

**PELAYANAN ADMINISTRASI PERJALANAN UMRAH PADA PT.
RINDU BAITULLAH INDONESIA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Sebagai Salah Satu
Syarat dalam Memperoleh Gelar Sarjana (S.sos)
Pada Program Studi Manajemen Dakwah



Oleh:

AATHIFAH ADARA CALYA
NIM 2112030016

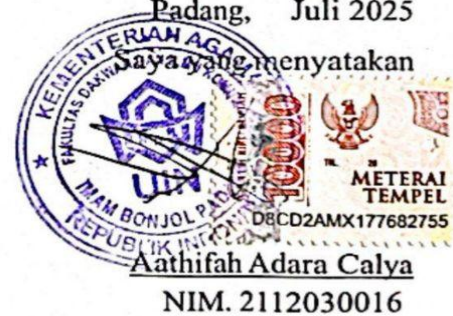
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL PADANG
1447 H/2025 M**

PERNYATAAN KEORISINALAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pelayanan Administrasi Perjalanan Umrah Pada PT. Rindu Baitullah Indonesia”** adalah benar-benar karya saya, bukan merupakan tiruan ataupun duplikasi dari skripsi atau karya yang sudah dipublikasikan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di UIN Imam Bonjol Padang ataupun di Perguruan Tinggi lainnya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tidak orisinal, maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan dan gelar kesarjanaan saya.

Padang, Juli 2025

Saya yang menyatakan



The image shows two official stamps. On the left is a circular blue stamp from UIN Imam Bonjol Padang, Faculty of Islamic Studies, with a signature across it. On the right is a yellow 10,000 Rupiah revenue stamp (Meterai Tempel) with the serial number DRCD2AMX177682755.

Aathifah Adara Calya
NIM. 2112030016

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini dengan judul “**Pelayanan Administrasi Perjalanan Umrah Pada PT. Rindu Baitullah Indonesia**” disusun oleh **Aathifah Adara Calya** dengan **NIM 2112030016** telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang *munaqasyah*.

Padang,³ Juli 2025

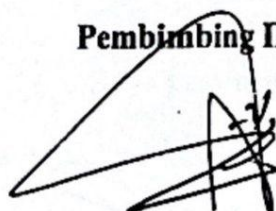
Disetujui oleh

Pembimbing I



Dr. Rahima Zakia, M.Pd
NIP. 196404201994032001

Pembimbing II



Drs. Efrizal, M.Pd
NIP. 196408252003021001

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi ini berjudul “Pelayanan Administrasi Perjalanan Umrah Pada PT. Rindu Baitullah Indonesia”, disusun oleh Aathifah Adara Calya NIM 2112030016 telah diuji dalam sidang *munaqasyah* Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang pada hari Senin, tanggal 4 Agustus 2025. Dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Program Srata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Dakwah.

Padang, 4 Agustus 2025

Tim Penguji

Ketua

Dr. Rahima Zakia, M.Pd
NIP. 196404201994032001

Penguji I

Drs. Alfian, MM
NIP. 196811251997031001

Penguji II

Nazirman, MA
NIP. 197407162007101004

Penguji III

Dr. Rahima Zakia, M.Pd
NIP. 196404201994032001

Penguji IV

Drs. Efrizal, M.Pd
NIP. 196408252003021001

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Imam Bonjol Padang



Dr. Wakidul Kohar, M.Ag
NIP. 197404022001121001

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “**Pelayanan Administrasi Perjalanan Umrah Pada PT. Rindu Baitullah Indonesia**” disusun oleh **Aathifah Adara Calya** NIM. 2112030016 Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang.

