

***STANDARD OPERATIONAL PROCEDURES***  
**PENANGANAN UMRAH DI PT. SMEVASINDO**  
**HOLIDAY PEKANBARU**

**PROYEK AKHIR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Dalam Menyelesaikan  
Program Diploma-IV  
Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan  
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Disusun oleh :

MAULIDINA AKBAR HARSONO  
201621171

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN**  
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG**  
**2020**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**JUDUL PROYEK AKHIR**

***STANDARD OPERATIONAL PROCEDURES PENANGANAN UMRAH DI PT.  
SMEVASINDO HOLIDAY PEKANBARU***

NAMA : MAULIDINA AKBAR HARSONO

NIM : 201621171

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Dioni Sofyan Iskandar, Drs., MM**

**Kuswardhani, Dra., M.Ed.**

NIP. 19550125 198603 2 001

Mengetahui,  
Kepala Bagian Administrasi Akademik dan  
Kemahasiswaan,

Menyetujui,  
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

**Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc**

NIP. 19710506 199803 1 001

**Faisal, MM.Par., CHE**

NIP. 19730706 199503 1 001

## PERNYATAAN MAHASISWA

### PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Maulidina Akbar Harsono  
Tempat/Tanggal lahir : Pekanbaru 03 Juli 1998  
NIM : 201621171  
Program Studi : Manajemen Bisnis Perjalanan  
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul **STANDARD OPERATIONAL PROCEDURES PENANGANAN UMRAH DI PT. SMEVAINDO HOLIDAY PEKANBARU** ini adalah hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil menjiplak, pengutipan, penyusunan oleh orang lain atau pihak lain atau cara - cara yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dimasyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat pernyataan ini saya buat sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini ditemukan pelanggaran atas apa yang saya nyatakan diatas atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan – peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan tingkat kesadaran penuh untuk agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, Oktober 2020  
Yang membuat pernyataan,

  
**Maulidina akbar Harsono**  
201621171

## MOTTO

“Я не очень верю в мудрые слова, все, что мне нужно, это  
еще больше стараться”

“Saya tidak terlalu percaya pada kata-kata bijak, yang saya butuhkan  
hanyalah berusaha lebih keras lagi”

-Maulidina akbar. H-

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Proyek Akhir ini saya persembahkan kepada:

Kedua Orangtua Saya yang selalu memberi dukungan kepada saya selama pengerjaan proyek akhir ini baik secara moril maupun materi dan tidak bosan bosannya menyemangati dan mengingatkan saya selama proses pengerjaan proyek akhir ini, terima kasih atas segalanya yang telah diberikan

Teman - teman seperjuangan khususnya MBP 2016 yang selama 4 tahun ini menemani hari hari saya, suka maupun duka kita lalui bersama, berbagi cerita, membuat kenangan - kenangan yang tidak akan mungkin terlupakan, saya diperantauan jauh dari rumah namun saya tidak pernah merasa kesepian karna kalian semua tanpa terkecuali

Terima kasih kepada kedua dosen pembimbing saya Bapak Djoni Iskandar dan Ibu Kuswardhani yang dengan sangat sabar membimbing saya hingga saya menyelesaikan Proyek Akhir ini

Terima kasih juga kepada Bapak Ibu Dosen semua dan ter khusus Bapak Ibu Dosen MBP yang dengan sabar membimbing kami selama 4 tahun proses belajar di STP Bandung

## ABSTRAK

industri pariwisata semakin berkembang dengan adanya sejumlah usaha di bidang pariwisata salah satunya adalah Biro Perjalanan Wisata. Khususnya lagi wisata religi yaitu umrah. perkembangan ini terjadi khususnya di Kota Pekanbaru. PT. Smevasindo Holiday Pekanbaru atau yang lebih dikenal dengan Smeva Holiday mulai menyelenggarakan umrah pada tahun 2015. Dari data yang di dapatkan diketahui bahwa jemaah pada PT. Smevasindo Holiday pada 3 tahun terakhir memang mengalami penurunan tetapi cukup kecil sehingga dapat kita ketahui bahwa minat masyarakat yang percaya dengan PT. Smevasindo Holiday masih tinggi

