

**STRATEGI MANAJEMEN DALAM PENINGKATAN  
KUALITAS PELAYANAN IBADAH UMROH  
PT. SURYA CITRA MADANI YOGYAKARTA  
TAHUN 2018 - 2019**



**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I

**Oleh:**

**LALU GURANDA WIRA BAKTI  
NIM 15240034**

**Pembimbing:**

**Dr. H. Andy Dermawan, M.Ag.**

**NIP 19700908 200003 1 001**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2020**



**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Nomor : B-275/Un.02/DD/PP.00.9/02/2020

Tugas Akhir dengan judul : STRATEGI MANAJEMEN DALAM PENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
IBADAH UMROH PT. SURYA CITRA MADANI YOGYAKARTA TAHUN  
2018-2019

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : LALU GURANDA WIRA BAKTI  
Nomor Induk Mahasiswa : 15240034  
Telah diujikan pada : Rabu, 19 Februari 2020  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

**TIM UJIAN TUGAS AKHIR**

Ketua Sidang

Dr. Andy Dermawan, M.Ag  
NIP. 19700908 200003 1 001

Penguji I

Dra. Siti Fatimah, M.Pd.  
NIP. 19690401 199403 2 002

Penguji II

Dra. Nurmahni, M.Ag  
NIP. 19720519 199803 2 001

Yogyakarta, 19 Februari 2020  
UIN Sunan Kalijaga  
Fakultas Dakwah dan Komunikasi



Dr. Hj. Nurhidayah, M.Si.  
NIP. 19600306 198703 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Alamat: Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, Fax.  
(0274) 552230

E-mail [Id@uin-suka.ac.id](mailto:Id@uin-suka.ac.id), Yogyakarta55281

**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum wr.wb*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Lalu Guranda Wira Bakti  
NIM : 15240034  
Judul Skripsi : Strategi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Umroh PT. Surya Citra Madani Yogyakarta

Telah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 7 Februari 2020

Ketua Program Studi  
Manajemen Dakwah

Drs. M. Rosyid Ridlo, M.Si  
NIP: 19670104 199303 1003

Pembimbing

Dr. Andy Dermawan  
NIP: 19700908 200003 1 001

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lalu Guranda Wira Bakti

NIM : 15240034

Program Studi : Mnajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul "Strategi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Umroh PT. Surya Citra Madani Yogyakarta" adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasi atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan cara cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 7 Februari 2020

Yang menyatakan,



*Lalu Guranda Wira Bakti*  
Lalu Guranda Wira Bakti

NIM : 15240034

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

**Almamater Program Studi Manajemen Dakwah  
Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ  
حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ  
عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

“Maka berkat rahmat Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka, dan mohonkan ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”.  
(Q.S Ali Imran : 159)<sup>1</sup>

“Allah tidak memanggil orang yang mampu,  
tapi Allah memampukan orang yang dipanggil  
(melaksanakan ibadah haji dan umroh)”<sup>2</sup>

---- Abah Miftah Maulana Habiburrahman<sup>3</sup> ----

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

---

<sup>1</sup> Al-Qur'an Terjemahan. 2015. *Departemen Agama RI*. Bandung: CV Darus Sunnah.

<sup>2</sup> *Mauidzhotul hasanah muhadhoroh*, di kutip pada tanggal 25 Juli 2019.

<sup>3</sup> Abah Miftah Maulana Habiburrahman merupakan pengasuh Pondok Pesantren Ora Aji Kalasan Yogyakarta, beliau dikalangan masyarakat lebih dikenal dengan sebutan Gus Miftah.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahrabbi'l'alamin, segala puji bagi Allah Swt dzat yang maha peengasih lagi maha penyayang, yang telah melimpahkan banyak rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya kepada kita semua. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan umatnya, Amiin. Skripsi dengan judul “Strategi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Umroh PT. Surya Citra Madani Yogyakarta pada Tahun 2018/2019” merupakan tugas akhir peneliti guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu di Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari berbagai pihak yang telah mendoakan, mendukung dan membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu dengan tulus dan ikhlas, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. KH Yudian Wahyudi,. M.A, Ph, D. Selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Hj. Nurjanah,. M. Si, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Drs. Rosyid Ridla, M.Si, selaku ketua Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Atas setiap bimbingan dan arahannya dalam Akademik.

4. Bapak Dr. H. Andy Dermawan, M. Ag selaku Dosen Pembimbing Skripsi sekaligus Dosen Penasihat Akademik yang sangat luar biasa dalam memberikan bimbingan, semangat, motivasi, doa yang terbaik sehingga peneliti bisa sampai di titik ini.
5. Seluruh dosen dan staf Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah mendidik, memberikan ilmu, motivasi, dan pelayanan yang terbaik dari awal perkuliahan sampai sekarang ini.
6. Bapak Direktur PT. SCM Bapak Yusuf Abdul Hasan, Bapak Dede Haris Sumarno, Bapak Wiratno, Mas Dalih Firman Fanany, Mbak Nita Nur Asih, yang telah mengizinkan, membantu peneliti dalam mengumpulkan data dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. Ayahanda L. Munasip dan Ibunda Masitah tercinta, yang telah senantiasa bersabar dalam mendidik dengan penuh harapan agar peneliti menjadi anak yang sholih dan bermanfaat bagi Agama, Nusa dan Bangsa. Juga kakak-kakakku (L. Razak, L. Zia, L. Sastrawan, Bq. Siska, Bq. Yuzmy, Bq. Yeni, L. Ulung) yang telah memotivasi, menasehati, membantu dalam masa perkuliahan.
8. Keluarga besar Abah Miftah Maulana Habiburrahman dan Ibunda Dwi Astuti selaku Pengasuh Pondok Pesantren Ora Aji Tundan Purwomartani Kalasan Seleman, Dewan asatidz Pondok Pesantren Ora Aji, Ustadz Muhammad Syafi'i Masykur, Ustadz Robert Nasrullah, Ustadz Ashabul Kahfi, Ustadz Bisri, Ustadz Ahmad Dahlan, dan Ustadz Fahmi Aziz yang telah ikhlas menyalurkan ilmu-ilmunya kepada para santri, semoga ilmu-ilmu beliau barokah

dan bermanfaat bagi peneliti khususnya dan teman-teman santri yang lain.

9. Keluarga besar Pondok Pesantren Arrisalah, terkhusus pengasuh pondok yaitu H. Zuhri (Kaprodin AFI Ushuluddin) dan keluarga besar TPA Nurul Iman, Bapak dan Ibu Randy dan sekeluarga, yang selalu rela meluangkan waktu, untuk memberikan ilmu, pikirannya demi kelancaran kegiatan, tugas peneliti, baik tugas kampus maupun tugas pondok.
10. Lalu Rudy Rustandi (kakak sekaligus guruku) di Jogja, yang selalu membangkitkan semangat spiritualitas dan intelektualitas peneliti, dan teman-teman Lombok squad seperjuangan di tanah rantau (Yogyakarta) , Humamurizqi (*best friend* dari Aliyah, terkadang jahil), Safwan (geng pagah), Hulaimi Azhari (pemburu MTQ), Dede Hardian (buaya darat), Saipul Rahman (penasihat pondok), Wahid (woles dan setengah rusak), Fathurrahman (aktivis dan *traveler* liar), Ahyunadi (woles dan siap 86), M.Hamdi (Lurah Kritis) dan Najib (*youtuber* kelas kakap).
11. Teman-teman KKN 98 dusun Krinjing, Mertelu, Kec. Gedang Sari, Gunung Kidul, Yogyakarta. Yang telah mengajarkan banyak pengetahuan sosial kemasyarakatan dan pengabdian masyarakat kepada kami, canda, tawa, sedih bersama yang akan selalu dikenang.

Akhirnya, atas segala kebaikan mereka, peneliti haturkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada pihak di atas yang telah memberikan dukungan baik moral maupun material, nasihat, arahan, bimbingan dan petunjuk yang diberikan dalam pengerjaan

skripsi ini. Semoga pengorbanan yang mereka berikan mendapat balasan yang lebih baik dari Allah SWT.

Yogyakarta, 9 Februari 2020

Lalu Guranda Wira Bakti  
NIM. 15240034



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## ABSTRAK

Lalu Guranda Wira Bakti, 15240034, Strategi Manajemen dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Ibadah Umroh PT. Surya Citra Madani Yogyakarta Tahun 2018/2019, skripsi Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian ini membahas tentang strategi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah umroh. Strategi manajemen merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh lembaga dalam melakukan taktik ataupun cara untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. PT. Surya Citra Madani sebagai biro perjalanan umroh yang dibawah oleh Pimpinan Muhammadiyah Yogyakarta memiliki tujuan untuk membantu, melayani dan memudahkan calon jamaah umroh, agar pelaksanaan ibadah umroh memperoleh kestabilan dan kenyamanan sebagaimana yang diharapkan jamaah. Adanya strategi manajemen dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan penyelenggaraan ibadah umroh merupakan suatu hal yang perlu dilakukan sehingga apa yang menjadi visi, misi dan tujuan perusahaan dapat berjalan dengan semestinya.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Dengan menggunakan teknik triangulasi data, yaitu teknik untuk memperoleh data yang valid dan dapat dipertanggung jawabkan. Objek penelitian ini adalah strategi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah umroh. Metode pengumpulan data melalui tiga hal yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah umroh PT. Surya Citra Madani Yogyakarta pada tahun 2018/2019, secara keseluruhan telah menerapkan komponen penting dalam strategi manajemen yang meliputi analisis lingkungan, perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi, namun belum dikelola secara sistematis.

**Kata kunci: Strategi, Manajemen, Kualitas, Pelayanan.**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam penelitian ini menggunakan pedoman transliterasi dari Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI no. 158 tahun 1987 dan n0. 0543 b/U/1987.<sup>4</sup>

### 1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	bā'	B	-
ت	tā'	T	-
ث	ṣā'	ṣ	s (dengan titik di atas)
ج	jīm	J	-
ح	hā'	ḥ	h (dengan titik di bawah)
خ	khā'	Kh	-
د	dāl	D	-
ذ	ẓāl	ẓ	z (dengan titik di atas)
ر	rā'	R	-
ز	zai	Z	-
س	sīn	S	-
ش	syīn	Sy	-

---

<sup>4</sup> Waryono, dkk., *Pedoman Penulisan Skripsi*, (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2014), hlm. 78-83.

