

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Umrah merupakan ibadah yang memiliki nilai spiritual, sosial serta filosofis yang mendalam karena memiliki kedudukan penting bagi umat muslim. Pelaksanaannya mencerminkan kesatuan umat dari berbagai penjuru dunia dalam satu tempat suci, yakni Masjidil Haram di Makkah. Dengan demikian, umrah tidak hanya berdimensi ibadah, tetapi juga memperkuat rasa persaudaraan islam serta meningkatkan kesadaran spiritual bagi setiap individu yang menjalankannya (Ibnu Hasan, 2019).

Dalam ajaran Islam, umrah memiliki keutamaan besar sebagai sarana penyucian diri dan mendekatkan hati kepada Sang Pencipta. Oleh karena itu, Allah menegaskan dalam Al-Qur'an tentang pentingnya melaksanakan umrah sebagai bagian dari ibadah yang dianjurkan bagi mereka yang mampu. Ayat tentang umrah mengandung petunjuk dan hikmah yang mengajarkan umat Islam untuk menjalankannya dengan penuh keikhlasan dan ketaatan.

Di dalam Al-Quran surah Al-Baqarah ayat 196 dijelaskan :

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ ۚ

Artinya : “Dan sempurnakanlah ibadah haji dan 'umrah karena Allah” (QS. Al- Baqarah [2]: 196)

Ayat ini menjelaskan perintah Allah SWT kepada umat Islam untuk menyempurnakan ibadah haji dan umrah karena-Nya dan laksanakanlah manasik haji dan umrah dengan melengkapi rukun-rukun dan syarat-syarat yang ada, diiringi dengan berharap kepada keridhaan Allah. Akan tetapi jika ada hal yang menjadi penghambat untuk menyempurnakannya seperti penyakit, musibah, dan musuh sedangkan masih berihram, maka diharuskan untuk menyembelih unta, sapi, atau kambing sesuai kemampuan agar kalian dapat keluar dari keadaan berihram (Kementerian Agama, 2016).

Dalam aspek regulasi, ibadah umrah memiliki regulasi yang lebih fleksibel dan dapat dilakukan melalui penyelenggara pelaksana ibadah umrah (PPIU) yang telah terdaftar dan memiliki izin resmi.

Agar pelaksanaan ibadah umrah dapat berjalan dengan efektif dan efisien, dibutuhkan pelayanan yang baik di dalamnya. Pelayanan adalah segala bentuk usaha atau tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, atau harapan seseorang atau kelompok, baik dalam bentuk jasa maupun produk. Pelayanan dapat diberikan oleh individu, organisasi, atau instansi untuk memastikan kepuasan penerima layanan. (Batinggi & Ahmad, 2014).

Pelayanan sangat dibutuhkan karena dapat meningkatkan loyalitas jamaah, yang pada gilirannya berdampak pada keberhasilan jangka panjang suatu perusahaan. Selain itu, pelayanan yang berkualitas juga membantu membangun citra positif bagi perusahaan, meningkatkan reputasi, dan memperkuat hubungan dengan jamaah penerima layanan.

Adapun kualitas pelayanan menurut Parasuraman yang dapat menjadi acuan bahwa pelayanan tersebut diberikan secara baik atau tidaknya, bisa dilihat melalui lima aspek :

1) Bukti langsung

Merupakan kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik kepada penerima layanan. Mulai dari fasilitas yang diberikan, perlengkapan teknologi yang mendukung kegiatan pelayanan, sisi fisik tampilan bangunan, hingga penampilan karyawan pemberi pelayanan

2) Keandalan

Keandalan adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan penerima pelayanan terkait ketepatan waktu, tidak adanya kesalahan, kecepatan, sikap simpatik dan lain sebagainya.

3) Daya tanggap

Daya tanggap adalah kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan cepat, serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti oleh penerima pelayanan.

4) Jaminan

Jaminan adalah bentuk kepastian yang akan didapatkan oleh penerima pelayanan. Bisa berupa kemampuan, pengetahuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan.