PT. Rindu Baitullah Indonesia berlokasi di Belimbing, Kota Padang. PPIU ini memiliki jumlah jamaah yang meningkat setiap tahunnya. Hal ini membuktikan bahwa PPIU ini memberikan pelayanan yang terbaik kepada para jamaahnya salah satunya pelayanan administrasi. Kegiatan pelayanan administrasi pada PT. Rindu Baitullah tentunya tidak terlepas dari aspek-aspek kualitas pelayanan yakni bukti langsung, keandalan dan daya tanggap dalam pemberian pelayanan administrasi. Tujuan penelitian ini menggambarkan tentang pelayanan administrasi yang baik dapat meningkatkan jumlah jamaah. Batasan masalah pada penelitian ini yaitu bukti langsung, keandalan dan daya tanggap dalam pemberian pelayanan administrasi kepada jamaah.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field Research*) yang menggunakan metode kualitatif dengan jenis deskriptif. Sumber data penelitian ini adalah data primer yaitu pimpinan dan karyawan dan data sekunder yaitu dokumentasi, surat-surat PT. Rindu Baitullah Indonesia. Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Sedangkan teknik analisis adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini adalah (1) bukti langsung dalam pemberian pelayanan administrasi menunjukkan bahwa PPIU menjaga kerapian dan kenyamanan kantor. Fasilitas yang disediakan meliputi ruang tunggu, ruang pelayanan administrasi, loker penyimpanan dokumen, serta minuman ringan bagi tamu. Proses administrasi mencakup penyerahan dan pendataan dokumen pribadi seperti KTP, kartu keluarga, dan akta kelahiran. Jamaah memperoleh perlengkapan umrah berupa tas, seragam, ID card, dan buku panduan manasik. Tersedia perangkat seperti komputer, printer, dan scanner digunakan untuk pengelolaan data. Sistem SISKOPATUH juga diterapkan sesuai kebijakan Kementerian Agama. Pelayanan ini dikelola oleh bagian operasional, yang bertanggung jawab atas dokumen perjalanan, pemesanan tiket, akomodasi, dan transportasi. (2) keandalan dalam pemberian pelayanan administrasi bahwa PPIU memiliki tingkat keandalan yang tinggi. Pengurusan paspor dilakukan secara mandiri oleh jamaah. Proses pengajuan visa ditangani oleh PPIU. Seluruh tahapan administrasi umumnya selesai dalam waktu tujuh hari kerja tanpa kendala. Hambatan terjadi pada jamaah lanjut usia yang kesulitan memahami prosedur. Kendala teknis terkait sistem, seperti keterlambatan input data SISKOPATUH, belum pernah dialami oleh PPIU ini. Seluruh pelayanan administrasi dikelola oleh staf berkompeten. (3) daya tanggap dalam pemberian pelayanan bahwa PT. Rindu Baitullah melayani administrasi umrah secara tertib, cepat, dan ramah. Visa diurus lima hari kerja, paspor oleh jamaah. Pendampingan diberikan bagi lansia dan kasus khusus. Penanganan sakit dan wafat dibantu tim *land arrangement* dan KBRI. Monitoring dilakukan selama perjalanan umrah kepada jamaah.

Kata Kunci : Pelayanan, Administrasi, Umrah, PT. Rindu Baitullah Indonesia

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Penulis mengungkapkan rasa syukur yang mendalam kepada Allah SWT atas segala rahmat dan petunjuk-Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, suri tauladan yang baik bagi seluruh umat.

Setelah melewati proses perkuliahan yang panjang, tahap demi tahap penulis jalani, akhirnya skripsi dengan judul **“Pelayanan Administrasi Perjalanan Umrah Pada PT. Rindu Baitullah Indonesia”** dapat penulis selesaikan. Keberhasilan penulis dalam menuntaskan Skripsi ini, tentu tidak terlepas dari dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Imam Bonjol Padang, Bapak Dr. Wakidul Kohar, M.Ag beserta Wakil Dekan I, II, dan III yang telah memfasilitasi penulis selama menyelesaikan skripsi.
2. Ketua Prodi Manajemen Dakwah Dr. Zulbadri, M.Ag., dan Sekretaris Prodi Manajemen Dakwah Ibu Arina Fransiska, MM., serta seluruh jajaran Dosen yang telah banyak membantu dan memberi kemudahan bagi penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
3. Ibu Dr. Rahima Zakia, M.Pd selaku pembimbing I dan Bapak Drs, Efrizal M.Pd selaku pembimbing II dalam penyusunan skripsi ini, yang senantiasa meluangkan waktu dan kesempatannya dalam memberikan ilmunya, arahan, bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak/Ibu Dosen Civitas Akademika, dan bagian Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
5. Segenap karyawan PT. Rindu Baitullah Indoensia yang telah memberikan izin kepada penulis melakukan penelitian untuk skripsi ini. Terima kasih untuk setiap kemudahan dan kelancaran yang diberikan kepada penulis selama proses penelitian skripsi ini.

