

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Haji secara bahasa berasal dari kata *al-qashdu* (القصْد) yang berarti menyengaja atau menuju sesuatu yang agung, serta bermakna mendatangi suatu tempat atau seseorang. Secara istilah syariah, haji adalah mendatangi Ka'bah untuk melaksanakan rangkaian ibadah tertentu pada waktu yang telah ditentukan dengan niat mendekatkan diri kepada Allah Swt.¹ Haji memiliki ketentuan tempat, waktu, dan amalan khusus sebagai bentuk ketaatan kepada Allah, sebagaimana dijelaskan dalam QS. Ali-Imran (3) ayat 97:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۚ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ
أَمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ
وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim. siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu melakukan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam.²

¹Sarwat Ahmad, *Ensiklopedia Fikih Indonesia 6: Haji dan Umrah* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2019), hlm.3

² Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* , QS. Ali 'Imran [3]: 97 (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2022), <https://quran.kemenag.go.id/>, [Diakses,10 Juni 2026]

Sementara itu, umrah secara bahasa berarti *az-ziyarah* (الزيارة), yaitu berkunjung atau mendatangi suatu tempat. Secara istilah, umrah adalah ibadah dengan mendatangi Ka'bah untuk melaksanakan tawaf dan sa'i dalam keadaan ihram. Umrah sering disebut sebagai haji kecil karena ritualnya lebih sederhana dan tidak terikat waktu tertentu.³

Ibadah haji dan umrah merupakan bagian penting dalam kehidupan umat Islam dan menjadi impian bagi setiap Muslim di seluruh dunia. Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar memiliki minat yang sangat tinggi terhadap pelaksanaan ibadah haji dan umroh. Antusiasme masyarakat untuk menunaikan ibadah haji dan umrah terus meningkat dari tahun ke tahun, meskipun dihadapkan pada berbagai dinamika regulasi dan kondisi global. Hal tersebut turut mendorong pertumbuhan industri biro perjalanan haji dan umrah secara pesat, baik yang dikelola oleh pemerintah maupun pihak swasta.

Fenomena pertumbuhan ini turut terjadi di Provinsi Bengkulu. Sebagai provinsi yang mayoritas penduduknya beragama Islam, permintaan akan layanan haji dan umrah terus berkembang. Kondisi ini membuka ruang bagi hadirnya biro-biro perjalanan baru, salah satunya PT. Wuhi Tour Travel Bengkulu sebuah biro perjalanan haji dan umrah swasta yang berkedudukan di Kota Bengkulu.

³ Ibid, hlm.5

PT. Wuhi Tour Travel Bengkulu tergolong perusahaan baru dalam industri ini. Menurut Kotler dan Keller, kepercayaan pelanggan terhadap penyedia jasa tumbuh melalui pengalaman yang terakumulasi dari waktu ke waktu, sehingga perusahaan baru umumnya membutuhkan waktu cukup panjang sebelum memperoleh basis pelanggan yang signifikan. Dalam konteks biro perjalanan ibadah yang menyangkut kepercayaan spiritual dan finansial jamaah, proses tersebut lazimnya berlangsung lebih lambat dibandingkan sektor jasa lainnya.

Namun fakta pada PT. Wuhi Tour Travel Bengkulu menunjukkan fenomena berbeda. Meskipun usianya masih sangat muda, perusahaan ini mampu menarik banyak jamaah dalam waktu singkat. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai faktor utama yang mendorong keberhasilan perusahaan dalam membangun kepercayaan dan merekrut jamaah. Penelitian ini berfokus pada manajemen pelayanan, karena pelayanan menjadi inti pengalaman jamaah yang paling menentukan kepuasan dan kepercayaan mereka.

Penelitian ini memiliki arti penting dari dua dimensi, yaitu perlindungan jamaah dan pengembangan industri. Penyelenggaraan haji dan umrah tidak hanya berkaitan dengan pelaksanaan ibadah, tetapi juga menyangkut keselamatan serta ketenangan batin jamaah. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Bab II Pasal 3 yang

menegaskan bahwa penyelenggaraan haji bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terbaik bagi jamaah.⁴ Oleh karena itu, manajemen pelayanan bukan hanya berkaitan dengan kepuasan jamaah, melainkan juga merupakan amanah hukum yang harus dijalankan secara profesional.

Di sisi lain, perkembangan industri haji dan umrah yang semakin kompetitif menuntut setiap biro perjalanan untuk mampu mengelola pelayanan secara profesional sebagai penentu daya saing jangka panjang. Hingga saat ini, belum banyak kajian yang secara mendalam memotret penerapan manajemen pelayanan pada biro haji dan umrah yang baru berdiri namun mampu menunjukkan pertumbuhan jamaah yang pesat.

