

**MANAJEMEN PT. GRAND DARUSSALAM TOUR & TRAVEL
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA JAMAAH
HAJI DAN UMRAH DI KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan

Memenuhi Syarat-Syarat Mencapai

Gelar Sarjana (S. Sos)

Oleh

QORRY NURA YUNDA

NIM. 0104182065

Program Studi: Manajemen Dakwah



FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA

MEDAN

2022

**MANAJEMEN PT. GRAND DARUSSALAM TOUR & TRAVEL
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA JAMAAH
HAJI DAN UMRAH DI KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan

Memenuhi Syarat-Syarat Mencapai Gelar

Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh

QORRY NURA YUNDA

NIM. 0104182065

Program Studi: Manajemen Dakwah

Dosen Pembimbing I



Dra. Mailin, MA.

NIP. 197709072007102004

Dosen Pembimbing II



Dr. H. Erwan Efendi, MA

BLI. 1100000106

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

Nomor : Istimewa
Lampiran : -
Hal : Skripsi
An, Qorry Nura Yunda

Medan, 2022
Kepada, Yth :
Bapak Dekan Fakultas
Dakwah dan Komunikasi
UINSU
Di-
Medan

Assalamualaikum Wr. Wb


Setelah membaca, meneliti, dan memberikan saran-saran seperlunya untuk memperbaiki dan kesempurnaan skripsi mahasiswi An. Qorry Nura Yunda yang berjudul "Manajemen PT. Grand Darussalam Tour & Travel Dalam Memberikan Pelayanan Prima Jamaah Haji dan Umrah Di Kota Medan" kami berpendapat bahwa skripsi ini dapat diterima untuk melengkapi syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara.

Mudah-mudahan dalam waktu dekat, saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara.

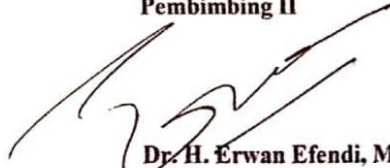
Demikianlah untuk dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan Terima Kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing I


Dr. Mailin, MA
NIP. 197709072007102004

Pembimbing II


Dr. H. Erwan Efendi, MA
BLI. 1100000106

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Qorry Nura Yunda
NIM : 0104182065
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Manajemen PT. Grand Darussalamm Tour & Travel
Dalam Memberikan Pelayanan Prima Jamaah haji dan
Umrah Di Kota Medan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dari ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dibutuhkan skripsi ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Medan, 21 Agustus 2022

Yang membuat persyaratan



Qorry Nura Yunda

NIM. 0104182066



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jalan William Iskandar Pasar V Medan Estate 20371
Telepon (061) 6615683-6622925 Faksimil (061) 6615683
www.fdk.uinsu.ac.id



SURAT PENANDATANGANAN PENJILIDAN SKRIPSI

Setelah memperhatikan dengan seksama skripsi an. Saudara :

Nama : Qorry Nura Yunda
NIM : 0104182065
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul : Manajemen PT. Grand Darussalam Tour & Travel
Dalam Memberikan Pelayanan Prima Jamaah Haji
dan Umrah Di Kota Medan

Anggota Penguji

1. Dr. Efi Brata Madya, M.Si
NIP. 1969111419944031004
2. Dr. Elfi Yanti Ritonga, MA
NIP. 198502252011012022
3. Dr. Mailin, MA
NIP. 197709072007102004
4. Dr. H. Erwan Efendi, MA
BLL. 1100000106

1. 
2. 
3. 
4. 

Dengan ini dinyatakan dapat ditandatangani Dosen Penguji dan dijilid.

Medan, 13 Oktober 2022
An. Dekan
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah


Dr. Hasnun Jauhari Ritonga, MA
NIP. 197408072006041001




KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jalan William Iskandar Pasar V Medan Estate 20371
Telepon (061) 6615683-6622925 Faksimil (061) 6615683
www.fdk.uinsu.ac.id

PENGESAHAN

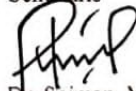
Skripsi yang berjudul: **Manajemen PT. Grand Darussalam Tour & Travel Dalam Memberikan Pelayanan Prima Jamaah Haji dan Umrah Di Kota Medan**, A.n Qorry Nura Yunda telah dimunaqsyahkan dalam sidang Munaqsyah pada tanggal 29 Agustus 2022, dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S. Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

Panitia Sidang Munaqsyah
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SU Medan

Ketua Jurusan


Dr. Hasnun Jauhari Ritonga, MA
NIP. 197408072006041001

Sekretaris


Dr. Soiman, MA
NIP. 196605071994031005

Anggota Penguji

1. Dr. Efi Brata Madya, M. Si
NIP. 196706101994031003
2. Dr. Elfi Yanti Ritonga, MA
NIP. 198502252011012022
3. Dr. Mailin, MA
NIP. 197709072007102004
4. Dr. H. Erwan Efendi, MA
BLI. 1100000106


1.....


2.....


3.....


4.....