Penelitian ini dilakukan untuk mempelajari secara mendalam mengenai *Standard Operational Procedures yang dimiliki* PT. Smevasindo Holiday Pekanbaru dalam menangani penyelenggaraan ibadah Umrah, dengan teori yang digunakan sebagai batasan yaitu standar pelayanan umrah sebagaimana yang di sebutkan oleh Azis dan Kustini (2007: hlm. 22) adalah pelayanan administrasi, bimbingan akomodasi, transportasi, kesehatan konsumsi, pembinaan dan perlindungan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi dan studi kepustakaan sebagai instrument penelitiannya, wawancara, dilakukan dengan Direktur dan kepala Divisi Umrah PT. Smevasindo Holiday Pekanbaru kemudian jamaah yang telah menggunakan jasa PT. Smevasindo Holiday Pekanbaru dalam melakukan perjalanan umrah.

Dari hasil penelitian dan pembahasan secara umum *Standard Operational Procedures yang dimiliki* PT. Smevasindo Holiday Pekanbaru dalam melakukan penanganan Umrah PT. Smevasindo Holiday Pekanbaru yang terdiri dari beberapa dimensi *Standard Operational Procedures* penanganan umrah antara lain pelayanan administrasi, bimbingan akomodasi, transportasi, kesehatan konsumsi, pembinaan dan perlindungan, setelah dilakukan pengumpulan data yang didapat dan analisis maka dapat disimpulkan *Standard Operational Procedures yang dimiliki* PT. Smevasindo Holiday Pekanbaru dalam menanganai perjalanan Umrah telah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh peraturan pemerintah dan telah di jalankan berjalan dengan baik.

Rekomendasi untuk PT. Smevasindo Holiday Pekanbaru yaitu agar dapat terus menjaga kualitas pelayanannya, pembinaan maupun perlindungan dan tetap menjaga *standard operating procedures* yang dimiliki dan melakukan inovasi-inovasi dalam menyelenggarakan pelayanan perjalanan umrahnya, memperluas kerjasama khususnya bidang kesehatan yaitu seperti dokter pendamping setempat, dan meningkatkan pelayanan kesehatan seperti menawarkan vaksin tambahan yaitu H1N1 sehingga dokumen vaksin H1N1 didapatkan oleh jamaah dan kesehatan jamaah lebih dapat terjamin.

Kata kunci: *Standard Operational Procedures, Penanganan Umra*

## **ABSTRACT**

*Currently the tourism industry is growing with a number of businesses in the tourism sector, one of them is the Travel Bureau. Especially religious tourism, namely Umrah. This development occurs especially in Pekanbaru City. PT. Smevasindo Holiday Pekanbaru or better known as Smeva Holiday began to hold Umrah in 2015. From the data obtained, it is known that congregants at PT. Smevasindo Holiday in the last 3 years has indeed decreased but it is quite small so we know that there are still a lot of people really trust PT. Smevasindo Holiday is still high*

*This research was conducted to study in depth about the Standard Operational Procedures that have been set by PT. Smevasindo Holiday Pekanbaru in Handling Umrah, based on the theory namely the standard of Umrah services as mentioned by Azis and Kustini (2007: p. 22) are administrative services, accommodation guidance, transportation, health consumption, guidance and protection.*

*This study uses a qualitative approach with the method of observation and literature study as research instruments, interviews, conducted with the Director and head of the Umrah Division of PT. Smevasindo Holiday Pekanbaru, then the congregation who have used the services of PT. Smevasindo Holiday Pekanbaru on an Umrah trip.*

*From the results of research and discussion with general the Standard Operational Procedures owned by PT. Smevasindo Holiday Pekanbaru in handling Umrah PT. Smevasindo Holiday Pekanbaru, which consists of several dimensions of Standard Operational Procedures for handling Umrah, including administrative services, accommodation guidance, transportation, health consumption, guidance and protection, after collecting the data obtained and analyzing it, it can be concluded that the Standard Operational Procedures owned by PT. Smevasindo Holiday Pekanbaru in handling Umrah trips has met the standards set by government regulations and has been running well.*