ص	ṣād	ṣ	s (dengan titik di bawah)
ض	ḍād	ḍ	d (dengan titik di bawah)
ط	ṭā'	ṭ	t (dengan titik di bawah)
ظ	ẓā'	ẓ	z (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik
غ	gain	G	-
ف	fā'	F	-
ق	qāf	Q	-
ك	kāf	K	-
ل	lām	L	-
م	mīm	M	-
ن	nūn	N	-
و	wāu	W	-
ه	hā'	H	-
ء	hamzah	'	apostrof (tidak dilambangkan jika terletak di awal kata)
ي	yā'	Y	-

## 2. Vokal

### a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Nama	Huruf Latin
Fathah	A
Kasrah	i
Ḍamah	u

Contoh:

كتب – kataba	يذهب – yazhabu
سئل – su'ila	ذكر – zukira

#### b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
سَي	Fathah dan ya	Ai	a dan i
سَو	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh: كيف – kaifa      هول - haul

### 3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda:

Fathah diikuti Alif	ā
Kasrah diikuti ya'	ī
Ḍammah diikuti wāw	ū

### 4. Ta' Marbūṭah

Transliterasi untuk ta' marbūṭah ada dua:

#### a. Ta' marbūṭah hidup

Ta' marbūṭah yang hidup atau yang mendapat harkat fathah, kasrah, dan Ḍammah, transliterasinya adalah /t/.

Contoh: مدينة المنورة – Madinatul Munawwarah

b. Ta' marbūṭah mati

Ta' marbūṭah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Contoh: طلحة – Ṭalḥah

c. Kalau pada kata yang terakhir dengan ta' marbūṭah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang "al" serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbūṭah itu di transliterasikan dengan /h/.

Contoh: روضة الجنة – raudāh al-Jannah

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda syaddah, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh: رَبَّنَا – rabbanā      نَعَم – nu'imma

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu " ال ". Namun, dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyyah dan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyyah.

a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya yaitu "al" diganti

huruf yang sama dengan huruf langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh: الرَّجُل – ar-rajul

السَّيِّدَة – as-sayyidah

b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya.

Contoh: الْقَلَم – al-qalamu

الْجَلَال – al-jalālu

Bila diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan tanda sambung (-).

## 7. Hamzah

Sebagaimana dinyatakan di depan, hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila terletak di awal kata, hamzah tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Comtoh :

شئ – syai'

امرت – umirtu

النوء – an-nau'u

تأخذون – ta'khudūn

## 8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il (kata kerja), isim atau huruf, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf Arab atau harkat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya. Contoh:

وان الله لهو خير الرازيين      *Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn*  
atau *Wa innallāha lahuwa khairur-rāziqīn*

فأوفوا الكيل و الميزان      *Fa'aufū al-kaila wa al-mīzāna* atau  
*Fa'aiful-kaila wal-mīzāna*

Catatan :

- 1) Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bila mana diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh :

وما محمد الا رسول      *wa mā Muḥammadun illā rasūl*  
أفلا يتدبرون القرآن      *afalā yatadabbarūna al-Qur'ān*

- 2) Penggunaan huruf kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka huruf *capital* tidak diperhitungkan.

Contoh :

نصر الله و فتح قريب	<i>Nasrum minallāhi wa fatḥun qarīb</i>
لله الأمر جميعا	<i>Lillāhi al-amru jamī'an</i>
الله اكبر	<i>Allāh akbar</i>



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK .....	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	xii
DAFTAR ISI .....	xix
DAFTAR TABEL .....	xxi
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kegunaan Penelitian .....	7
E. Kajian Pustaka.....	8
F. Kerangka Teori.....	10
1. Tinjauan Strategi Manajemen.....	10
2. Tinjauan Kualitas Pelayanan .....	13
3. Tinjauan Ibadah Umroh .....	15
G. Metode Penelitian.....	18
1. Jenis Penelitian .....	19
2. Subjek dan Objek Penelitian.....	19
3. Sumber Data .....	19
4. Teknik Pengumpulan Data.....	20
5. Teknik Analisis Data .....	21
6. Uji Keabsahan Data .....	23
H. Sistematika Pembahasan .....	24

<b>BAB II</b>	<b>GAMBARAN UMUM PT SURYA CITRA MADANI</b>	
	<b>YOGYAKARTA</b>	25
A.	Profil dan Sejarah Berdiri PT. Surya Citra Madani Yogyakarta	25
B.	Lokasi PT. Surya Citra Madani Yogyakarta	27
C.	Visi dan Misi	29
D.	Tujuan	29
E.	Struktur Organisasi PT. Surya Citra Madani Yogyakarta	29
F.	Produk Biaya Paket Ibadah Umroh	34
G.	Fasilitas PT. Surya Citra Madani Yogyakarta	35
H.	Program Perjalanan	37
I.	Pelayanan Ibadah Umroh PT. Surya Citra Madani Yogyakarta	45
<b>BAB III</b>	<b>PEMBAHASAN</b>	52
A.	Strategi Manajemen PT. Surya Citra Madani Yogyakarta	52
1.	Analisis Lingkungan Perusahaan	53
a.	Faktor Internal	54
b.	Faktor Eksternal	59
2.	Formulasi Strategi	64
a.	Penetapan Visi dan Misi	64
b.	Menetapkan Tujuan	67
c.	Menyusun Strategi	69
3.	Implementasi Strategi	73
a.	Program	73
b.	Anggaran	79
c.	Prosedur	82
4.	Evaluasi dan Pengendalian Strategi	86
B.	Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan	90
<b>BAB IV</b>	<b>PENUTUP</b>	95
A.	Kesimpulan	95
B.	Saran	96
	DAFTAR PUSTAKA	97
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	99

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Harga Paket Umroh PT. Surya Citra Madani.....	34
Tabel 2.2	Jadwal Kegiatan Umroh PT. Surya Citra Madani Tahun 2019 .....	37
Tabel 2.3	Jumlah Jamaah Umroh PT. SCM Tahun 2018.....	43
Tabel 3.1	Rencana Anggaran Biaya di Tanah Air.....	79



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Struktur Organisasi PT.SCM Periode 2018 - 2023 .....	30
Gambar 2.2	Ruang administrasi PT. SCM .....	36
Gambar 2.3	Pelaksanaan Manasik Umroh PT. SCM .....	49
Gambar 3.1	Silaturahmi antara PDM dan PCM Yogyakarta .....	62
Gambar 3.2	Pasport Umroh Jamaah PT. SCM .....	72
Gambar 3.3	Proses Administrasi Calon Jamaah Umroh PT. SCM ....	78
Gambar 3.4	Alur Pendaftaran Umroh PT.SCM .....	83

## DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 Dokumentasi Foto selama Proses Penelitian
- LAMPIRAN 2 Dokumen Penelitian
- LAMPIRAN 3 Transkrip Wawancara
- LAMPIRAN 4 Sertifikat SOSPEM
- LAMPIRAN 5 Sertifikat ICT
- LAMPIRAN 6 Sertifikat IKLA
- LAMPIRAN 7 Sertifikat KKN
- LAMPIRAN 8 Sertifikat Praktikum Profesi
- LAMPIRAN 9 Sertifikat BTQ
- LAMPIRAN 10 Sertifikat Tahfidz Juz 30
- LAMPIRAN 11 Surat Izin Penelitian
- LAMPIRAN 12 Curriculum Vitae



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Strategi adalah rencana yang disatukan, luas dan berintegrasi yang menghubungkan keunggulan strategi perusahaan dengan tantangan lingkungan, dirancang untuk memastikan tujuan utama dari perusahaan dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh organisasi.<sup>1</sup> Strategi sangat penting dilakukan bagi suatu organisasi terutama dalam pemerintahan negara sekalipun, dikarenakan dengan strategi dapat mempermudah penyelenggaraan suatu perusahaan, mencegah munculnya masalah dimasa mendatang, sehingga membuat perusahaan atau organisasi menjadi lebih aktif.

Terkait hal ini, salah satu penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah yang perlu untuk diperhatikan adalah terkait penyelenggaraan ibadah haji dan umroh. Secara khusus, penyelenggaraan haji dan umroh merupakan tanggung jawab pemerintah (dalam hal ini Departemen Agama), sebab yang memiliki “payung” undang-undang tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh adalah Departemen Agama.<sup>2</sup> Secara umum, suksesnya penyelenggaraan ibadah haji juga merupakan hasil kontribusi dari berbagai pihak, baik instansi pemerintah

---

<sup>1</sup> Hj. Sedarmayanti, *Manajemen strategi*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2014), hlm. 2.

<sup>2</sup> UU No.13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Penjasannya.

maupun swasta. Sehingga, kesuksesan dalam penyelenggaraan ibadah haji merupakan kesuksesan yang bersifat kolektif, dan bukan parsial.<sup>3</sup>

Penyelenggaraan ibadah haji dan umroh merupakan rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan jemaah haji dan umroh. Penyelenggaraan ini menjadi tugas nasional dan tanggung jawab utama berada pada pemerintah, sebagaimana yang tertera dalam UU No. 23 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji. Melihat jumlah jemaah haji khususnya di Indonesia yang sangat besar, Penyelenggaraan ini mengamanatkan pemerintah agar melibatkan berbagai instansi dan lembaga, baik dalam negeri maupun luar negeri, yang berkaitan dengan berbagai aspek, antara lain bimbingan, transportasi, kesehatan, akomodasi, dan keamanan. Di samping itu, penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan di negara lain dalam waktu yang sangat terbatas yang menyangkut nama baik bangsa Indonesia di luar negeri, khususnya di Arab Saudi. Di sisi lain adanya upaya untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji merupakan tuntutan reformasi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan tata kelola pemerintahan yang baik. Sehubungan dengan hal tersebut, penyelenggaraan ibadah haji dan umroh perlu dikelola secara profesional dan akuntabel dengan

---

<sup>3</sup>Aden Rosadi, *Sejarah, Perkembangan, dan Pemikiran Pengelolaan Ibadah Haji di Indonesia* (Bandung: Arfino Raya, 2011), hlm. 63.

mengedepankan kepentingan jamaah haji dengan prinsip nirlaba (bersifat tidak mengutamakan pemerolehan keuntungan).<sup>4</sup>

Ketentuan dan kebijakan yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang tersebut wajib dijalankan oleh pemerintah secara konsisten, luwes, dan transparan. Atas dasar pemikiran tersebut pemerintah berusaha melakukan peningkatan serta perkembangan yang baik dalam hal penyelenggaraan ibadah haji dan umroh, sehingga calon jamaah haji dapat menunaikan ibadah dengan mudah, tertib dan aman.

Pada perkembangannya, persaingan perusahaan saat ini semakin menjadi terlebih di bidang jasa, di dalam persaingan jasa sendiri saat ini sudah tidak ada batasan di dalamnya. Misalnya dalam pelaksanaan ibadah khususnya ibadah umroh. terlebih saat ini kesadaran masyarakat tentang pentingnya ibadah haji dan umroh sangat banyak dan terus meningkat. Dikarenakan daftar tunggu haji yang lama membuat calon jamaah menggunakan kesempatan ini dengan melakukan ibadah umroh terlebih dahulu. Saat ini banyak sekali kemudan-kemudahan yang dilakukan lembaga jasa dalam membantu masyarakat untuk melaksanakan ibadah umroh atau membantu mensukseskan penyelenggaraan ibadah umroh.