Penelitian ini berlandaskan konsep manajemen George R. Terry yang mencakup perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) guna mencapai tujuan secara efektif dan efisien.⁵ Keempat fungsi ini, diaplikasikan dalam konteks pelayanan jamaah haji dan umrah, membentuk sistem manajemen pelayanan yang terpadu.

⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008" (Online) <https://jdih.aprijateng.id/index.php/detail/uu-nomor-13-tahun2008tentang-penyelenggaraan-ibadah-haji> [Diakses, 20 Januari 2026]

⁵ Terry, George R. *Dasar-Dasar Manajemen Edisi Revisi*. (Bumi Aksara, 2021). hlm. 8

Menurut Kasmir, pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya,⁶ serta kepekaan terhadap kebutuhan jamaah. Kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan haji dan umrah mencakup seluruh tahapan administrasi dan pendaftaran, bimbingan manasik, perlengkapan ibadah, akomodasi, transportasi, konsumsi, hingga pelayanan kesehatan selama di Tanah Suci.

Berdasarkan uraian di atas, keberhasilan PT. Wuhi Tour Travel Bengkulu dalam merekrut jamaah meskipun masih tergolong biro baru menjadi fenomena yang menarik untuk dikaji. Penelitian ini berfokus pada **Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji dan Umrah pada PT. Wuhi Tour Travel Bengkulu.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana manajemen pelayanan jamaah haji dan umrah pada PT. Wuhi Tour Travel Bengkulu?
2. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelayanan jamaah haji dan umrah pada PT. Wuhi Tour Travel Bengkulu?

⁶ Kasmir, S. E. *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik* Rajawali Pers. PT. Raja Grafindo Persada, 2018).hlm 64

3. Bagaimana upaya PT. Wuhi Tour Travel Bengkulu dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis manajemen pelayanan jamaah haji dan umrah pada PT. Wuhi Tour Travel Bengkulu.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan jamaah haji dan umrah pada PT. Wuhi Tour Travel Bengkulu.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan PT. Wuhi Tour Travel Bengkulu dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam bidang manajemen, khususnya terkait peningkatan kualitas pelayanan haji dan umrah. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi akademisi dalam pengembangan teori, konsep, dan penelitian selanjutnya mengenai pelayanan manajemen.⁷

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi PT. Wuhi Tour Travel Bengkulu dalam meningkatkan

⁷ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta 2019). hlm.11.

kualitas pelayanan. Hasil penelitian dapat membantu mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan pelayanan, meningkatkan profesionalitas dan inovasi, serta memperkuat citra dan kepercayaan jamaah terhadap perusahaan.

E. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Takwim, Ansar, dan Yuliana (2021) dalam jurnal berjudul “Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe, Sulawesi Tenggara” menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dokumentasi, serta analisis interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan haji oleh Kementerian Agama mencakup pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah. Namun, peneliti menekankan perlunya sinergi antara Kemenag dengan media, perbankan, KBIH, serta rumah sakit untuk meningkatkan kualitas layanan jamaah.⁸
2. Penelitian yang dilakukan oleh Nisya Nainita Simbolon dan Imsar (2021) dalam jurnal berjudul “Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara” juga menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan studi

⁸ Takwim, Ansar, T., & Musin, Y. (2021). *Manajemen pelayanan ibadah haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe, Sulawesi Tenggara*. Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora, 3 (01), 55–61

pustaka. Fokus penelitian ini adalah pelayanan haji dan umrah di lingkungan Kemenag Medan yang meliputi pendaftaran, pembayaran BPIH, pengurusan paspor, manasik, serta proses pemberangkatan dan pemulangan jamaah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan sudah berjalan baik, meskipun masih terdapat kendala dalam pengelolaan dokumen, keberagaman karakter jamaah, dan pemanfaatan teknologi informasi.⁹

3. Penelitian yang dilakukan oleh Bahru Rozi (2026) dalam jurnal berjudul *“Integrating Islamic Educational Values into the Management of Hajj and Umrah Services”* menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kepustakaan (*library research*). Fokus penelitian ini adalah mengkaji penerapan nilai-nilai Islam, seperti amanah, profesionalisme, ikhlas, dan tanggung jawab, dalam manajemen pelayanan haji dan umrah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan nilai-nilai tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan, pembinaan spiritual, dan kepuasan jamaah.¹⁰
4. Rozzakku K. dan Ritonga H. (2023) dalam jurnal berjudul *“Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat*

⁹ Simbolon, N. N., & Imsar, I. (2021). *Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara*. Jurnal Pendidikan Tambusai, 5(3), 8929–8936.