*Recommendations for PT. Smevasindo Holiday Pekanbaru to keep maintaining the quality of its services, guidance and protection and keep maintaining standard operating procedures that are owned and made innovations in carrying out its Umrah travel services, expand cooperation, especially in the health sector, such as local accompanying doctors, and improve health services such as offering additional vaccines namely H1N1 so that the H1N1 vaccine document is obtained by the congregation and the congregation's health can be more guaranteed.*

*Keywords: Standard Operational Procedures, Handling Umrah*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir Penelitian dengan judul “*Standard Operational Procedures* Penanganan Umrah di PT. Smevasindo Holiday Pekanbaru ”, telah selesai sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Penelitian ini dilakukan demi memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Diploma IV Studi Manajemen Bisnis Perjalanan Jurusan Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung, dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak – pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung ataupun tidak langsung dalam proses penyusunan Proyek akhir ini yaitu kepada:

1. Bapak Faisal, MM.Par., CHE. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
2. Andar Danova L. Goeltom S.Sos., M.Sc selaku Kasubbag Kependidikan dan Kerjasama Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
3. Ibu Endang Komesty Sinaga, SS., MM.Par. selaku Ketua Jurusan Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
4. Ibu Ina Veronika Ginting, S.Sos., M.I.Kom. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung
5. Bapak Djoni Sofyan Iskandar, Drs., MM yang bertindak sebagai dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar untuk



meluangkan waktunya, tenaga dan fikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini.

6. Ibu Kuswardhani, Dra., M.Ed. selaku Dosen yang bertindak sebagai dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sangat sabar untuk meluangkan waktunya, tenaga dan fikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini ini.
7. Orang tua serta keluarga yang selalu memberikan dukungan dan doa terus menerus.
8. Teman – teman seperjuangan, MBP 2016, yang selalu memberikan dukungan selama pengerjaan tugas akhir ini

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih belum sempurna dan memiliki kekurangan disebabkan terbatasnya pengetahuan penulis dan informasi yang dimiliki. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam memperbaiki Proyek Akhir ini.

Bandung, April 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
MOTTO .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
ASBTRACT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Fokus Penelitian .....</b>	<b>10</b>
<b>C. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>10</b>
<b>D. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>11</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
<b>A. Kajian Teori .....</b>	<b>13</b>
1. <i>Standard Operational Procedures</i> .....	13
2. <i>Unsur – Unsur Standard Operational Procedures</i> .....	14
3. <i>Tujuan Penyusunan Standard Operational Procedures</i> .....	16
4. <i>Manfaat Teknis Standard Operational Procedures</i> .....	16
5. <i>Prinsip Penyusunan Standard Operational Procedures</i> .....	17

6. Umrah .....	19
7. Standar Operasional Pelayanan Umrah Oleh Biro Perjalanan .....	22
B. Kerangka Pemikiran .....	26
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
A. Rancangan Penelitian .....	27
B. Partisipan dan Tempat Penelitian .....	28
C. Teknik Penarikan Informan .....	29
D. Pengumpulan Data .....	30
E. Analisis Data .....	31
F. Pengujian keabsahan data .....	33
G. Jadwal Penelitian .....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
A. Hasil .....	35
1. Standar Pelayanan Umrah PT. Smevasindo Holiday Pekanbaru .....	35
2. Pelaksanaan Pembinaan dan perlindungan PT. Smevasindo Holiday Pekanbaru pada jamaah. ....	55
3. Penerapan Alur <i>Standard Operational Procedures</i> PT. Smevasindo Holiday Pekanbaru dalam penyelenggara ibadah umrah .....	62
B. Pembahasan .....	65