Pihak yang terlibat langsung secara proaktif dalam menunjang kesuksesan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh adalah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (yang selanjutnya akan disebut KBIH) dan *travel agent* haji dan umroh. Kedua badan

---

<sup>4</sup>*Ibid*, hlm. 140.

hukum ini bekerja secara khusus untuk melayani dan membantu para jamaah haji dan umroh agar memperoleh kemudahan, kelancaran, ketenangan dan kekhusyukan dalam menunaikan ibadah, agar tujuan pelaksanaan ibadah umroh selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka perlu adanya strategi dibidang pelayanan, sehingga apa yang menjadi cita-cita jamaah dalam menunaikan ibadah umroh bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan. Menciptakan pelayanan yang terbaik kepada jamaah dalam organisasi pada akhirnya akan mencapai tiga tujuan:

1. Meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan yang harus disediakan pemerintah kepada masyarakat (jamaah).
2. Meningkatkan pelayanan akan memberikan kepuasan dan kemudahan kepada masyarakat sehingga akan menumbuhkan citra yang baik terhadap organisasi pemerintah.
3. Pelayanan yang efisien dan efektif akan mengembangkan minat aktivitas masyarakat terutama dalam bidang ekonomi.

Terlaksananya ketiga tujuan tersebut tergantung pada strategi pengelolaan yang dikembangkan, kemampuan adaptasi dan berkembang seirama dengan lingkungan yang senantiasa berubah, serta konsistensi dalam manajemen terapan secara menyeluruh. Ciri-ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada jamaah adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana 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 dan memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaaah.<sup>5</sup>

Kesempatan atau peluang inilah yang dilirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh biro-biro penyelenggaraan berkompetisi untuk menarik simpati jamaah. kesemuanya itu berlomba-lomba menawarkan dan memberikan pelayanan, pembinaan dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas dan pengelolaan yang tentunya berbeda – beda untuk sebuah popularitas. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah akan memberikan kepuasan para jamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah pada pengelola (*travel*) yang bersangkutan. Bila pelayanan atas jasa tinggi maka kualitas dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan atau jasa diterima rendah dari yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk.

Disisi lain untuk memenangkan suatu persaingan dalam dunia bisnis, perusahaan harus mampu melakukan manajerial yang berkualitas disegala aspek, baik dalam pengelolaan lembaga, manajemen sumber daya manusia, manajemen keuangan maupun manajemen pemasaran. Di sini lembaga atau *agent* mengambil peran salah satunya ialah PT. Surya Citra Madani (yang selanjutnya akan ditulis dengan PT. SCM).

---

<sup>5</sup>Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 9.

Biro perjalanan wisata PT. SCM merupakan biro perjalanan yang didirikan pada tahun 2013. Biro ini merupakan bagian dari Aisyiyah Yogyakarta, dikarenakan KBIH Aisyiyah tidak lagi diberi izin untuk melaksanakan umroh, maka jamaah yang sebelumnya menggunakan jasa KBIH Aisyiyah untuk umroh beralih ke PT. SCM. sampai saat ini biro perjalanan ini berfokus pada penyelenggaraan pelaksanaan umroh. Rangkaian kegiatan pengelolaan umroh yang meliputi pembinaan calon jamaah, proses pemberangkatan dan perlindungan jamaah menjadi kegiatan yang difokuskan dalam travel ini secara sungguh-sungguh sebagai pelayanan terbaik yang diberikan kepada jamaah pengguna jasa umroh dari PT. SCM.

Berbagai Pelayanan yang disediakan biro ini seperti tiket pesawat pengurusan perjalanan umroh, perjalanan wisata religi serta pengurusan dokumen- dokumen penting seperti visa dan paspor. Baik kepada pelanggan secara langsung (*walk in guest*) maupun pelanggan tidak langsung (*indirect guest*) yang melakukan transaksi dengan memanfaatkan media sosial untuk berkomunikasi maupun chat seperti *Instagram*, *whatsapp* dan yang lainnya secara *full service*. Sejauh ini PT. SCM telah memberangkatkan jamaah haji setiap tahunnya dan memberangkatkan umroh setiap bulannya dengan perjalanan yang nyaman.

Tujuan didirikan travel ini ialah untuk mempermudah calon jamaah yang ingin mendaftar ibadah umroh serta membantu melancarkan pelaksanaan ibadah umroh di Indonesia.

Dalam sistem pengelolaannya dikelola secara independen mulai dari bimbingan, manasik dan perjalanan haji baik pemberangkatan sampai pemulangan haji. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana strategi manajemen dalam peningkatan kualitas pelayanan ibadah umroh pada PT SCM Yogyakarta Tahun 2018- 2019.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut, maka peneliti mengemukakan rumusan masalah penelitian sebagai berikut: bagaimana strategi manajemen dalam peningkatan kualitas pelayanan ibadah umroh pada PT. SCM Yogyakarta pada tahun 2018-2019 ?.

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Strategi manajemen dalam peningkatan kualitas pelayanan ibadah umroh pada tahun 2018-2019.

### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Manfaat Akademis; Bagi peneliti sendiri adalah sebuah pelajaran berharga karena penelitian ini mengungkapkan tentang strategi manajemen PT. SCM dalam memberikan keilmuan secara teoritis, konseptual serta pengembangan ilmu manajemen dalam pengelolaan Ibadah Umroh.
2. Manfaat praktis; Merupakan sumber referensi dan kontribusi pemikiran di dalam menunjang penelitian selanjutnya.

3. Bagi PT. SCM; Hasil penelitian ini diharapkan strategi yang dirumuskan memberikan rekomendasi tentang informasi, masukan, dan saran dimasa mendatang dalam peningkatan manajemen pelayanan ibadah umroh yang lebih baik guna menarik perhatian calon jamaah haji dalam menggunakan biro perjalanan ini.

#### **E. Tinjauan Pustaka**

Untuk menghindari kesamaan pembahasan karangan orang lain, maka peneliti mencoba menampilkan beberapa skripsi yang dibuat oleh para peneliti skripsi lain, yang berkaitan dengan judul skripsi :

Sumaiyah, *Manajemen Strategi Bimbingan Ibadah Umroh Safa Marwa Tour Jogja di Kabupaten Sleman Yogyakarta* Tahun 2016-2017. Skripsi ini mengkaji tentang bagaimana manajemen strategi yang dilakukan Safa Marwa Tour Jogja telah mempermudah dan membantu calon jamaah umroh dalam menjalani bimbingan ibadah umroh, dimana calon jamaah umroh yang semula kurang memahami materi yang disampaikan, dapat dengan mudah memahami materi bimbingan ibadah umroh dipraktikkan secara langsung serta didukung dengan sarana yang memadai dan menambah perlengkapan bimbingan ibadah umroh.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Sumaiyah, *Manajemen Strategi Bimbingan Ibadah Umroh Safa Marwa Tour Jogja di Kabupaten Sleman Yogyakarta* Tahun 2016/2017. Skripsi, (UIN Sunan Kalijaga: Jurusan Manajemen Dakwah), hlm. 90.

Taufik Salim, *Strategi Pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji di Kota Pekanbaru*, skripsi ini mengkaji tentang kesesuaian strategi pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan haji, akan tetapi dalam hal pelaksanaannya belum maksimal. Dalam hal pelayanan ibadah haji, strategi pengelolaan yang dilakukan dengan meningkatkan pelayanan berdasarkan standarnya. Dalam hal promosi, PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel menggunakan media cetak dan media elektronik. Faktor-faktor yang mempengaruhi strategi pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji seperti: Adanya sumber daya manusia yang berkualitas, integritas, komitmen, *team work*, kompetitif serta inisiatif. Adanya kebersamaan dan kerja sama, adanya perlakuan adil di antara karyawan, memberikan hak karyawan tepat pada waktunya dan pemberdayaan karyawan dengan baik. Adanya fasilitas untuk karyawan dan jamaah haji.<sup>7</sup>

Achmad Yasin, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PT Safina Assalam Tour Gambut Kalimantan Selatan Tahun 2017*. Dalam penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan bergantung pada tiga hal yaitu: sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi terbesar sehingga

---

<sup>7</sup>Taufik Salim, *Strategi Pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji Di Kota Pekanbaru*. Skripsi, (UIN Sultan Syarif Kasim: Jurusan Manajemen Dakwah, 2009), hlm. 80.

kualitas pelayanan relative lebih sulit di tiru dibandingkan dengan kualitas produk dan harga.<sup>8</sup>

Berdasarkan hasil skripsi sebelumnya, terdapat perbedaan penelitian dari masing–masing peneliti tersebut, baik dari segi yang diteliti, strategi yang digunakan, lokasi penelitian, fokus penelitian maupun subjek penelitian. Sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan peneliti adalah lebih memfokuskan pada strategi manajemen dalam peningkatan pelayanan pada PT. Surya Citra Madani Yogyakarta pada tahun 2018-2019.

## **F. Kerangka Teori**

### **1. Tinjauan Strategi Manajemen**

#### **a. Definisi Strtegi Manajemen**

Strategi manajemen adalah suatu proses yang dirancang secara sistematis oleh manajemen untuk merumuskan strategi, menjalankan strategi, dan mengevaluasi strategi dalam rangka menyediakan nilai-nilai yang terbaik bagi seluruh pelanggan untuk mewujudkan visi organisasi. Atas dasar definisi tersebut, terdapat empat frasa penting yaitu:

- 1) Manajemen strategi merupakan suatu proses yang terdiri atas beberapa langkah terencana yang melibatkan manajemen dalam organisasi, mulai pimpinan tertinggi sampai karyawan terbawah.

---

<sup>8</sup> Achmad Yasin, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PT Safina Assalam Tour Gambut Kalimantan Selatan*, Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis, vol. 3, no 2, (Juli, 2017), hlm.212.