¹⁰B. Rozi, *“Integrating Islamic Educational Values into the Management of Hajj and Umrah Services,”* Miqat: Journal of Islamic Management 1, no. 1 (2026): 44-55

Calon Jamaah Haji dan Umroh Pada PT. Ameera Mekkah Kota Medan” menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dan validasi data melalui triangulasi sumber, teknik, serta waktu. Penelitian ini menyoroti bagaimana penerapan fungsi manajemen pelayanan di biro travel haji dan umrah dapat meningkatkan minat calon jamaah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan yang baik dalam aspek pendaftaran, konsumsi, kesehatan, transportasi, dan akomodasi berpengaruh positif terhadap meningkatnya kepercayaan dan minat masyarakat untuk mendaftar haji maupun umrah melalui biro tersebut.¹¹

5. Nurus Safa'ah (2020) dalam Skripsi berjudul “*Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta*” menemukan bahwa kepuasan jamaah dipengaruhi oleh strategi pelayanan, sistem, dan sumber daya. Peningkatan kepuasan dilakukan melalui pelayanan yang efektif, prosedur yang mudah, dan program yang sesuai kebutuhan jamaah. Meskipun terdapat kendala seperti jaringan yang tidak stabil dan perubahan regulasi, pelayanan dinilai baik karena pegawai

¹¹ Rozzakku, K., & Ritonga, H. (2023). *Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji Dan Umroh Pada PT. Ameera Mekkah Kota Medan*. Al-Mada: Jurnal Agama, Sosial, Dan Budaya, 6(3), 573-587.

responsif, komunikatif, dan mampu memberikan solusi kepada jamaah.¹²

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menurut Sugiyono penelitian kualitatif berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, meneliti kondisi objek yang alamiah dengan peneliti sebagai instrumen kunci, pengumpulan data melalui triangulasi, analisis induktif, dan hasilnya lebih menekankan makna daripada generalisasi. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti menggali data secara mendalam melalui observasi partisipasi, dengan keterlibatan langsung bersama informan, sehingga fenomena manajemen pelayanan haji dan umrah dapat dipahami secara menyeluruh berdasarkan pengalaman dan kondisi nyata di lapangan.¹³

2. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dari tanggal 22 Juni sampai dengan 22 Juli 2026. Lokasi penelitian ini dilakukan di kantor PT. Wuhi Tour Bengkulu (Jl. Depati Payung Negara, Suka Rami, Kec. Selebar, Kota

¹² Safa'ah, Nurus, "*Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta*" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, (2020).

¹³ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta 2019). hlm 9

Bengkulu), yang merupakan salah satu agen travel haji dan umrah.

3. Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan subjek yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena atau permasalahan yang diangkat dalam penelitian.¹⁴

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu agar data yang diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian. Informan yang dipilih merupakan pihak-pihak yang memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait objek penelitian. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 6 (enam) orang, yang terdiri atas kepala cabang, Pembina, dan staf administrasi PT. Wuhi Tour Travel Bengkulu, serta 3 (tiga) orang jamaah PT. Wuhi Tour Travel Bengkulu

4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama atau objek penelitian tanpa melalui perantara. Data ini

¹⁴ Novita, R. & Jasrida, Y., *Metodologi Penelitian Kualitatif Bidang Kesehatan* (Surabaya: Global Aksara Pers, 2022), hlm. 29.

bersifat asli dan dikumpulkan melalui teknik observasi dan wawancara.¹⁵

Adapun sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dengan:

1. Rica Ulta, S.Kom., selaku Direktur PT. Wuhi Tour Bengkulu, untuk memperoleh data mengenai gambaran umum perusahaan dan manajemen pelayanan.
2. Mukti Herawan, A.KS., M.Sos., selaku Pembina, dan Nadia, S.E., selaku Staf Administrasi PT. Wuhi Tour Bengkulu, untuk memperoleh data terkait pelaksanaan manajemen pelayanan jamaah haji dan umrah.
3. Jamaah PT. Wuhi Tour Bengkulu, yaitu Bapak Junaidi, Ibu Isma Hartini, dan Bapak Bahdin, untuk memperoleh data mengenai pengalaman jamaah terhadap pelayanan yang diberikan.

2) Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian, melainkan melalui sumber pendukung yang telah tersedia sebelumnya. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari jurnal ilmiah, skripsi,

¹⁵ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif* (Makassar: CV. Syakir Media Press, 2021), hlm. 67.

buku, serta dokumen lain yang relevan dengan penelitian mengenai manajemen pelayanan jamaah haji dan umrah.¹⁶

b. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah penting dalam penelitian karena kualitas data yang diperoleh sangat dipengaruhi oleh ketepatan teknik yang digunakan.¹⁷ Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data disesuaikan dengan pendekatan penelitian kualitatif agar data yang diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian, baik terhadap aktivitas, perilaku, maupun proses kerja yang berlangsung.¹⁸

Dalam penelitian ini, observasi dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung proses pelayanan jamaah haji dan umrah di PT. Wuhi Tour Bengkulu, meliputi kegiatan pelayanan, proses administrasi, serta pelaksanaan manajemen pelayanan

¹⁶ Ibid,hal. 68

¹⁷ MA Trie Andari Ratna Widyastuti, S.AB. and others, *Metode Penelitian (Panduan Lengkap Penulisan Karya Ilmiah)*, ed. by Sepriano Efitra, Inayah Uzm (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024).hal.138

¹⁸ Ibid, hal. 152

untuk memperoleh data yang sesuai dengan fokus penelitian.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung dari informan melalui proses tanya jawab. Teknik ini digunakan apabila peneliti ingin memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai permasalahan yang diteliti serta didasarkan pada pengetahuan, pengalaman, dan keyakinan informan.¹⁹

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada Direktur, Pembina, dan Staf Administrasi PT. Wuhi Tour Bengkulu untuk memperoleh informasi mengenai manajemen pelayanan jamaah haji dan umrah. Selain itu, wawancara juga dilakukan kepada tiga orang jamaah PT. Wuhi Tour Bengkulu untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman dan penilaian mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan penelitian sebagai

¹⁹ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019, hlm. 195

data pendukung.²⁰ Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen penelitian, seperti profil perusahaan, struktur organisasi, serta dokumentasi kegiatan penelitian di PT. Wuhi Tour Bengkulu. Data tersebut digunakan untuk melengkapi dan memperkuat hasil observasi dan wawancara.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan menyusun data secara sistematis agar mudah dipahami serta menghasilkan kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus hingga data yang diperoleh dianggap memadai.²¹ Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi:

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, dan mengelompokkan data yang diperoleh selama penelitian.²² Dalam penelitian ini, peneliti menyeleksi

²⁰ Ratnaningtyas, Marendah E, dkk, Metodologi Penelitian Kualitatif.(Aceh): Yayasan Penerbit Muahmmad Zaini, 2023), Hal. 33

²¹ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2019), hal. 224.

²² Zulfirman, R. *Implementasi metode outdoor learning dalam peningkatan hasil belajar siswa pada mata pelajaran pendidikan agama Islam di MAN 1 Medan*. Jurnal Penelitian, Pendidikan dan Pengajaran, 3(2) (2022),147–153.

hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berkaitan dengan manajemen pelayanan jamaah haji dan umrah di PT. Wuhi Tour Bengkulu. Data yang tidak sesuai dengan fokus penelitian disisihkan, sedangkan data yang relevan dikelompokkan berdasarkan rumusan masalah.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses menyusun data yang telah direduksi agar tersusun secara sistematis dan mudah dipahami. Dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga memudahkan peneliti dalam menganalisis manajemen pelayanan jamaah haji dan umrah di PT. Wuhi Tour Bengkulu.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir analisis data untuk memperoleh temuan penelitian berdasarkan hasil yang telah dianalisis. Dalam penelitian ini, kesimpulan diperoleh dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga data yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan serta sesuai dengan fokus penelitian.

G. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam BAB ini Berisi Latar belakang, Rumusan Masalah, Tujuan penelitian, Manfaat Penelitian, Penelitian Terdahulu, Metode penelitian, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data dan Sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI

Dalam BAB ini berisikan tentang Sub pertama Pengertian manajemen, fungsi-fungsi manajemen, unsur manajemen. Sub kedua pengertian Pelayanan, Ciri-ciri pelayanan yang baik. Sub ketiga Pengertian haji, waktu mengerjakan haji, Syarat, Rukun, dan Wajib haji, Macam- macam haji. Sub keempat Pengertian umrah, Waktu mengerjakan umrah, Rukun Umrah. Sub kelima Pengertian manajemen pelayanan haji dan umrah. Sub keenam Kegiatan pelayanan haji dan umrah.

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Dalam BAB ini berisi penjelasan tentang gambaran umum lokasi penelitian yaitu sejarah berdiri dan perkembangan, visi dan misi, stuktur organisasi dan, produk- produk yang ditawarkan PT Wuhi Tour Travel serta hal-hal yang terkait dengan objek penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam BAB ini berisi penjelasan tentang bagaimana hasil penelitian dan pembahasan mengenai “Manajemen Pelayanan

Jama'ah Haji dan Umrah pada PT. Wuhi Tour Travel Bengkulu.

BAB V PENUTUP

Dibagian ini berisi tentang kesimpulan dari rumusan masalah yang ada pada bab sebelumnya, serta saran dan penutup.