5) Perhatian

Perhatian mencakup kemudahan dalam menerapkan komunikasi serta hubungan yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan (Anugrah dan Sudarmayasa, 2020)

Aspek-aspek di atas sangat penting dalam pemberian pelayanan karena dapat meningkatkan kepercayaan dan menarik pelanggan untuk menggunakan layanan mereka. Layanan yang andal dapat menumbuhkan kepuasan sehingga pelanggan ingin berperan aktif dalam perusahaan tersebut. Hal ini juga dapat mengurangi risiko kegagalan layanan yang dapat merusak reputasi penyedia layanan. Semua aspek penting karena secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Untuk terlaksananya kegiatan ibadah umrah yang baik dan berjalan dengan tertib, Indonesia sudah menetapkan peraturan dan tata pelaksanaan umrah pada Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 terkait pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Menjelaskan bahwa penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang disingkat sebagai PPIU merupakan biro perjalanan wisata yang sudah mendapat izin dari menteri untuk melaksanakan perjalanan ibadah umrah.

Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 memaparkan PPIU bertugas dalam memberikan layanan terkait dokumen perjalanan, akomodasi, konsumsi, serta transportasi kepada jamaah sesuai dengan kesepakatan tertulis yang telah disetujui antara Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan jamaah umrah. Layanan ini mencakup pengaturan administrasi perjalanan, penyediaan tempat tinggal, makanan, serta sarana transportasi yang dijamin

sesuai dengan perjanjian agar jamaah dapat menjalankan ibadah dengan nyaman dan lancar. Secara umum, PPIU bertanggung jawab menyediakan semua kebutuhan tersebut agar jamaah mendapatkan pelayanan yang sesuai standar dan perjanjian yang telah ditetapkan, serta memberangkatkan dan memulangkan jamaah umrah sesuai dengan masa berlaku visa umrah di Arab Saudi (Undang Undang No. 8 Tahun 2019).

Terkait dengan pelayanan administrasi, dipertegas pada peraturan Menteri agama no. 5 tahun 2021 tentang standar kegiatan usaha penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan haji khusus. Membahas mengenai hal yang harus disiapkan oleh penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) yakni pelayanan administrasi meliputi pengelolaan dokumen perjalanan dan visa umrah untuk para jamaah, pengurusan dokumen bagi jamaah umrah yang mengalami sakit, meninggal dunia, atau kehilangan dokumen, serta pengelolaan dokumen bagi jamaah yang menghadapi masalah hukum di Arab Saudi atau negara transit.

Nomor visa dari setiap jamaah umrah harus dilaporkan melalui sistem Siskopatuh. Masa tinggal jamaah di Arab Saudi disesuaikan dengan masa berlaku visa mereka. Selain itu, penyediaan kartu tanda pengenal bagi jamaah dan petugas PPIU dilakukan melalui Siskopatuh, dengan identitas PPIU dicantumkan pada perlengkapan jamaah umrah secara jelas dan mudah dibaca. Dalam hal administrasi pembayaran BPIU, jumlah pembayaran di rekening penampungan wajib sesuai dengan jumlah jamaah umrah serta harga paket yang dipilih. (Peraturan Menteri Agama No. 5 Tahun 2021)

Kualitas pelayanan merupakan faktor krusial dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan atau pengguna jasa. Dalam konteks pelayanan administrasi jamaah, khususnya yang diatur dalam Peraturan Menteri Agama no. 5 tahun 2021 terkait pengurusan dokumen jamaah umrah, penerapan teori kualitas pelayanan sangat dibutuhkan. Aspek pelayanan yang terdiri dari dimensi bukti langsung merujuk pada aspek fisik yang dapat diamati oleh jamaah sebagai bukti nyata kualitas pelayanan. Dalam pelayanan administrasi jamaah, bukti langsung dapat berupa fasilitas kantor yang representatif, kebersihan dan keteraturan ruang pelayanan, serta penampilan petugas yang profesional dan ramah.

Keandalan merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan konsisten, dan daya tanggap mengacu pada kesigapan dan kemauan petugas dalam membantu jamaah, memberikan informasi yang jelas, serta menanggapi keluhan atau kebutuhan jamaah dengan cepat dan tepat. Dalam pelayanan administrasi, daya tanggap sangat diperlukan untuk menjawab berbagai pertanyaan terkait persyaratan dokumen dan prosedur pengurusan. Daya tanggap dapat diamati ketika pihak pemberi pelayanan atau PPIU memberikan pelayanan kepada para jamaahnya seperti memberikan respon layanan kepada jamaah yang lanjut usia dengan pelayanan tambahan.

Dalam pelaksanaan umrah, ada banyak hal yang harus diperhatikan salah satunya adalah administrasi. Administrasi dibutuhkan dalam pelaksanaan ibadah umrah karena administrasi berfungsi dalam mendokumentasikan segala

hal secara resmi dan sah menurut hukum. Administrasi juga memungkinkan adanya pencatatan yang jelas sehingga setiap keputusan yang diambil dapat dipertanggung jawabkan. Tanpa adanya administrasi, dapat menimbulkan berbagai kesalahan yang terjadi seperti kehilangan dokumen, jadwal kegiatan yang tidak selaras atau pelayanan yang lambat. Administrasi adalah aktivitas ketatausahaan yang meliputi kegiatan catat mencatat, surat menyurat, pembukuan dan pengarsipan surat serta hal-hal lainnya untuk memberikan informasi serta mempermudah untuk mendapatkan informasi kembali jika sekiranya dibutuhkan di kemudian hari. (Warsono et al., 2019)

Administrasi secara umum adalah suatu proses kerja sama antara individu atau kelompok yang menjunjung tinggi nilai-nilai pelayanan, rasionalitas yang tinggi, efisiensi, dan efektivitas guna mencapai tujuan yang telah disepakati dan ditetapkan sebelumnya. (Nugraha et al., 2022). Administrasi yang efektif dan terorganisir dengan baik menjadi dasar utama dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada jamaah, karena proses yang tertata akan mendukung kelancaran, efisiensi, dan kepuasan.

Dalam pelayanan, administrasi memegang peranan krusial sebagai fondasi yang memastikan setiap proses berjalan secara efektif dan efisien. Administrasi yang terstruktur dengan baik tidak hanya mendukung kelancaran operasional, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan administrasi merupakan layanan yang diselenggarakan oleh unit terkait, meliputi aktivitas seperti pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, serta tugas-tugas tata usaha lainnya, yang secara

keseluruhan menghasilkan produk akhir dalam bentuk dokumen resmi, contohnya sertifikat, izin, rekomendasi, keterangan, dan dokumen-dokumen penting lainnya. (Harbani Pasolong, 2019).

Pelayanan administrasi dalam pelaksanaan umrah mencakup pemberian pelayanan terhadap pengurusan dokumen perjalanan dan visa umrah bagi jemaah umrah, pengurusan dokumen jemaah umrah sakit, meninggal dan hilang serta dokumen jemaah yang sekiranya diperlukan (Suparyanto dan Rosad, 2015)

Visa adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh suatu negara sebagai izin bagi warga negara asing untuk masuk, tinggal, atau bepergian dalam wilayah negara tersebut untuk jangka waktu tertentu dan dengan tujuan tertentu (Siregar et al., 2020). Dalam pelaksanaan umrah, visa adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah Arab Saudi sebagai izin masuk bagi jemaah yang ingin melaksanakan ibadah umrah di tanah suci.

Pengurusan dokumen jemaah umrah sakit dan meninggal adalah proses administratif yang dilakukan untuk memastikan jemaah yang mengalami kondisi kesehatan tertentu tetap dapat menjalankan ibadah umrah dengan aman dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pengurusan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari izin perjalanan, pendampingan medis, hingga koordinasi dengan pihak terkait di Arab Saudi.

Pelayanan administrasi bertujuan agar pelaksanaan umroh dapat berjalan lancar. Karena sebelum melangkah ke tanah suci, para jemaah umrah harus

memenuhi dokumen dokumen yang telah ditentukan sebelumnya agar tidak ada terjadi permasalahan saat menunaikan ibadah umrah.

Pelayanan administrasi tentunya telah dilakukan oleh berbagai PPIU termasuk salah satunya PT. Rindu Baitullah Indonesia. PT. Rindu Baitullah Indonesia berdiri tanggal 01 September 2013 dan sudah mendapatkan izin resmi PPIU dengan Nomor U.76 Tahun 2022. Berlokasi di Jalan Mangga Raya no. 52 RT 06 TW 10, Perumnas Belimbing Kelurahan Kuranji, Kota Padang, Sumatra Barat.

Pada dokumen resmi PT. Rindu Baitullah Indonesia memaparkan bahwa PPIU ini mempunyai visi yakni menjadikan PPIU sebagai pemberi pelayanan berkualitas dan bimbingan ibadah sesuai Al-Qur'an dan Sunnah serta menyuguhkan pelayanan yang nyaman untuk mewujudkan kekhusu'an beribadah. Misi, senantiasa berupaya untuk berpegang teguh kepada prinsip ajaran islam dalam semua aspek operasional Perusahaan, memiliki sumber daya manusia yang bertaqwa, loyal kepada perusahaan, amanah, profesional, serta di tunjang oleh pengetahuan ilmu teknologi dan mekanisme kerja yang kondusif, efektif, dan efisien, Inovatif, progresif, dan bekerja keras untuk memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah.

Dalam menjalankan fungsinya, PPIU memerlukan sistem yang terstruktur agar dapat beroperasi secara efektif dan efisien. Struktur organisasi berperan penting dalam mengatur pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab di dalam lembaga. Adapun struktur organisasi dari PT. Rindu Baitullah Indonesia adalah sebagai berikut :

Table 1.1 Struktur Organisasi PT. Rindu Baitullah Indonesia

No.	Jabatan	Nama
1.	Komisaris Utama	Ummi Endang Yunta, S.Sos.
2.	Direktur Utama	(Alm) H. Episantoso, SP
3.	Direktur Keuangan	Nelhendri, SE
4.	Direktur Pengembangan	Ahmad Fathan
5.	Manajer Operasional	Deval Jalian
6.	Staff Operasional	Resa Asnija
7.	Staff Media dan Officer	Abdul Basith Aulawy

Sumber : Dokumen Resmi PT. Rindu Baitullah Indonesia

PPIU ini dikenal sebagai penyedia layanan yang berkualitas dalam membantu calon jamaah menjalankan ibadah umrah dengan nyaman dan lancar. Dengan sistem administrasi yang tertata dengan baik, PT. Rindu Baitullah Indoensia senantiasa memberikan pelayanan yang profesional, transparan, dan efisien, sehingga jamaah dapat fokus pada persiapan ibadah tanpa kendala. Hingga saat ini, lembaga tersebut telah sukses memberangkatkan lebih dari 5.000 jamaah, yang menjadi bukti nyata atas komitmen mereka dalam memberikan pengalaman ibadah umrah yang aman, nyaman, dan sesuai dengan ketentuan syariat.

Tabel 1.2 Daftar Jumlah Jamaah Enam Tahun Terakhir pada PT. Rindu Baitullah Indonesia

No.	Tahun	Jumlah jamaah	Keterangan
1.	2019	362 orang jamaah	
2.	2020	90 orang jamaah	Covid – 19
3.	2021		Covid - 19
4.	2022	310 orang jamaah	
5.	2023	271 orang jamaah	
6.	2024	402 orang jamaah	

Sumber : Data PT. Rindu Baitullah Indonesia tahun 2024

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa terjadi peningkatan jamaah tiap tahunnya. Tahun 2020 terjadi pengurangan jamaah umrah dikarenakan adanya wabah *covid-19* yang menyebabkan pelaksanaan umrah terhambat tetapi setelah selesainya *covid-19* terjadi kenaikan jumlah jamaah kembali seperti biasanya. Penurunan jumlah jamaah umrah pada tahun 2023 dapat dilihat sebagai

normalisasi pasca pandemi. Sebagaimana pada tahun 2022 terjadi lonjakan jumlah jamaah oleh akumulasi atau jumlah keberangkatan jamaah yang tertunda selama pandemi covid-19.

Berdasarkan hasil wawancara bersama bagian Manajer Operasional PT. Rindu Baitullah telah memberikan pelayanan administrasi kepada para jamaah berupa pemberian fasilitas yang memadai dan nyaman dalam pelayanan administrasi pada aspek bukti langsung yang di tunjukkan dengan adanya ruang tunggu dan penggunaan sistem manajemen dokumen elektronik, aplikasi berbasis *web* untuk pengajuan permohonan administrasi. PPIU ini juga memberikan pelayanan administrasi dengan menerapkan aspek keandalan yang diproses sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

Dalam bidang dokumen kelengkapan administrasi pribadi terdiri dari kartu tanda penduduk, kartu keluarga, akta kelahiran dan *passport*. Calon Jamaah mengurus masing masing dikarenakan berkas tersebut termasuk berkas pribadi. Namun, dalam beberapa situasi pihak penyelenggara perjalanan dapat memberikan bantuan pelayanan administrasi dalam proses pengurusan, terutama apabila jamaah berusia lanjut atau memiliki keterbatasan kemampuan.

Urusan administrasi jamaah diatur oleh bagian operasional, sehubungan kelengkapan dokumen akan berpengaruh besar pada keberangkatan jamaah. Bagian operasional secara berkala akan terus memastikan kelengkapan berkas jamaah menjelang keberangkatan. Disamping itu, bagian operasional juga mengurus administrasi lainnya, seperti visa, auransi, tiket pesawat dan *tasreh* atau surat perizinan umrah (Deval Jalian, Manajer Operasional, Mei 30, 2024).

Dalam pelayanan dokumen visa jamaah umrah, pemerintah Indonesia menerapkan Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji khusus (SISKOPATUH). Aplikasi ini digunakan untuk memverifikasi data jamaah, agen perjalanan, serta memastikan bahwa visa yang diterbitkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Prosedur pengajuan visa akan diajukan lebih kurang sekitar satu bulan sebelum keberangkatan. Pengajuan visa sudah harus dalam kondisi lengkap berkas dan lunas pembayaran biaya umrah jamaah. Pengajuan visa biasanya memakan waktu 3-5 hari hingga visa terbit. Pada pelayanan dokumen jamaah umrah sakit selama di tanah suci pun dilakukan dengan sangat baik dengan menerapkan aspek kualitas pelayanan (Deval Jalian, Manajer Operasional, Mei 30, 2024).

Berdasarkan hasil wawancara kepada Manajer Operasional PT. Rindu Baitullah Indonesia, menyatakan bahwa bagi jamaah yang sakit, akan dirawat dan tinggal di rumah sakit karena tidak memungkinkan untuk terbang saat kepulangan. Untuk jamaah yang sakit, seluruh fasilitas kesehatan diberikan secara gratis karena sudah termasuk dalam tanggungan visa dan asuransi. Jamaah hanya menunggu hingga sehat kembali, lalu setelah itu jamaah akan kembali dipulangkan ke tanah air.

Terdapat petugas yang diarahkan oleh PT Rindu Baitullah Indonesia untuk menangani dan menjaga jamaah yang sakit di tanah air dari pengurusan administrasi di rumah sakit, penjagaan, perawatan hingga mengantar kembali ke tanah air. Petugas yang di tunjuk sudah ditetapkan secara tertulis bagiannya

oleh PT Rindu Bitullah yakni tim *land arangement* (Deval Jalian, Manajer Operasional, Mei 30, 2024).

Untuk jamaah yang meninggal selama umrah jamaah akan dimakamkan di Saudi dan tidak bisa dibawa pulang ke tanah air. Pemakaman jamaah di Saudi akan diurus oleh pemerintah arab Saudi serta petugas yang diarahkan oleh PT. Rindu Baitullah Indoensia yakni tim *land arangement*. Setelah kembali ke tanah air, pihak PT Rindu Baitullah Indoensia akan mengunjungi keluarga yang bersangkutan untuk melakukan takziah di rumah duka dan memberikan uang duka kepada pihak yang bersangkutan berupa asuransi (Deval Jalian, Manajer Operasional, Mei 30, 2024).

Banyaknya informasi yang beredar mengenai PPIU yang tidak memiliki tanggung jawab dan belum resmi terdaftar di kementerian agama Republik Indonesia, membuat pelayanan umrah yang di terapkan berjalan kurang maksimal. Banyaknya jamaah yang tertipu dan dirugikan oleh PPIU yang tidak bertanggung jawab. Berdirinya PT. Rindu Baitullah Indonesia menjadi salah satu PPIU yang menerapkan sistem pelayanan administrasi yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan yang berfokus kepada kepuasan jamaah.

Belum adanya penelitian pada PT. Rindu Baitullah Indonesia yang mengkaji mengenai bagaimana pelayanan administrasi yang dilakukan kepada jamaah umrah. Hal ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian mengenai topik tersebut karena melihat pentingnya pelayanan administrasi terhadap jamaah umrah pada PPIU.

Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai bagaimana pelayanan administrasi yang diberikan oleh PT. Rindu Baitullah Indonesia, maka penulis menarik kesimpulan untuk menuangkan dalam sebuah karya tulis ilmiah dengan judul

“Pelayanan Administrasi Jamaah Umroh PT. Rindu Baitullah Indonesia”

Agar pembahasan skripsi ini lebih tertata dan terarah, maka penulis memberikan batasan hanya dengan membahas masalah mengenai pelayanan administrasi perjalanan umrah pada PT. Rindu Baitullah Indonesia.

B. Rumusan dan Batasan Masalah

1. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan administrasi yang dilakukan oleh PT. Rindu Baitullah Indonesia kepada jamaah umrah.

2. Batasan masalah

- a. Bukti langsung dalam pemberian pelayanan administrasi pada PT. Rindu Baitullah
- b. Keandalan dalam pemberian pelayanan administrasi pada PT. Rindu Baitullah
- c. Daya tanggap dalam pemberian pelayanan administrasi pada PT. Rindu Baitullah

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui bukti langsung dalam pemberian pelayanan administrasi pada PT. Rindu Baitullah
 - b. Untuk mengetahui keandalan dalam pemberian pelayanan administrasi pada PT. Rindu Baitullah
 - c. Untuk mengetahui daya tanggap dalam pemberian pelayanan administrasi pada PT. Rindu Baitullah
2. Kegunaan penelitian
- a. Menambah wawasan penulis tentang pelayanan administrasi jamaah umrah di PT. Rindu Baitullah Indonesia
 - b. Menambah wawasan dan pemikiran bagi pembaca tentang pelayanan administrasi jamaah umrah di PT. Rindu Baitullah Indonesia
 - c. Sebagai masukan bagi PT. Rindu Baitullah Indonesia
 - d. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi pedoman bagi pembaca

D. Penjelasan Judul

Pengangkatan judul tentunya memiliki beberapa alasan. Untuk memperinci alasan tersebut, penulis akan menjelaskan tiap rinci dari judul yang penulis angkat, yaitu :

Pelayanan : Setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melibatkan aspek bukti langsung, keandalan serta daya tanggap yang dimiliki perusahaan dalam memberikan pelayanan.

Administrasi : Administrasi merupakan keseluruhan rangkaian aktivitas pengaturan terhadap tugas utama yang dilakukan oleh sekelompok individu dalam bentuk kerja sama guna mencapai suatu tujuan tertentu.

Umrah : Umrah berarti menziarahi ka'bah dan melakukan rangkaian ibadah dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan.

PT Rindu Baitullah : Penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang menyediakan layanan untuk membantu umat muslim melaksanakan ibadah umrah ke tanah suci, khususnya di Mekkah dan Madinah. PPIU ini menawarkan paket perjalanan yang mencakup semua kebutuhan peserta umrah, seperti tiket pesawat, akomodasi, transportasi, visa, bimbingan ibadah, dan lain-lain.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat di ambil kesimpulan bahwa pelayanan administrasi jamaah umrah adalah serangkaian proses dan layanan yang melibatkan bukti langsung pelayanan, keandalan serta daya tanggap yang diberikan oleh PT. Rindu Baitullah kepada jamaah umrah terkait dengan berbagai aspek administrasi yang diperlukan sebelum, selama, dan setelah pelaksanaan ibadah umrah, mencakup pengurusan dokumen perjalanan, visa, dokumen jamaah sakit dan meninggal.