- 2) Proses digunakan untuk memutuskan visi dan misi, menetapkan tujuan strategi dan memilih strategi yang cocok untuk mencapai tujuan jangka pendek maupun jangka panjang.
- 3) Proses digunakan sebagai landasan untuk menjalankan strategi demi menyediakan *customer value* terbaik;
- 4) Pelaksanaan strategi harus selalu dievaluasi untuk menilai apakah hasil yang dicapai sesuai dengan rencana dan perkembangan terbaru.<sup>9</sup>

#### **b. Tahap Strategi Manajemen**

Tahap-tahap (proses) yang perlu dilakukan suatu organisasi pada dasarnya meliputi tiga tahap utama yang saling berkaitan. Pertama, perumusan strategi (*strategy formulation*), kedua implementasi strategi (*strategy implementation*) dan ketiga, evaluasi dan pengendalian strategi (*strategy control*).<sup>10</sup>

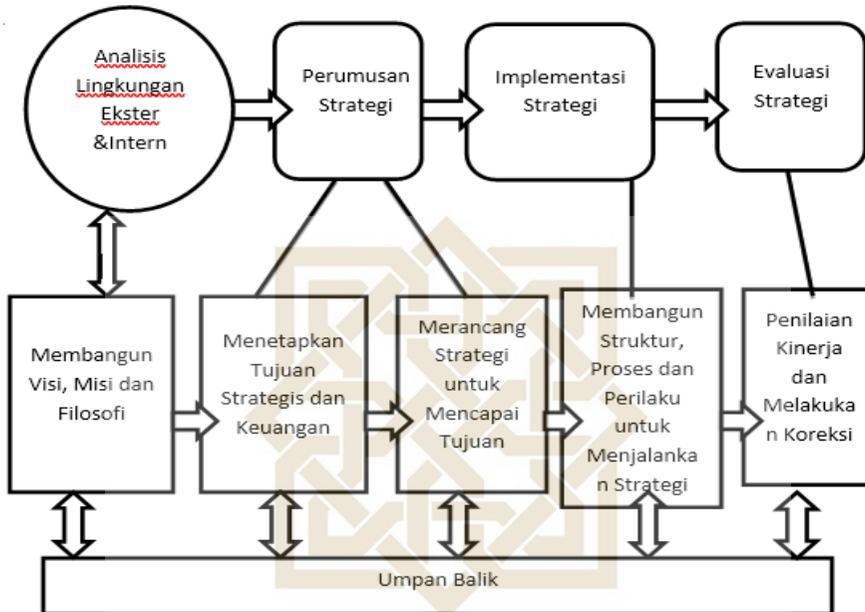
STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

---

<sup>9</sup> Bambang Hariadi, *Strategi Manajemen: Strategi Memenangkan Perang Bisnis* (Malang: Bayumedia Publishing, 2005), hlm. 3.

<sup>10</sup> *Ibid.*, hlm. 5.

**Bagan 1.1**  
**Model Proses Strategi Manajemen<sup>11</sup>**



1) Perumusan Strategi (Formulasi)

Perumusan strategi mencakup pengembangan visi, misi, identifikasi peluang dan ancaman eksternal suatu organisasi, kesadaran akan kekuatan dan kelemahan *internal*, penetapan tujuan jangka panjang, pencarian strategi, alternatif dan pemilihan strategi tertentu untuk mencapai tujuan.

2) Penerapan strategi (Implementasi)

Penerapan strategi sering disebut “tahap aksi” dan strategi manajemen. Menerapkan strategi berarti memobilisasi karyawan dan manajer untuk melaksanakan strategi yang

<sup>11</sup> Bambang Hariadi, *Strategi Manajemen: Strategi Memenangkan Perang Bisnis* (Malang: Bayumedia Publishing, 2005), hlm. 5.

telah dirumuskan. Sering dianggap tahap yang sulit dalam strategi manajemen, penerapan strategi membutuhkan kedisiplinan, komitmen, dan pengorbanan personal. Penerapan strategi yang berhasil bergantung pada kemampuan manajer untuk memotivasi karyawan, yang lebih merupakan seni daripada pengetahuan. Strategi itu dirumuskan, namun bila tidak diterapkan tidak akan gunanya.

### 3) Penilaian Strategi

Penilaian strategi merupakan tahap akhir dalam strategi manajemen. Manajer pasti tahu kapan ketika strategi tertentu tidak berjalan baik. Penilaian/evaluasi strategi merupakan cara utama untuk memperoleh informasi semacam ini. Ada tiga aktivitas strategi yang mendasar yaitu; *pertama*, Peninjauan ulang faktor *eksternal* dan *internal* yang menjadi landasan bagi strategi ini, *kedua*, Pengukuran kerja, dan *ketiga*, Pengambilan langkah korektif. Penilaian strategi diperlukan karena ada yang berhasil saat ini tidak selalu berhasil nanti.

## 2. Tinjauan Kualitas pelayanan

### a. Defenisi Kualitas Pelayanan

Sampara mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai

pedoman dalam memberikan layanan.<sup>12</sup> Norman juga mengatakan bahwa apabila ingin sukses memberikan kualitas pelayanan maka harus terlebih dahulu memahami karakteristik tentang pelayanan sebagai berikut;

- 1) Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan yang nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- 3) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.<sup>13</sup>

#### **b. Dimensi Pelayanan Kualitas**

Menurut Fandy Tjipto dalam bukunya “*Prinsip-Prinsip Total Quality Service*” mengemukakan ada tiga dimensi atau ukuran kualitas pelayanan;

- 1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

---

<sup>12</sup>Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya* (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hlm. 35.

<sup>13</sup>*Ibid.*, hlm. 36.

- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
- 5) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus pada kepuasan pelanggan.

### 3. Tinjauan Ibadah Umroh

#### a. Pengertian Umroh

Umroh diambil dari kata *al - i'timar* yang berarti ziarah (berkunjung).<sup>14</sup> Sedangkan yang dimaksud dengan umroh adalah menziarahi *ka'bah* untuk melakukan rangkaian ibadah

---

<sup>14</sup> Syaikh sulaiman Ahmad Yahya, *Kitab Al-Wajin: Ringkasan Fikih Sunnah Sayyid Sabiq* (Jakarta: Pustaka Al- Kautasar, 2009), hlm. 389.

tertentu dengan syarat –syarat yang telah ditetapkan.<sup>15</sup> artinya berkunjung atau berziarah dengan cara tertentu yang disebut juga dengan “haji kecil”. Para ulama sepakat bahwa umrah adalah ibadah yang disyariatkan.

Pelaksanaan ibadah umroh ini didasarkan pada firman Allah SWT dalam Surat Al-Baqarah Ayat 196:

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ.....

“Tunaikanlah dengan sempurna ibadah haji dan umrah semata-mata karena Allah...”

Sabda Rasulullah SAW.,

الْعُمْرَةُ إِلَى الْعُمْرَةِ كَفَّارَةٌ لِمَا بَيْنَهُمَا وَالْحَجُّ الْمَبْرُورُ لَيْسَ لَهُ جَزَاءٌ إِلَّا الْجَنَّةُ

“Dari umroh ke umroh adalah kafarah (penebus dosa) antara keduanya, dan Haji Mabrur tidak ada balasannya kecuali syurga” [HR. Al- Bukhori dan Muslim].

Mengenai hukumnya ada beberapa pendapat antara lain menurut Imam Ahmad dan Imam Syafi’i, hukumnya wajib. Menurut Imam Maliki dan Imam Hanafi, hukumnya *sunat mu’akad* (sunat yang dipentingkan).

Umrah wajib, ialah umrah yang dilakukan untuk pertama kalinya dalam kaitan dengan pelaksanaan ibadah haji. Seperti diketahui bahwa dalam melaksanakan ibadah haji dan ibadah umrah dalam satu kesatuan.

---

<sup>15</sup>Aden Rosadi, *Sejarah, Perkembangan, dan Pemikiran Pengelolaan Ibadah Haji di Indonesia* (Arfino Raya: Bandung, 2011), hlm. 1.

Umrah sunah, ialah umroh yang bisa dilakukan kapan saja baik itu sebelum dan sesudah pelaksanaan ibadah haji. Ibadah umroh ini juga boleh dilakukan di luar musim haji, tata cara pelaksanaannya sama dengan umrah wajib yang termasuk ibadah haji, setelah jamaah ber-*tahallul* maka selesai ibadah umrah sunah. Adapun yang berbeda adalah dalam hal mengucapkan niat, yaitu untuk melakukan sunat umrah.

#### **b. Dua Macam Umroh**

- 1) *Mufradah*, yaitu umrah yang disertai haji,
- 2) *Tamattu'*, yaitu umrah yang merupakan salah satu bagian dari haji.

Perbedaan kedua umroh ini terletak pada beberapa hal:

Dalam hal *tawaf*, *tawaf nisa'* wajib di dalam *umroh mufaradah* sedangkan *umroh tamattu'* tidak wajib. Waktu *umroh tamattu'* dimulai dari awal bulan *Syawal* samapai hari kesembilan dari *Dzulhijjah*, sedangkan umroh mufaradah waktunya sepanjang tahun. Orang yang berumroh dengan *umroh tamattu'* hanya boleh melakukan *taqhsir* saja, adapaun orang yang melakukan umroh *mufrad* boleh memilih antara *taqhsir* (memotong sedikit rambut) dan *halq* (mencukur gundul).<sup>16</sup>

Dalam pelaksanaannya umroh terbagi menjadi dua macam yakni *umroh reguler* dan *umroh plus*. *Umroh reguler*

---

<sup>16</sup> *Ibid.*, hlm. 63.

ialah ibadah umroh yang dilaksanakan di luar musim haji oleh suatu biro perjalanan haji dan umroh. Ia beribadah dan mengunjungi tiga kota dalam satu negara (Arab Saudi), yakni Mekah, Madinah, dan Jeddah). *Umroh plus* ialah rangkaian perjalanan ibadah umroh yang ditambah dengan mengunjungi Negara Timur Tengah/ Asia/ Eropa selain Mekah, Madinah dan Jeddah. Dari kedua macam umroh ini secara substansial ibadah tidak mengalami perbedaan yang signifikan.

### **G. Metode Penelitian**

Setiap penelitian tentu menggunakan suatu metode, karena metode merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data yang bersifat ilmiah dan ditempuh melalui metode penelitian.<sup>17</sup> Secara umum metode penelitian didefinisikan sebagai suatu kegiatan ilmiah yang terencana, terstruktur, sistematis dan memiliki tujuan tertentu baik praktis maupun teoritis. Dikatakan sebagai kegiatan ilmiah karena penelitian dengan aspek ilmu pengetahuan dan teori. Terencana karena penelitian harus direncanakan dengan memperhatikan waktu, dana dan aksesibilitas terhadap tempat dan data.<sup>18</sup> Metode penelitian juga dapat diartikan sebagai proses, prinsip dan prosedur yang digunakan untuk mendekati problem dan mencari jawaban. Jawaban tersebut merupakan data yang dibutuhkan.

---

<sup>17</sup> Winarno Surakhmad, *Pengantar penelitian ilmiah* (Bandung: tarsito,1980), hlm. 36.

<sup>18</sup> Raco J.R., *Metode penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulan*, (Jakarta: Grasindo,2010), hlm.5.

Pada penggalian data dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu data yang berwujud kata-kata, bukan rangkaian angka-angka.

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah menggunakan jenis penelitian kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

### **2. Subjek dan Objek Penelitian**

#### **a. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian ini adalah direktur, karyawan operasional dan karyawan dokumen perjalanan PT. SCM.