Mengetahui
DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN SUMATERA UTARA

Prof. Dr. Lahmuddin, M. Ed
NIP. 196204111989021002

ABSTRAK

Qorry Nura Yunda, Manajemen PT. Grand Darussalam Tour & Travel Dalam Memberikan Pelayanan Prima Jamaah Haji Dan Umrah Di Kota Medan. Skripsi, Medan: Fakultas Dawah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen PT. Grand Darussalam Tour & Travel dalam memberikan pelayanan prima kepada jamaah haji dan umrah, serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat PT. Grand Darussalam Tour & Travel dalam memberikan pelayanan prima kepada jamaah haji dan umrah. Dalam mendapatkan data-data tersebut, maka penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan menggunakan observasi ataupun pengamatan secara langsung, serta wawancara langsung sebagai instrumen pengumpulan datanya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan prima kepada jamaah haji dan umrah, PT. Grand Darussalam Tour & Travel Medan telah menerapkan fungsi manajemen, yaitu: *planning, organizing, directing*, dan *controlling*. Mulai dari pembuatan program-program perjalanan ibadah haji dan umrah beserta dengan fasilitas yang diberikan, adanya struktur organisasi yang jelas, adanya pengarahan, bimbingan dan motivasi terhadap karyawan dan calon jamaah serta pengawasan dan evaluasi kegiatan yang dilakukan PT. Grand Darussalam Tour & Travel untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Faktor pendukung dan penghambat yang dialami PT. Grand Darussalam Tour & Travel dalam memberikan pelayanan prima kepada jamaah haji dan umrah yaitu PT. Grand Darussalam Tour & Travel didukung oleh letak yang strategis, sumber daya manusia yang profesional dan kompeten, memiliki izin resmi dari Kemenag serta dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan kepada jamaah. Adapun faktor yang menjadi penghambat adalah latar belakang jamaah yang berbeda-beda yang menjadi pengaruh terhadap pemahaman jamaah.

Kata kunci : Manajemen Organisasi, Pelayanan, Prima, Haji, Umrah

KATA PENGANTAR



Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat Serta Hidayah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tidak lupa Shalawat dan salam senantiasa penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW karena syafaat-Nya yang senantiasa dinantikan.

Skripsi ini berjudul **“Manajemen PT. Grand Darussalam Tour & Travel Dalam Memeberikan Pelayanan Prima Jamaah Haji dan Umrah Di Kota Medan ”**. Dan penulisan skripsi ini diajukan sebagai syarat gelar Sarjana Sosial (S.Sos) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatra Utara.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah banyak menerima bimbingan, motivasi dan saran berbagai pihak, oleh karenanya penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Terimakasih kepada kedua orang tua saya : Ayah saya Indra Juliadi dan Ibu saya Irwani yang telah memberikan kasih sayang, cinta serta perjuangan, merawat dan membesarkan putri kalian sejak kecil hingga dewasa sekarang. Terimakasih untuk segala hal yang telah diberikan, kalian adalah alasan saya masih berdiri sampai sekarang ini.
2. Terimakasih kepada Bapak Prof. Dr. Syahril Harahap, MA, Rektor UIN Sumatera Utara, Bapak WR I Prof. Dr. Hasan Asari, Ibu WR II Dr.

Hasanah Nasution, MA, dan Bapak WR III Dr. Nispul Khoir, M.Ag yang telah memberikan kesempatan untuk saya menimba ilmu di Universitas Islam Negeri Sumatra Utara.

3. Terimakasih kepada Bapak Prof. Dr. Lamuddin Lubis, M,Ed, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatra Utara. Bapak wakil dekan I Dr. Rubino, MA, dan Bapak wakil dekan II Dr. Syawaluddin Nasution, MA. dan Bapak wakil dekan III Dr. Muaz Tanjung, MA, yang telah memberikan banyak ilmu dan motivasi selama di bangku perkuliahan.
4. Terimakasih kepada Ibu Dra. Mailin, MA dan Bapak Dr. H. Erwan Efendi, MA, selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah memberikan motivasi, ilmu, kritik, saran, meluangkan banyak waktu dan juga kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Terimakasih kepada Bapak Dr. Ahmad Tamrin Sikumbang, S. Ag. MA, selaku Penasehat Akademik yang telah banyak memberikan masukan, arahan dan nasehat-nasehat baik selama masa perkuliahan.
6. Terimakasih kepada Bapak Dr. Hasnun Jauhari Ritonga, MA selaku ketua Jurusan Manajemen Dakwah, Sekretaris Jurusan Bapak Dr. Soiman, MA, Operator Jurusan Manajemen Dakwah Ibu Khairani M, Si.
7. Serta seluruh pegawai dan dosen Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah banyak memberikan dan mengajarkan ilmunya.

8. Terimakasih kepada Bapak Akbar Aulia Nasution selaku Direktur Utama PT. Grand Darussalam Tour & Travel Medan dan seluruh Staf yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian.
9. Terimakasih kepada sahabat-sahabat saya Febri zayanti Saragih, Nanda Aulia, Dewi Sukma Wati, Putri Dewi Utami, Vany Nabila, dan Khilwa Tusifa Ariadi yang sudah mendukung menyelesaikan skripsi ini, dan sudah selalu ada saat saya merasa jenuh dalam berjuang menyelesaikan skripsi ini.
10. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan di Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UINSU Medan, yang telah memberikan dukungan dan perhatian melalui jalinan silaturahmi yang baik selama ini.
11. Terimakasih kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga Allah memberikaan pahala serta nikmat kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Dengan segala kelemahan penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya terkhusus kepada penulis sendiri, terimakasih atas segala perhatiannya.

Medan, 03 Agustus 2022

Penulis

Qorry Nura Yunda

0104182065

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Batasan Istilah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Manfaat Penelitian.....	10
F. Sistematika Pembahasan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
A. Manajemen Organisasi.....	12
B. Konsep Manajemen Dalam Islam.....	19
C. Pelayanan Prima.....	23
D. Kajian Terdahulu.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
C. Sumber Data.....	34

D. Informan Penelitian	35
E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Teknik Analisis Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN	38
A. Profil PT. Grand Darussalam Tour & Travel Medan.....	38
B. Pembahasan	46
C. Analisis Penelitian.....	50
BAB V PENUTUP	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	66





UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN