

**STRATEGI PELAYANAN JAMAAH HAJI DAN UMROH
TRAVEL HARIRA TOUR PADANG**

SKIRIPSI

Di Ajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Sebagai Salah
Satu Syarat Memproleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Pada Prodi Manajemen Dakwah



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

**Oleh
MUHAMMAD NAZARUDDIN
NIM:2112030078**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI IMAM BONJOL PADANG
TAHUN 1447 H/ 2026 M**

SURAT PERNYATAAN KEORSINILAN

Sehubungan dengan penulisan skripsi saya yang berjudul **“Strategi Pelayanan Jamaah Haji Dan Umroh Travel Harira Tour Padang”** adalah benar-benar karya saya. Bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau karya yang sudah dipublikasikan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di UIN Imam Bonjol Padang atau diperguruan tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya yang telah dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tidak orisinal, maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan skripsi ini dan gelar kesarjanaan saya.

Padang, 29 Januari 2026



Muhammad Nazaruddin

NIM . 2112030078

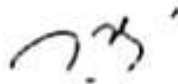
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **Strategi Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah Travel Harira Tour Padang** Disusun oleh **Muhammad Nazaruddin, NIM 2112030078**. Telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang Munaqasah.

Demikian persetujuan ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 28 Januari 2026

Pembimbing I



Dr. Nora Zulvianti, SS, MM
NIP. 197803292005012004

Pembimbing II



Ismet Rum, Lc, MA
NIP. 196605312000031002

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Skripsi ini berjudul **Strategi Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah Travel Harira Tour Padang** Disusun oleh **Muhammad Nazaruddin, NIM 2112030078**, telah diuji dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, Hari Selasa 10 Februari 2026 dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam menncapai gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Dakwah.

Padang, 23 Februari 2026

Tim Penguji
Ketua

Dr. Nora Zulvianti, SS. MM

NIP. 197803292005012004

Penguji 1

Dr. Jusmawati, S.Ag., M.Pd

NIP. 1973020419990320002

Penguji 3

Dr. Nora Zulvianti, SS. MM

NIP. 197803292005012004

Penguji 2

Abdul Manan Sihombing, MA

NIP. 196902251998031001

Penguji 4

Ismet Rumi, Lc., MA

NIP. 196605312000031002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi
Universitas Imam Bonjol Padang



ABSTRAK

Skripsi dengan judul **Strategi Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah Travel Harira Tour Padang** Disusun oleh **Muhammad Nazaruddin, NIM 2112030078**, Mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya strategi pelayanan yang profesional, transparan, dan akuntabel dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah guna meningkatkan kenyamanan jamaah. Travel Harira Tour Padang sebagai lembaga penyelenggara dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang tidak hanya bersifat administratif dan teknis, tetapi juga menyentuh aspek spiritual. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi strategi pelayanan administratif, teknis, dan spiritual yang diterapkan oleh Travel Harira Tour Padang terhadap jamaah.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan semiotika dan konstruktivisme. Data diperoleh melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam dengan Direktur dan Admin Keuangan, serta studi dokumentasi. Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan menggunakan triangulasi data untuk menjamin validitas informasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Strategi pelayanan administratif dilakukan melalui pendampingan kolektif dalam pengurusan dokumen (paspor, visa, dan vaksin) bekerja sama dengan kantor imigrasi serta fleksibilitas sistem pembayaran angsuran; (2) Strategi pelayanan teknis difokuskan pada penyediaan fasilitas akomodasi hotel bintang empat yang strategis serta keterlibatan langsung direksi dalam mendampingi jamaah guna menangani kendala lapangan secara cepat; (3) Strategi pelayanan spiritual menjadi keunggulan utama dengan adanya program manasik sebanyak 8 kali pertemuan yang dibekali sistem Spiritual Power "Klik Qolbu" oleh pembimbing berpengalaman. Secara keseluruhan, integrasi ketiga strategi ini berhasil menciptakan pelayanan yang aman, nyaman pada jamaah.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbil ‘alamin, segala puji serta syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **Strategi Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah Travel Harira Tour Padang**. Shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW dengan melafazhkan Allahummasolli’ala muhammad wa’alaa aali muhammad. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr.Murisal, S.Ag., M.Pd selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang dan Wakil Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.
2. Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Bapak Dr. Zulbadri, M. Ag dan Sekretaris Program Studi Ibu Arina Fransiska, SE., MM.
3. Dosen Pembimbing Skripsi yaitu Ibuk Dr. Nora Zulvianti, SS. MM dan Bapak Ismet Rum, Lc, MA yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran, serta

arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

4. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu dan pembelajaran serta kepada pihak UPT Perpustakaan dan staf di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Imam Bonjol Padang.
5. Teristimewa dan yang paling spesial kepada kedua orang tua penulis, Ayahanda Jabatok yang telah berjuang merawat dan membesarkan penulis dengan kucuran keringat tanpa mengenal rasa lelah untuk memenuhi kebutuhan hidup keluarga. Kemudian, kepada Ibunda Siti Roni yang telah berjuang melahirkan, merawat, membesarkan, mendidik penulis dengan senyuman dan air mata. Dengan semua perhatian, Do'a dan dukungan dari kedua orang tua maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Pimpinan dan seluruh staf PT. Travel Harira Tour Padang, khususnya Ustad Sigit Sugiarto selaku Direktur, yang telah memberikan izin penelitian serta bantuan informasi selama proses pengambilan data.
7. Teristimewa kepada kakak dan adik penulis Tuti Ernawati S.Pd, Nur Latifah S.Pd. Pintak Murni S.Pd. dan Amaruddin Kholis. terimakasih telah mendukung penulis dalam penulisan skripsi ini.

8. Teman seperjuangan yang telah membantu skripsi penulis, seluruh teman program studi MD BP 21 dan seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Padang 20 Januari 2026



Muhammad Nazaruddin

NIM . 2112030078

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEORSINILAN	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Batasan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
F. Penjelasan Judul	10
G. Sistemematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Pengertian Strategi.....	14
B. Strategi Pelayanan	18
C. Pengertian Pelayanan.....	26
D. Pelayanan Haji dan Umroh.....	52
BAB III METODE PENELITIAN	57
A. Jenis Penelitian	57
B. Lokasi Penelitian	58
C. Sumber Data	59
D. Teknik Pengumpulan Data	59
E. Instrumen Penelitian	61

F. Teknik Pengelohan data	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
A. Gambar Umum Objek Penelitian	65
B. Temuan Penelitian.....	67
C. Pembahasan Hasil Penelitian	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	84
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	
BIODATA PENULIS	