#### **b. Objek Penelitian**

Objek penelitian ini adalah strategi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah umroh.

### **3. Sumber data**

#### **a. Data Primer**

Data primer yaitu data yang dikumpulkan dari sumber utama.<sup>19</sup> Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan direktur umroh sebagai responden mengenai strategi manajemen ibadah umroh.

#### **b. Data Sekunder**

Data yang didapat secara tidak langsung. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari

---

<sup>19</sup> Hadawi Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1995), hlm. 12.

observasi dan dokumentasi literatur- literatur atau bacaan yang relevan dengan penelitian ini.<sup>20</sup>

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.<sup>21</sup>

##### a. Observasi

Observasi ialah metode atau cara-cara menganalisis dan mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati individu atau kelompok secara langsung. Metode ini digunakan untuk melihat dan mengamati secara langsung keadaan di lapangan agar peneliti memperoleh gambaran yang lebih luas tentang permasalahan yang diteliti. Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data peneliti yang melihat mengamati secara *visual* sehingga validitas data sangat tergantung pada kemampuan observer.<sup>22</sup> Peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap

---

<sup>20</sup>*Ibid.*, hlm.13.

<sup>21</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 224.

<sup>22</sup> Sudjarwo dan Basrowi, *Manajemen Penelitian Sosial* (Bandung: Mandar Maju, 2009), hlm. 161.

situasi dan kondisi (keadaan) baik itu kegiatan maupun rutinitas kerja di biro travel umroh PT. SCM Yogyakarta.

b. Wawancara (*interview*)

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada partisipan.<sup>23</sup> Di dalam wawancara, peneliti menggunakan wawancara terstruktur yaitu wawancara yang terdiri dari suatu daftar pertanyaan yang telah direncanakan dan telah disusun sebelumnya. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Direktur, Pembimbing dan Karyawan PT. SCM Yogyakarta.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan studi dokumen yang berupa data-data tertulis mengandung keterangan dan penjelasan tentang fenomena yang masih aktual.<sup>24</sup> Metode dokumentasi dilakukan guna mendapatkan informasi dan bukti berupa foto, gambar, catatan, jurnal, majalah, arsip dan dokumentasi lainnya.

## 5. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman, ada tiga macam kegiatan dalam analisis data kualitatif, yaitu:<sup>25</sup>

---

<sup>23</sup>Conny R.Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta:Kompas Gramedia,

2010), hlm. 116.

<sup>24</sup>*Ibid.*, hlm. 236.

<sup>25</sup>Emzie, *Metodelogi Penelitian Kualitatif : Analisis Data* (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2010), hlm. 129.

a. Redukasi Data

Redukasi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, dan menyusun data dalam suatu cara di mana kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasi. Redukasi data merujuk pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan pen-*transformasian* data mentah yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan tertulis.

Data kualitatif dapat direduksi dan dirubah dalam banyak cara, yaitu melalui seleksi halus, melalui rangkuman atau *paraphrase*, melalui menjadikannya bagian dalam suatu pola yang besar, dan seterusnya.

b. Model Data

Bentuk yang paling sering dari model data kualitatif dan selama ini adalah teks *naratif*. Sebagaimana dengan reduksi data, menciptakan dan menggunakan model bukanlah sesuatu yang terpisah dari analisis. Pada tahap ini, dilakukan kegiatan penyajian data secara sistematis, terorganisasi, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan lebih mudah dipahami.

c. Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan

Merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan.

## 6. Uji Keabsahan data

Penelitian ini peneliti menggunakan metode uji kredibilitas data triangulasi. Uji triangulasi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi teknik.

Triangulasi teknik adalah metode untuk menguji data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Jenis triangulasi terdiri dari triangulasi sumber data, triangulasi metode, triangulasi teori, dan triangulasi peneliti.<sup>26</sup>

Peneliti melakukan pengecekan dengan menggunakan triangulasi metode. Hal ini bertujuan untuk memperoleh data yang valid dan dapat dipertanggung-jawabkan. Pada uji keabsahan data ini peneliti membandingkan data hasil wawancara dengan subjek penelitian, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh data yang valid dan kredibel. Berikut skema triangulasi teknik yang digunakan peneliti.

**Bagan 1.2**  
**Triangulasi dengan Tiga Teknik Pengumpulan Data<sup>27</sup>**



<sup>26</sup> Djaman Satori dan Aan Komarin, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 170.

<sup>27</sup> Sumber: Conny R Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kompas Gramedia, 2010), hlm. 118.

## **H. Sistematika Pembahasan**

Sistematika penulisan diperlukan untuk mempermudah dalam pemahaman dan penyusunan skripsi, sistematika pembahasan dalam penelitian ini tersusun sebagai berikut:

BAB I: Berisi tentang pendahuluan, yang terdiri dari penegasan judul, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan (manfaat) penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, sistematika pembahasan dan gambar arus proses penelitian.

BAB II: Menjelaskan tentang gambaran umum PT. SCM, meliputi sejarah berdiri, visi misi, struktur organisasi, letak geografis, dan program kerja PT. SCM.

BAB III: hasil penelitian dan Pembahasan. Bab ini berisikan tentang strategi manajemen meliputi formulasi, implementasi dan evaluasi yang ada di PT SCM dengan melakukan pengkajian terhadap pelayanan ibadah umroh.

BAB IV: Penutup, berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilaksanakan, saran-saran yang mengarah dengan rekomendasi yang yang dirasa perlu serta kata penutup sebagai tawaran solusi. Pada bagian akhir skripsi ini akan dicantumkan pula daftar pustaka serta lampiran-lampiran.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka peneliti menyimpulkan bahwa Strategi Manajemen dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Ibadah Umroh PT. Surya Citra Madani Yogyakarta Pada Tahun 2018-2019 dilakukan dengan baik, adapun kriterianya sebagai berikut:

Strategi manajemen yang digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah umroh mampu memberikan kemudahan dan kenyamanan terhadap jamaah umroh dalam bentuk tindakan pelayanan. Berdasarkan metode penelitian yang digunakan oleh peneliti berupa hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, kemudian dianalisis dan disesuaikan antara fakta yang terjadi dan teori yang digunakan, yaitu menggunakan 4 tahap strategi manajemen yang meliputi analisis lingkungan, formulasi strategi, implementasi strategi, serta evaluasi dan pengendalian. Secara keseluruhan, PT. Surya Citra Madani Yogyakarta telah menerapkan 4 tahap strategi manajemen tersebut, akan tetapi belum dikelola secara sistematis, terutama pada tahap implementasi. Namun, dengan adanya fungsi evaluasi sebagai alat ukur keberhasilan dan pengendalian dari pelayanan umroh, maka ada beberapa hal yang sekiranya harus diperhatikan secara khusus oleh pelaksana strategi manajemen yang akan disampaikan oleh peneliti pada penulisan saran.

## **B. Saran- Saran**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang “Strategi Manajemen dalam Peningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Umroh PT. Surya Citra Madani Yogyakarta Pada Tahun 2018-2019”, maka dapat diajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Pada tahap implementasi, seharusnya customer service lebih maksimal dalam merespon keinginan jamaah dan bisa tepat waktu pada saat memberikan layanan.
2. Perlu ketelitian dalam pengecekan ulang pemberkasan yang dikumpulkan calon jamaah umroh, sehingga dapat meminimalisir kesalahan-kesalahan terlebih pada peng-*inputan* data.
3. Panitia pelaksana disarankan agar meningkatkan strategi pengiklanan PT. SCM, dengan cara memanfaatkan beberapa media seperti media cetak, memasang banner ataupun spanduk, hal tersebut dilakukan agar PT. SCM lebih dikenal dikalangan masyarakat luas, mempermudah calon jamaah umroh untuk memperoleh informasi, serta harapannya yaitu agar jamaah lebih banyak lagi yang ingin mendaftarkan diri untuk menjadi anggota di PT. SCM.
4. Pelaksanaan penelitian selanjutnya, disarankan agar peneliti yang ingin melakukan penelitian di PT. SCM dapat lebih banyak melakukan observasi dan bisa berpartisipasi dalam kegiatan PPIU tersebut, supaya dapat belajar dan menambah *khazanah* intelektual dalam kajian manajemen dakwah khususnya manajemen haji dan umroh.

## DAFTAR PUSTAKA

- Emzie, *Metodelogi Penelitian Kualitatif : Analisis Data*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2010.
- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- Hariadi, Bambang, *Strategi Manajemen: Strategi Memenangkan Perang Bisnis*, Malang: Bayumedia Publshing, 2003.
- Hunger, David dan Thomas Wheelen, *Manajemn Strategis*, diterjemahkan oleh Julianto Agung, Yogyakarta: Andi, 2003.
- J.R.,Raco, *Metode peneliitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulan*, (Jakarta: Grasindo, 2010).
- Kasmir, *Etika CustomerService*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.
- Nawawi, Hadawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press,1995.
- Rosadi, Aden, “*Sejarah, Perkembangan, dan Pemikiran Pengelolaan Ibadah Haji di Indonesia*”, Bandung: Arfino Raya, 2011.
- Rudianto, *Penganggaran*, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Salim,Taufik, *Strategi Pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji Di Kota Pekanbaru*. Riau: Jurusan Manajemen Dakwah, 2009.
- Satori, Djaman dan Aan Komarin, “*Metode Penelitian Kualitatif*”. Bandung: Alfabeta,2009.
- Sedarmayanti, *Manajemen strategi*, Bandung: PT. Refika Aditama, 2014.

Semiawan, Conny R., "Metode Penelitian Kualitatif", Jakarta:Kompas Gramedia, 2010.

Sudjarwo dan Basrowi, "Manajemen Penelitian Sosial", Bandung: Mandar Maju, 2009.

sulaiman Ahmad Yahya, Syaikh, *Kitab Al-Wajin: Ringkasan Fikih Sunnah Sayyid Sabiq*, Jakarta: Pustaka Al- Kautasar, 2009.

Sumaiyah, *Manajemen Strategi Bimbingan Ibadah Umroh Safa Marwa Tour*, Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, 2016.

Surakhmad, Winarno, *Pengantar penelitian ilmiah*, Bandung: tarsito,1980.

Swasta DH, Bhasu dan Ibnu Sukotjo W, *pengantar Bisnis Modern*, Yogyakarta: Liberty, cet. Ke-4, 1995.

Yasin, Ahmad, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PT Safina Assalam Tour*, Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis, vol. 3, no. 2, 2017.

#### Web

<https://haji.kemenag.go.id/v3/content/usung-gerakan-5-pasti-umrah-ditjen-phu-meriahkan-harkonas-2019-di-bandung>

<http://suryacitramadani.com/2019/03/tentang-kami/>

<http://suryacitramadani.com/direksi/>

<http://suryacitramadani.com/visi-misi/>

<https://www.instagram.com/p/BOUFgVHgjdT/>



LAMPIRAN-LAMPIRAN

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## FOTO-FOTO



(Wawancara dan ber-*post* bersama Bapak Dede Haris Sumarno, Direktur PT. SCM)



(Wawancara dengan Mas Dalih Firman (para Karyawan administrasi PT. SCM

Fanani, bagian Operasional PT. SCM) Mas Dalih, Mas Faisal, dan Mbak Nita)



(Bersama Mas Dalih Firman Fanani (kiri) dan Mas Putra, mahasiswa magang di PT. SCM)



Pemberian teori Manasik Umroh oleh Bapak Wiranto, bertempat di Gedung Wilayah Muhammadiyah

DOKUMEN PENELITIAN

### PERBEKALAN

**Keterangan :**

1. Substansi Kebutuhan bekal tanah suci mulai berangkat sudah dicici pengadaannya.
2. Barang yang sudah dibeli sesuai daftar, diberi tanda (✓), untuk memudahkan pengecekan barang yang belum terbeli.
3. Substansi yang memasukkan barang ke dalam tas koper adalah calon jamaah umrah sendiri, jangan anak/bayi/suami/saudara yang tidak pergi umrah. Hal ini untuk menghindari kesalahan memasukkan barang, mungkin kurang/berlebih, atau barang yang tidak perlu.

#### ISI TAS KOPER

NO.	NAMA BARANG		JUMLAH	YANG SUDAH DIBELI (✓)	SUDAH MASUK KOPER (✓)
	PUTRA	PUTRI			
1	OBAT PRIBADI	OBAT PRIBADI	SECUKUPNYA		
2	PAKALAN IHRAM	MURUNG	2 SET		
3	BEAT PENGANG IHRAM		1 BUAH		
4	MINYAK WANGI	MINYAK WANGI	SECUKUPNYA		
5	BAJU KORO	BAJU MUHRAM	1 BUAH		
6	PAKALAN DALAM	PAKALAN DALAM	MENYESUAIKAN		
7	CELANA PANJANG		1 BUAH		
8	CELANA LANGGUNG		1 BUAH		
9	SARUNG		1 BUAH		
10	BAJU KAOS HARIAN		1 BUAH		
11	SHOES	SHOES	1 BUAH		
12	GLIDING TANGKALING	GLIDING TANGKALING	1 BUAH		
13	SEMPROT AIR	SEMPROT AIR	1 BUAH		
14	TAS KRESER 1 KELUAS	TAS KRESER 1 KELUAS	1 BUAH		
15	KARPET GELANG	KARPET GELANG	MENYESUAIKAN		
16	TAMPAK UMBRAH	TAMPAK UMBRAH	1 BUNGKUS		
17	PELEMBAB RULI	PELEMBAB RULI	MENYESUAIKAN		
18	LIP GLOSS/LES BIRU	LIP GLOSS/LES BIRU	1 BUAH		
19	CHARGER HP	CHARGER HP	1 BUAH		
20	MASKER	MASKER	SECUKUPNYA		
21	SANDAL JEFT	SANDAL JEFT	1 PASANG		

### ISI TAS RANSEL

**JANGAN DIISI:**

1. BENDA LOGAM YANG DILARANG, Seperti: Pemii, Silet, Potongan Kuku, Gunting Kecil, Pisau Lipat, dll.
2. BENDA CAIR, Seperti: Madu, Minuman, Alat Kosmetik, dll.

NO.	NAMA BARANG	JUMLAH	YANG SUDAH DIBELI (✓)	SUDAH MASUK KOPER (✓)
1	OBAT PRIBADI	SECUKUPNYA		
2	CELANA PANJANG	1 BUAH		
3	CELANA ANGRUNG	1 BUAH		
4	SARUNG	1 BUAH		
5	BAJU KAOS HARIAN	1 BUAH		
6	PAKALAN DALAM	1 BUAH		
7	SIANG RINAI	SECUKUPNYA		
8	SALADIR KEBIL	1 BUAH		
9	TISU/ PERINGPATAU BAWAH	SECUKUPNYA		
10	JAKET	1 BUAH		

**JANGAN DIISI:**

1. BENDA LOGAM YANG DILARANG, Seperti: Pemii, Silet, Potongan Kuku, Gunting Kecil, Pisau Lipat, dll.
2. BENDA CAIR, Seperti: Madu, Minuman, Alat Kosmetik, dll.

NO.	NAMA BARANG	SUDAH MASUK KOPER (✓)
1	BUKU MANASIK UMBRAH	
2	BLOCK NOTE/ BUKU CATATAN PRIBADI + PULPEN	
3	OBAT PRIBADI SECUKUPNYA	
4	UANG SATU RIYAL, 10 ATAU 20 RIYAL	
5	KUNCI KOPER ASLI DAN SEREP	
6	KUNCI TAS RANSEL ASLI DAN SEREP	
7	KAMERA	
8	POWER BANK	
9	KAOS KAKI SATU STEL	
10	MASKER, 2 ATAU 3 BUAH	

UMRAH 9 HARI 23 OKTOBER 2019 - 31 OKTOBER 2019		
HARI KE-	HARI, TANGGAL	KEGIATAN
1.	RABU, 23/10/2019 YOGYAKARTA JAKARTA - MADINAH	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dengan <b>BERSERAGAM BATIK SCM</b> diharapkan seluruh jamaah sudah siap berada di Bandara Adi Sucipto Yogyakarta, hari Rabu, 23 Oktober 2019 paling lambat jam 07:00 WIB untuk berkumpul;</li> <li>Jam 08:00 WIB masuk ruang tunggu keberangkatan;</li> <li>Take-off dengan pesawat GA-205 pada jam 10:05 WIB dan tiba di Bandara Soekarno-Hatta jam 11:25 WIB;</li> <li>Take-off lagi dengan pesawat GA-960 pada jam 15:25 WIB langsung menuju Madinah dan tiba jam 21:20 waktu setempat, kemudian check-in di hotel Al Saliniyah.</li> </ul>
2.	KAMIS, 24/10/2019 MEDINAH	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pukul 06:00-07:00 mandi;</li> <li>Pukul 08:00 berkumpul di lobby hotel, bersiap untuk Ziarah ke Makam Baqi', makam Rasulullah SAW, Museum Asma'ul Husna, Museum Al Qur'an dan Raudhah.</li> <li>Memperbanyak ibadah di Masjid Nabawi (shalat rawatib, tadarrus al Qur'an n dzikir).</li> </ul>
3.	JUMAT, 25/10/2019 MADINAH	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pukul 07:00 setelah makan pagi berkumpul di lobby hotel, selanjutnya mengikuti ziarah Madinah-Masjid Quba, Jabal Uhud, Kebun Kurma dan Masjid Qiblatain.</li> <li>Sholat Jumat</li> <li>Acara bebas, beribadah di Masjidil Haram, memperbanyak tawaf sunnah tanpa ihram</li> </ul>
4.	SABTU, 26/10/2019: MADINAH- MAKKAH	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pukul 08:00 masing-masing mengumpulkan bagasi di depan kamar.</li> <li>Setelah makan siang, pukul 14.00 check-out hotel dan menuju Makkah, singgah di Bir' Ali untuk Miqot.</li> <li>Selanjutnya dengan bus menuju Makkah, tiba di Makkah check-in hotel Azka-Sofwa Makkah sekitar pukul 20.00 waktu setempat.</li> </ul>
5.	MINGGU, 27/10/2019: MAKKAH	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pukul 00.00 - 04.00 melanjutkan prosesi umrah, tawaf, sa'i, dan tahalul.</li> <li>Pukul 04.00 berkumpul di lobby hotel untuk shalat shubuh;</li> <li>Pukul 06:00-07:00 mandi dan sarapan;</li> <li>Acara bebas, beribadah di Masjidil Haram, memperbanyak tawaf sunnah tanpa ihram</li> </ul>
6.	SENIN, 28/10/2019: MAKKAH	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bangun Pukul 03:30 bersiap untuk sholat tahajud dan dilanjutkan dengan sholat subuh berjamaah di Masjidil Haram.</li> <li>Pukul 08:00 setelah makan pagi berkumpul di lobby hotel, selanjutnya mengikuti ziarah Makkah-Jabal Tsur, Jabal Rahmah, Padang Arafah, Muzdalifah, Mina, dan lain-lain.</li> </ul>
7.	SELASA, 29/10/2019: MAKKAH	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memperbanyak ibadah termasuk sholat JUMAT berjamaah, di Masjidil Haram</li> <li>Acara belanja bagi yang ingin belanja, atau jamaah istirahat 1 hari.</li> </ul>
8.	RABU, 30/10/2019: MAKKAH- JEDDAH- JAKARTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jam 08:00, dengan <b>BERSERAGAM BATIK SCM</b> makan pagi, kemudian bersiap check-out dari hotel Azka-Sofwa Makkah pada pukul 12:00.</li> <li>Selanjutnya melakukan perjalanan kembali ke Jakarta melalui Jeddah, dimana jarak MAKKAH ke JEDDAH dengan waktu tempuh sekitar 4 jam dan direncanakan akan dapat mengunjungi beberapa tempat di Jeddah, seperti: Qomish Shopping Center, City Tour, Laut Merah, Masjid Terapung;</li> <li>Shalat Dzuhur dan Ashar Jama' Taqdim di Jeddah.</li> </ul>

*Detail perjalanan di atas, dapat berubah sewaktu-waktu*



**PT SURYA CITRA MADANI**

**TATA CARA KEBERANGKATAN**

Diharapkan seluruh jamaah sudah siap berada di Bandara Adi Sucipto Yogyakarta, hari RABU, 23 Oktober 2019 dengan **BESERAGAM BATIK SCM** paling lambat jam 07:00 WIB untuk berkumpul, kemudian jam 08:00 WIB masuk ruang tunggu keberangkatan dan take-off dengan pesawat GA-205 pada jam 10:05 WIB dan tiba di Bandara Soekarno-Hatta jam 11:25 WIB

- Jamaah berada di Bandara dengan:
  - PRJA
    - Pakailan Seragam batik
    - Tas paspor
    - Tas Ransel
    - ID Card
  - WANITA
    - Pakaian Seragam batik
    - Kaos kaki
    - Jilbab/Barego
    - Tas paspor
    - Tas Ransel
    - ID Card
- Barang-barang yang dapat dibawa dalam Tas ke dalam cabin-pesawat adalah :
  - Perlengkapan Sholat
  - Buku Do'a
  - Sandal
  - Obat-obatan selama di perjalanan
  - Dilarang membawa/memasukkan cairan melebihi 100 ml & benda tajam ke dalam kabin. Misal: pisau lipat, gunting, silet, dll.