6. Teristimewa kepada kedua orang tua serta keluarga penulis, Bapak Nusyirwan dan Ibu Yetimar yang telah mengasuh, membimbing dan membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang. Yang selalu dan tak kenal lelah mendoakan penulis dalam kondisi apapun hingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai meraih gelar sarjana. Kepada kak Nada, kak Aya dan Fathir sebagai saudara/i penulis yang telah memberikan dukungan kepada penulis
7. Kepada Nuroh, Pia, Elha, Rames, Puja, Indah, Sabrina, dan Khira. Terima kasih selalu meluangkan waktu, tenaga dan pikiran kepada penulis serta senantiasa sabar menghadapi keluh kesah penulis. Terima kasih telah memberikan semangat dan meyakinkan penulis bahwa segala masalah yang dihadapi selama proses penulisan skripsi akan berakhir
8. Terkhusus, terima kasih kepada Fuja Putra Nelfi yang telah menjadi bagian tak kalah penting dalam perjalanan hidup penulis sebagai teman, sahabat dan *partner*. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini. Selalu mendukung, menghibur dan mendengarkan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Terimakasih penulis ucapkan kepada teman teman MD-A 21, KKN Tanjung Balik, Parabek Ceria dan HMP MD yang telah mewarnai kehidupan penulis sehingga penulis dapat menamatkan kuliah dengan membawa berbagai cerita menyenangkan untuk penulis ceritakan di masa yang akan datang.

Semoga semua bantuan yang telah diberikan mendapatkan balasan berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan agar penulisan selanjutnya bisa menghasilkan karya yang lebih baik. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi setiap pembacanya.

Padang, Juli 2025
Penulis



Aathifah Adara Calya
NIM. 2112030016

DAFTAR ISI

Pernyataan Keorisinalan.....	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iii
Halaman Persetujuan Tim Penguji	iv
Abstrak	x
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Gambar.....	x
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan dan Batasan Masalah.....	13
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	14
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. Pelayanan	17
1. Pengertian Pelayanan	17
2. Kualitas Pelayanan	19
3. Bentuk Pelayanan.....	22
B. Administrasi	24
1. Pengertian Administrasi	24
2. Pentingnya Administrasi	26
C. Pelayanan Adminitrasi	28
D. Umrah.....	35
1. Pengertian Umrah.....	35
2. Macam Macam Umrah.....	36
3. Syarat Umrah	37
4. Rukun Umrah.....	39
E. Penelitian yang Relevan.....	40
F. Kerangka Berpikir.....	42

G. Definisi Operasional.....	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	47
A. Metode dan Jenis Penelitian.....	47
B. Informan Penelitian.....	48
C. Lokasi Penelitian.....	49
D. Teknik Pengumpulan Data	49
E. Teknik Analisis Data	52
BAB IV HASIL PENELITIAN	54
A. Deskripsi Informan Penelitian	54
B. Temuan Penelitian.....	55
1. Temuan Umum.....	55
2. Temuan Khusus.....	60
C. Pembahasan Hasil Penelitian	82
1. Bukti Langsung dalam Pemberian Pelayanan Administrasi Pada PT. Rindu Baitullah.....	83
2. Keandalan dalam Pemberian Pelayanan Administrasi Pada PT. Rindu Baitullah	85
3. Daya Tanggap Pemberian Pelayanan Administrasi Pada PT. Rindu Baitullah	88
D. Implikasi Hasil Penelitian dengan Keilmuan.....	91
BAB V PENUTUP.....	93
A. Kesimpulan	93
B. Saran	96
Daftar Pustaka	
Lampiran	
Biodata Penulis	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	45
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Rindu Baitullah	59
Gambar 4.2 Fasilitas Penunjang Kantor.....	63
Gambar 4.3 Kondisi Fisik Kantor	63
Gambar 4.4 Sertifikat dan Izin PPIU	64
Gambar 4.5 Sistem SISKOPATUH.....	66
Gambar 4.6 Motto PPIU	72
Gambar 4.7 Proses Pendaftaran Jamaah	73
Gambar 4.8 Berkumpul Bersama Jamaah Di Tanah Suci	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Struktur Organisasi PT. Rindu Baitullah Indonesia	9
Tabel 4.1 Deskripsi Informan Penelitian.....	54
Table 4.2 Struktur Organisasi PT. Rindu Baitullah Indonesia	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Tugas Seminar Proposal.....	105
Lampiran 2 Berita Acara Seminar Proposal.....	106
Lampiran 3 SK Pembimbing.....	107
Lampiran 4 Pedoman Wawancara.....	108
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian.....	111
Lampiran 6 Bukti Konsultasi	112
Lampiran 7 Surat Balasan Telah Melakukan Penelitian	114
Lampiran 8 Dokumentasi Kegiatan	115
Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup.....	121