1. Standart Pelayanan Umrah PT. Smevasindo Holiday Pekanbaru .....	66
2. Pelaksanaan Pembinaan dan perlindungan PT. Smevasindo Holiday Pekanbaru pada jamaah. ....	77
3. Penerapan Alur <i>Standard Operational Procedures</i> PT. Smevasindo Holiday Pekanbaru dalam penyelenggara ibadah umrah .....	82
<b>BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>84</b>
<b>A. Simpulan .....</b>	<b>84</b>
<b>B. Rekomendasi .....</b>	<b>86</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>91</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>1. Jumlah Jamaah PT. Smevasindo Periode 2017-2019 .....</b>	<b>8</b>
<b>2. Jadwal Penelitian .....</b>	<b>34</b>
<b>3. Hasil Wawancara Pelayanan Administrasi .....</b>	<b>38</b>
<b>4. Hasil Wawancara Pelayanan Bimbingan .....</b>	<b>41</b>
<b>5. Hasil Wawancara Pelayanan Transportasi .....</b>	<b>45</b>
<b>6. Hasil Wawancara Pelayanan Akomodasi .....</b>	<b>48</b>
<b>7. Hasil Wawancara Pelayanan Konsumsi .....</b>	<b>51</b>
<b>8. Hasil Wawancara Pelayanan Kesehatan .....</b>	<b>54</b>
<b>9. Hasil Wawancara Pelayanan Pembinaan .....</b>	<b>58</b>
<b>10. Hasil Wawancara Pelayanan Perlindungan .....</b>	<b>61</b>
<b>11. Checklist Hasil Observasi Standart Opertional Prosedures</b>	
<b>Penanganan Umrah Pt. Smevasindo Holiday .....</b>	<b>64</b>

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>1. Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>29</b>
<b>2. Proses Analisis Data .....</b>	<b>32</b>
<b>3. Prosedur Umrah pada PT. Smevasindo Holiday .....</b>	<b>63</b>

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku:**

- Abdurrachman Rochimi, Abdurrachman. 2010. *Segala Hal Tentang Haji dan Umrah*, Jakarta : PT Gelora Aksara Pratama.
- Ahmad Thib Raya, Siti Musdah Mulia, 2003. *Menyelami Seluk Beluk Dalam Islam*, Jakarta : Prenada Media.
- Arnina P. dkk, 2016. *Langkah-langkah Efektif Menyusun SOP*, Depok : Huta Publisher.
- Atmoko, Tjipto. 2003. *Standart Operational Prosedur dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*, Jakarta. Pemda Jakarta.
- Aziz, Abdul dan Kustini, 2007. *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Bungin. Burhan .2006. Analisis Data Penelitian Kualitatif. Jakarta : Raja Grafindo
- Dimjati, Djamaluddin. 2006. *Panduan Ibadah Haji & Umrah Lengkap*, Solo: Era Intermedia
- Ekotama, Suryono . 2011. *Cara Mudah Membuat Standart Operating Procedures*, Jakarta: Media Presindo.
- Jalaludin Rahmat, 2002. *Metode Penelitian Dilengkapi Contoh Analisis Statistik*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Hadari. 2003. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Majdi Hilali, 1996. *38 Sifat Generasi Unggulan*, Jakarta : Gema Insani Press.

Moenir, 2000. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* Cet. Ket-4, Jakarta: Bumi Aksara,

Moleong, Lexy J . 2012. *Metode penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta. 2016

Sukayat, Tata. 2016. *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama.

Suwena, I Ketut dan Igusti Widyatmaja. 2017. *Pengetahuan dasar ilmu pariwisata*. Bali. Pustaka Larasan.

Tambunan, Rudi, 2008, *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*, Jakarta. Maiestas Publishing

Usman, Akbar, 2011. *Metodelogi Penelitian sosial*. Jakarta : Prestasi Pustaka

Yoeti, O.A. 2010, *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Bandung. Angkasa.

### **Peraturan perundang-undangan**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

PP Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata



**Internet:**

<https://travel.tempo.co/read/437474/apa-itu-wisata-ziarah/full&view=ok>

<http://riau.kemenag.go.id/index.php?a=artikel&id=10142>