Sedangkan barang-barang yang akan dibagikan agar dikunci dan diberi gembok dan juga diberikan identitas masing-masing jamaah, agar jamaah gampang mengenal koper masing-masing, mengingat koper semua sama.

**FASILITAS HOTEL**

**MADINAH**  
SALIHIAH \*4 (setara)

**MAKKAH**  
AZKA SOPWA \*5 (setara)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
 YOGYAKARTA

## TRANSKIP WAWANCARA

### A. Narasumber I

Nama : Bapak Dede Haris Sumarno  
Jabatan : Direktur PT. Surya Citra  
Madani Yogyakarta

#### 1. Bagaimana sejarah berdirinya PT. SCM?

“Sekilas saya sampaikan bahwa SCM didirikan merespon ee aturan dari Kemenag yang harus memisahkan antara haji dan umroh, jadi Muhammadiyah sudah ada KBIH yaitu Aisyiyah merupakan salah satu KBIH paling awal di Jogja bahkan jamaahnya tahun ini sekitar seribu dua ratus. Kemudian ee tahun dua ribu berapa itu,,ada aturan yang mengatakan bahwa KBIH tidak boleh lagi menyelenggarakan umroh dan perlu dibuat perusahaan yang berbentuk PT. Akhirnya dibuatlah PT. SCM pada tahun 2013. Kemudian memperoleh izin sebagai PPIU, berdiri itu PT. Kemudian dilengkapi dengan izin wisata, izin gangguan dan lain sebagainya, pokonya perusahaan ya. Lalu kemudian boleh memperoleh izin sebagai PPIU, kalau di SK sih Oktober 2017 ya tapi kita perolehnya di Desember 2017. Itu terkait umroh sedangkan haji khusus atau PIHK itu beda lagi ya, jadi kami boleh mengajukan untuk menyelenggarakan haji khusus itu tiga tahun dari izin PPIU itu berdiri, dan sahamnya seratus persen milik Perserikatan Muhammadiyah dan bukan perorangan”.

#### 2. Bagaimana struktur kepengurusan di PT. SCM?

“Untuk struktur kepengurusan, SCM kalau dulu itu ada Direktur Utama, kemudian Direktur-Direktur tapi nanti bisa yang terbaru ya,, kalau sekarang melalui *rubs* yang ada sudah diputuskan ada Direktur Utama, Direktur Keuangan, Direktur Operasional, Marketing, Ibadah dan dibawah-bawahnya juga ada. Apa tugasnya, ya sudah jelas ya kalau marketing ya tugasnya pemasaran, merekrut jamaah yang ingin menjadi

anggota jamaah SCM, bagi jamaah yang sudah ikut biar bisa nyaman dan dimasa yang akan datang harapannya juga bisa menjadi ujung tombak marketing bagi kami kalau bahasnya dari mulut ke mulut. Itu tugas marketing. Berbagai tuas marketing seperti *be law the line, over the line*, ada iklan. Kalau operasional ya bagaimana pesen tiket, mengelola *handling*, menerima dan memproses jamaah menjadi jamaah dan menjadi alumni, ya mungkin itu kalau ditanya terkait tugas masing-masing”.

**3. Apa saja visi, misi, dan tujuan di PT. SCM ini ya pak?**

“Visi dan misi, visinya ya,, kalau visi ya sesuatu yang memang dirancang panjang ya ingin menjadi biro umroh yang terbaik, yang terpercaya. Kalau misinya ya memberikan pelayanan yang terbaik, secara profesional, kemudian membuat paket-paket yang apa namanya e bisa memenuhi kebutuhan jamaah ya mungkin kurang lebih itu visi dan misinya mas. Kalau untuk tujuan ya mas, Ya,,PT SCM itu didirikan tujuannya untuk melayani, untuk membantu jamaah umroh khususnya warga Muhammadiyah DIY untuk menunaikan ibadah umroh sesuai dengan tuntunan Rasulullah Saw”.

**4. Apa saja faktor penghambat maupun pendukung terhadap pelaksanaan ibadah umroh disini ya pak?**

Mungkin dari pendukungnya dulu ya, kalau pendukung disini ya semua pengurus organisasi menjalankan tugas organisasi dengan baik, dengan kompak juga. Selain itu kami juga punya sarana- prasana yang bisa dibilang memadai untuk para jamaah, serta kami memiliki para pembimbing yang berkualitas yang akan membimbing jamaah nantinya sesuai dengan tuntunan yang diajarkan Rasulullah SAW. Terus untuk penghambat, ya Karena saham perusahaan ini dimiliki oleh perserikatan Muhammadiyah ya tentu PT. Surya Citra Madani ini tidak bersifat profit atau mencari keuntungan sehingga

kadang-kadang kurang dapat besaing dengan perusahaan lain yang bersifat profit.

**5. Apa saja strategi manajemen pelayanan ibadah umroh yang diterapkan di PT SCM ya pak?**

“Salah satunya ya,,kami biasanya memberi fasilitas dengan kids seperti koper, tas yang kualitasnya bagus yang berkualitas tentunya. kalau dibandingkan dengan biro yang lain mungkin bisa dikatakan koper, tas kita berada di level atas dan yang baiklah, Hal itu merupakan salah satu strategi yang kita gunakan guna memberi pelayanan yang paripurna sehingga jamaah pengguna SCM merasa nyaman”.

**6. Apakah strategi yang diterapkan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan?**

“Bagaimanapun kualitas pelayanan itu dipengaruhi oleh orang luar/masyarakat ya mas, dan apakah strategi berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan, ya tentunya berpengaruh sekali”

**7. Apa yang membedakan strategi PT SCM dengan biro perjalanan yang lain?**

Yang paling terlihat ya, pertama, kami selalu bilang bahwa informasi yang kami cantumkan disini adalah informasi yang jujur. Kami tidak menutupi dan bisa di cek ini hotelnya ini,ini,ini,,maka yang kami berikan informasi yang sama. Dengan harapan ketika kami jujur maka jamaah akan paham bahwa ketika jamaah bersama SCM maka ini yang akan mereka peroleh, yang kedua karena ini adalah biro perjalanan dibawah perserikatan Muhammadiyah maka kita dalam pemasaran kita libatkan cabang dan ranting terkait juga pimpinan wilayah Aisyiyah sehingga mereka pas memiliki dapan”.

**8. Bagaimana bentuk program pelayanan ibadah umroh yang ada di PT. SCM ya pak?**

“untuk Program pelayanan ya seperti penyambutan tamu, pemberian penjelasan tentang produk , membantu calon jamaah umroh dalam mengurus dokumen perjalanan seperti pasport, meningitis, biometrik, terus ada bimbingan manasik, pelayanan pra pemberangkatan, bimbingan di tanah suci, serta pemulangan jamaah ke Tanah Air nantinya, ya mungkin semacam itulah”.

**9. Bagaimana bentuk prosedur pelaksanaan pelayanan di PT. SCM ya pak?**

“Jadi e mungkin kita pada saat berdiri, pada saat beroperasi. tidak semua kita memiliki standar operasi prosedur,, tapi karena pendiri ini dulu orang-orang KBIH yang biasa menyelenggarakan umroh mereka sudah paham bayangannya itu begini dan akhirnya mereka briving, memberi gambaran pada staf-staf kami bahwa ini lho harusnya,, jika jamaah datang mengasih tau gambaran bla,,bla,, mengurus surat-surat harus detail, tepat waktu dan semua pengurus e,, semuanya terlibat secara aktif dalam menjalankan program. Dan dan setelah berjalannya waktu sampai sekarang ini kami alhamdulillah sudah membuat SOP yang tentunya ni,,sebagai pedoman aturan yang kita terapkan. sehingga harapannya itu target-target jangka panjang di SCM itu dapat terwujud”.

**10. Bagaimana bentuk evaluasi yang dilakukan PT. SCM ya pak?**

“Ya kita ada,,pertama ada grup pengurus staf gitu untuk melaporkan hal-hal secara *uptudate*, kemudian kita melakukan rapat rutin setiap pekannya ya kalau sekarang setiap hari jum'at,, biasanya jum'at siang selain untuk merencanakan kedepan juga mengevaluasi apa yang sudah dilakukan dibelakang dan Ya,, salah satu tujuan evaluasi itu untuk memastikan bahwa apa yang kita rencanakan berjalan dengan baik”.

## **B. Narasumber II**

Nama : Mas Dalih Firman Fanany  
 Jabatan : Bagian Operasional PT. Surya Citra  
 Madani Yogyakarta

### **1. Apa saja bentuk pelayanan yang diberikan oleh PT. SCM kepada jamaah umroh di PT. SCM?**

Untuk pelayanan ya jamaah datang kesini kemudian mencari informasi tentang umroh, selanjutnya apa namanya ya kita berikan berupa brosur, harga, fasilitas apa saja, kemudian kita jelaskan semuanya. Setelah itu jamaah melengkapi berkas dan membayar DP sebesar 10 Juta, untuk pelayanan administrasi ya seperti itu. Kemudian untuk pelayanan paspor, rekam bimetrik secara administrasi kita bantu. Akan tetapi untuk jamaah tetap datang ke imigrasi. Bentuk-bentuknya sih ya berupa administrasi kayak tadi yang saya sampaikan. kemudian pengurusan dokumen, ada juga pelayanan akomodasi, kesehatan, mungkin seperti itu mas”.

### **2. Apa saja kendala yang terjadi ketika pelaksanaan pelayanan ya mas?**

Kendala ya pasti ada dan setiap jamaah ya permasalahannya juga beda-beda ya mas, kalau yang berarti paling masalah dokumen umroh jamaah. Kalau untuk kendala pemberangkatan umroh atau teknis ya sampai sekarang ini alhamdulillah lancar, kita selama ini berangkat terus dan tidak pernah sampai tertunda dan sebagainya itu tidak pernah ya.

### **3. Bagaimana sarana yang disediakan oleh PT. SCM untuk mendukung kegiatan pelayanan Ibadah Umroh?**

“Sarana untuk mendukung pelayanan disini bisa dibilang cukup lengkap ya mas, alhamdulillah kita sekarang sudah punya miniatur kakkah untuk digunakan ketika pelaksanaan teori manasik, ada juga proyektor yang kita gunakan ketika penyampaian teori manasik, ya bisa dibilang cukup memadai”.

**4. Apa strategi yang dilakukan PT. SCM dalam meningkatkan kualitas pelayanan?**

“Strategi yang dilakukan ialah bagaimana caranya kita beri pelayanan secara *full servise* dalam artian bahwa *stop service* juga sekarang 24 jam, atau ad jamaah yang *chatting* sebisa mungkin kita membalasnya terkait pertanyaan umroh dan lain sebagainya itu kita balas dengan memakai Wa, IG juga, *facebook* ya memanfaatkan sosial medialah. Selain itu pelayanan disini sendiri e kita kayak *basic*-nya yang terutama untuk SDM pasti e.. terutama untuk *traning-traning* itu kayak bagaimana cara pelayanan untuk mendukung program di SCM sendiri itu tentunya selalu ada”.

