi Arabia, which are addressed by strengthening the Controlling function through an anticipatory approach. These various obstacles can be overcome through appropriate adjustments and effective coordination, allowing the service process to continue optimally.

3. The efforts undertaken by PT. Menara Kamilah to improve service quality and pilgrim satisfaction are implemented through two complementary pillars, namely the improvement of human resource competencies and the innovation of technology-based service systems. Improving human resource competencies strengthens the Assurance and Empathy dimensions, while digital technology-based service innovations strengthen the Tangibles and Responsiveness dimensions. Together, these efforts contribute to the creation of services that are more effective, adaptive, and oriented toward the satisfaction of Hajj and Umrah pilgrims.

الملخص

أُعِدَّتْ هذه الرسالة بعنوان "إدارة الخدمات المقدمة لحجاج ومعتري شركة منارة كميلة للسياحة والسفر" من قبل رضهو أجي بامونغكاس، رقم القيد ٤٣ ١٢٢٢٠ ٣١١٨٦٠، برنامج إدارة الدعوة، كلية أصول الدين والآداب والدعوة، جامعة السيد علي رحمة الله الإسلامية الحكومية تولونغونغونغ، يونيو ٢٠٢٦م، تحت إشراف محمد خاذقون نوها، الماجستير في التربية الإسلامية.

الكلمات المفتاحية: إدارة الخدمات، التخطيط، التنظيم، التنفيذ، الرقابة (POAC)، الحجاج والمعترون. تنطلق هذه الدراسة من أهمية تطبيق الوظائف الإدارية في تقديم خدمات الحج والعمرة بما يضمن تقديم خدمات مهنية وفعالة وموجهة نحو تحقيق رضا الحجاج والمعترين. وباعتبار شركة منارة كميلة للسياحة والسفر إحدى شركات تنظيم رحلات الحج والعمرة، فإنها مطالبة بإدارة جميع مراحل الخدمة بصورة منهجية، بدءاً من التخطيط والتنظيم والتنفيذ وانتهاءً بالرقابة، مع مواجهة مختلف التحديات الإدارية والتشغيلية.

وتهدف هذه الدراسة إلى: (١) وصف تطبيق وظائف الإدارة المتمثلة في التخطيط والتنظيم والتنفيذ والرقابة في خدمات الحجاج والمعترين بشركة منارة كميلة للسياحة والسفر، (٢) تحديد المعوقات الإدارية والتشغيلية التي تواجه عملية تقديم الخدمات، و (٣) تحليل الجهود التي تبذلها الشركة لتحسين جودة الخدمات المقدمة للحجاج والمعترين.

اعتمدت الدراسة المنهج الكيفي باستخدام الأسلوب الوصفي. وقد جُمِعت البيانات من خلال المقابلات، والملاحظة، والوثائق، ثم حُلِّلت باستخدام مراحل اختزال البيانات، وعرضها، واستخلاص النتائج؛ للوصول إلى وصف شامل لإدارة الخدمات بالشركة.

وأظهرت نتائج الدراسة ثلاث نتائج رئيسية. أولاً، تم تطبيق وظائف الإدارة من خلال إعداد برامج التوجيه والإرشاد (المناسك)، والتوزيع الواضح للمهام، ومرافقة الحجاج طوال مراحل أداء المناسك، إلى جانب المتابعة والتقييم المستمرين، مما أسهم في تقديم خدمات فعالة وتعزيز ثقة الحجاج. وقد تجسدت التخطيط في إعداد برامج المناسك، وجدولة مواعيد السفر، وتجهيز الوثائق وأماكن الإقامة. أما التنظيم فتمثل في توزيع المهام بوضوح بين المطوفين، وقادة الرحلات، وفريق العمليات، وفريقي التسويق والمالية، مع تعزيز التنسيق والتواصل الداخلي. كما تحقق التنفيذ من خلال تقديم خدمات شاملة تبدأ بالإجراءات الإدارية، ثم التوجيه والإرشاد، ومرافقة الحجاج أثناء أداء المناسك، وحتى عودتهم إلى الوطن. في حين نُفذت الرقابة من خلال المتابعة باستخدام الوسائل التقنية، والتقييم الدوري، ومعالجة الشكاوى بصورة وقائية وتصحيحية لتحسين جودة الخدمات بصورة مستمرة.

ومن منظور نموذج SERVQUAL، أظهرت جودة الخدمات المقدمة من شركة منارة كميلة للسياحة والسفر نتائج إيجابية في جميع أبعاده؛ إذ تجسدت الجوانب المادية (*Tangibles*) في توفير أدلة المناسك وبطاقات التعريف، وظهر الاعتماد (*Reliability*) في الالتزام بمواعيد البرامج ودقة إنجاز الوثائق، بينما تمثلت سرعة الاستجابة (*Responsiveness*) في سرعة التنسيق وتبادل المعلومات عبر مجموعات الواتساب، وانعكس الضمان (*Assurance*) في امتلاك الشركة التراخيص الرسمية وكفاءة المطوفين وقادة الرحلات، أما التعاطف (*Empathy*) فقد تجلّى في الاهتمام الخاص بالحجاج من كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة. وبذلك أصبح التطبيق المتكامل لوظائف الإدارة (POAC) أساساً لتحقيق جودة الخدمات وفق أبعاد SERVQUAL الخمسة، بما يضمن تقديم خدمات فعالة وعالية الجودة تحقق رضا الحجاج والمعترين.

ثانيًا، تمثلت التحديات التي واجهتها الشركة في معوقات داخلية، مثل ضعف التواصل بين الأقسام وتأخر إنجاز الوثائق، وهو ما أثر بصورة أساسية في وظيفتي التنظيم والتنفيذ وفي بُعدي سرعة الاستجابة والاعتماد. كما واجهت الشركة معوقات خارجية، مثل تغير اللوائح الحكومية والظروف البيئية في المملكة العربية السعودية، وتم التعامل معها من خلال تفعيل وظيفة الرقابة بصورة استباقية. وقد أمكن التغلب على هذه المعوقات عبر التنسيق الجيد والتكيف مع المستجدات، مما حافظ على استمرارية جودة الخدمات.

ثالثًا، تمثلت جهود الشركة في تحسين جودة الخدمات ورفع مستوى رضا الحجاج في محورين متكاملين، هما: تنمية كفاءة الموارد البشرية، بما يعزز بُعدي الضمان والتعاطف، وتطوير نظام الخدمات الرقمية، بما يدعم بُعدي الجوانب المادية وسرعة الاستجابة. وقد أسهم هذان المحوران في تقديم خدمات أكثر فاعلية ومرونة وتركيزًا على رضا الحجاج والمعت