**C. Narasumber III**

Nama : Mbak Nita Nur Asih  
 Jabatan : Karyawan Dokumen Perjalanan  
 PT. Surya Citra Madani

**1. bagaimana bentuk pelayanan dokumen di PT. SCM sendiri ya mbak?**

“Jadi begini ya mas, setiap jamaah nantinya akan kita informasikan ee buat mengumpulkan dokumen-dokumen umroh ke kita, setelah persyaratan tersebut dilengkapi, seperti KTP, KK, buku nikah, terus buku meningitis, pasport dan lainnya sebagaimana yang tertera di brosur itu mas. terutama untuk pasport ya jamaah nantinya kita dampingi dan kita bantu untuk mengurusnya ke imigrasi. Jamaah juga nantinya kan melakukan rekam biometrik, terus suntik meningitis. Setelah semua berkas tadi terkumpul semua barulah kita bawa dan kita urus ke Jakarta untuk bisa diterbitkannya visa”.

**2. Kendala apa saja yang sering terjadi dalam proses pelaksanaan pelayanan dokumen umroh di PT. SCM ya mbak?**

“Biasanya kendalanya itu,,kalau masalah dokumen ya,,dikarenakan setiap jamaah karakternya berbeda-beda ya,, ada jamaah yang sudah tua-tua,,dimana nama yang di KTP dan di No. KK beda, atau cuma tanggal lahirnya saja dicantumkan itu juga ada, biasanya lebih ketidaklengkapan berkas lah, sehingga diimigrasi nantinya akan bermasalah terutama dalam pembuatan pasport, bahkan dalam proses pemberangkatanpun nantinya akan terhambat ya semacam itulah”.

**3. apakah yang membuat hal tersebut menjadi kendala ya mbak?**

“Ya ada jamaah yang kurang informasi terkait perlengkapan yang harus dibawa, atau juga ada jamaah yang disebabkan karena lupa. Terutama bagi para jamaah yang sudah tua-tua seperti yang saya sampaikan tadi ya mas. jadi pada saat jamaah tiba di imigrasi dan ingin melaksanakan foto e,,malah ada yang belum tercukupi dari kelengkapan berkas, ada juga yang mencantumkan nama cuma satu kata, padahal ketentuan dari pemerintah sendiri harus mencantumkan tiga kata”.

**4. Apa saja bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak imigrasi ketika mau mengurus dokumen tersebut ya mbak?**

Ya,, tentu kita sesampai disana kita memberikan dokumen atau berkas, terus dari sananya diberikan pelayanan berupa foto, terus paspor, dan saat ini kita juga sudah melakukan e sosialisasi ya mas sebagaimana yang disediakan oleh pemerintah sendiri, sosialisasi ini kemudian diberikan bagi jamaah yang akan berangkat di musim berikutnya,mungkin seperi itu mas.

**5. Apa strategi yang dilakukan PT. SCM dalam meningkatkan kualitas pelayanan?**

“Tentunya bagaimana kita beri pelayanan sebaik mungkin, misalkan kalau ada jamaah yang datang kita sambut dengan ramah, bertanya dengan sopan. Selain itu juga kita lebih meningkatkan komunikasi lewat sosial media, itu kita biasanya ee ibaratnya jamaah kan biasa datang kesini, tapi jamaah nggak harus datang kesini juga kita bisa melayani lewat via wahtsaap atau telepon e kayak ada jamaah kita yang dari Papua yang dari luar Kota itu kitanya meningkatkan komunikasinya lewat sosial media. Dulu juga pas lagi rame-ramenya itu kadang Hp tidak terkontrol, dan kita strateginya e ada salah satu admin yang ibaratnya lebih banyak fokusnya ke Handphone”.





Nomor: UIN.02/R.3/PM.03.2/4397/2015

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN KALIJAGA

# Sertifikat

diberikan kepada:

Nama : LALU GURANDA WIRA BAKTI  
NIM : 15240034  
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Sebagai Peserta

atas keberhasilannya mengikuti seluruh kegiatan  
**SOSIALISASI PEMBELAJARAN DI PERGURUAN TINGGI**  
Bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Tahun Akademik 2015/2016  
Tanggal 24 s.d. 26 Agustus 2015 (24 jam pelajaran)

Yogyakarta, 1 September 2015  
a.n. Rektor  
Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama

Dr. Siti Ruhaini Dzuhayatin, M.A.  
NIP. 19630517 199003 2 002



## شهادة اختبار كفاءة اللغة العربية

الرقم: UIN.02/L4/PM.03.2/6.24.3.43/2020

تشهد إدارة مركز التنمية اللغوية بأن

الاسم : Lalu Guranda Wira Bakti :

تاريخ الميلاد : ١٦ سبتمبر ١٩٩٧

قد شارك في اختبار كفاءة اللغة العربية في ٢٨ يناير ٢٠٢٠، وحصل على  
درجة :

٤٦	فهم المسموع
٤١	التركيب النحوية والتعبيرات الكتابية
٣٧	فهم المقروء
٤١٣	مجموع الدرجات

هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

جوكجاكرتا، ٢٨ يناير ٢٠٢٠

المدير



Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.

رقم التهاتف : ٠٣١٠٠٥ ١٩٩٨ ٠٩١٥١٩٦٨





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
**LEMBAGA PENELITIAN DAN  
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LP2M)**

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

## SERTIFIKAT

Nomor: B.2420.2/Un.02/L3/PM.00.05/P2.18/05/2019

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) UIN Sunan Kalijaga memberikan sertifikat kepada:

Nama : Lalu Guranda Wira Bakti  
Tempat, dan Tanggal Lahir : Jempong Eler, 16 September 1997  
Nomor Induk Mahasiswa : 15240034  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Integrasi-Interkoneksi Semester Genap, Tahun Akademik 2018/2019 (Angkatan ke-98), di:

Lokasi : Krinjing, Mertelu  
Kecamatan : Gedangsari  
Kabupaten/Kota : Kab. Gunungkidul  
Propinsi : D.I. Yogyakarta

dari tanggal 01 Maret s.d. 25 April 2019 dan dinyatakan LULUS dengan nilai 95,63 (A). Sertifikat ini diberikan sebagai bukti yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) dengan status mata kuliah intra kurikuler dan sebagai syarat untuk dapat mengikuti ujian Munaqasyah Skripsi.



Yogyakarta, 16 Mei 2019  
Ketua  
Prof. Dr. Phil. At Makin, S.Ag., M.A.  
NIP. 19720912 200112 1 002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
 FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
 PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
 Jl. Marsda A disucipto, Telp. (0274) 515856, e-mail: fd@uin-suka.ac.id, Yogyakarta

**SERTIFIKAT**

Nomor : B-034/Un.02/MD/PP.00/01/2019

Diberikan kepada:

**LALU GURANDA WIRA BAKTI**

**NIM: 15240034**

Dinyatakan **LULUS** dalam **Praktikum Profesi** yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul dengan nilai: **A-**. Demikian sertifikat ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya



Yogyakarta, 16 Januari 2019  
 Ketua Program Studi

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*  
 Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.  
 NTP. 19670104 199303 1 003

Drs. Hj. Nurjannah, M.Si.  
 NTP. 19600310 198703 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA  
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

**Fakultas Dakwah dan Komunikasi**

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta Telp: 0274-515856 Email : fd@uin-suka.ac.id

# SERTIFIKAT

NO : B-1191/Um.02/DD/PP01.2/06/2016

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga dengan ini menyatakan bahwa :

**LALU GURANDA WIRA BAKTI**

15240034

**LULUS dengan Nilai 92 ( A )**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

Ujian sertifikasi Baca Tulis Al-Qur'an yang diselenggarakan oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga

Yogyakarta, 01 Juni 2016

Ketara

Dekan



Dr. Nurjannah, M.Si

NIP. 196003101987032001

Alimatul Qibtiyah, S.Ag. MSI., MA., Ph.D

NIP. 197109191996032001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, e-mail: fd@uin-suka.ac.id, Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

# SERTIFIKAT

Nomor : B-087/Un.02/MD/TQ.00/06/2018

Diberikan kepada:

**LALU GURANDA WIRA BAKTI**

**NIM: 15240034**

Dinyatakan **LULUS** dalam Tahfid Qur'an Juz 30 yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga dengan nilai: **A**  
Demikian sertifikat ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Mengetahui  
Dekan

Yogyakarta, 28 Juni 2018  
Ketua Program Studi



**Drs. H. Nurjannah, M.Si.**  
NIP. 19600310 198703 2 001

**Drs. M. Kosyid Riatta, M.Si.**  
NIP. 19670104 199303 1 003



## PT SURYA CITRA MADANI

Penyelenggara Ibadah Umrah dan Haji Khusus  
*Umrah & Haji Khusus Sesuai Tuntunan Rasulullah SAW*  
 Izin PPIU: SK Kemenag RI No. 927 Tahun 2017

### SURAT KETERANGAN PENELITIAN

No.002/F.4/II/2020

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : H. Yusuf Abdul Hasan  
 Perusahaan : PT. Surya Citra Madani  
 Jabatan : Direktur Utama  
 Alamat Kantor : Jl. Gedongkuning No.130 B Yogyakarta.

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Lalu Guranda Wira Bakti  
 Tempat, Tgl Lahir : Jempong Eler, 16 September 1997  
 NIM : 15240034  
 Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Telah melaksanakan penelitian di PT. Surya Citra Madani Yogyakarta guna penyusunan skripsi dengan judul "Strategi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Umroh Yogyakarta Tahun 2018/2019" mulai tanggal 15 September s/d 25 November 2019, berdasarkan ijin penelitian dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

Demikian surat ini kami buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 20 Jumadil Akhir 1441 H  
 14 Februari 2020 M

Hormat Kami,  
 STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
 SUNAN KALIJAGA  
 YOGYAKARTA

**H. Yusuf Abdul Hasan**  
 Direktur Utama

Kantor:  
 Gedung Muhammadiyah DIY, Jl. Gedong Kuning 130 B, Yogyakarta 55171  
 Telp.: 0274-4438830 | Faks.: (0274) 4438830 | Email: madanisuryacitra@gmail.com



**D. Pengalaman Organisasi**

1. UKM JQH Al-Mizan, Divisi Kaligrafi Sebagai Anggota
2. UKM Bulu Tangkis Sebagai Anggota
3. UKM Sepak Bola Sebagai Anggota
4. UKM beladiri Cepedi Sebagai Anggota
5. Pondok Pesantren Ora Aji Kalasan sebagai Ketua Muhadhoroh dan Ketua Bidang Olahraga

Yogyakarta, 9 Februari 2020

**Lalu Guranda Wira Bakti**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA