



**PROSES PENANGANAN HAJI DAN UMROH DENGAN MEMBERI
PELAYAN TERBAIK DI SHAFIRA *TOUR AND TRAVEL*
CABANG JEMBER**

***HANDELING PROCESS HAJI AND UMROH WITH GIVE THE BEST
SERVICE IN SHAFIRA TOUR AND TRAVEL BRANCH JEMBER***

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

oleh

**MEGA MUSTIKA
NIM 100903102013**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJANAN PARIWISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**PROSES PENANGANAN HAJI DAN UMROH DENGAN MEMBERI
PELAYAN TERBAIK DI SHAFIRA *TOUR AND TRAVEL*
CABANG JEMBER**

***HANDELING PROCESS HAJI AND UMROH WITH GIVE THE BEST
SERVICE IN SHAFIRA TOUR AND TRAVEL BRANCH JEMBER***

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

oleh

**MEGA MUSTIKA
NIM 100903102013**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN PARIWISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PERSEMBAHAN

Dengan setulus hati, Saya persembahkan Karya Tulis ini untuk:

1. Ayah dan Ibu saya (Joko Effendy dan Yanti Kotto) tercinta, yang telah mendoakan , memberi kasih sayang, Bimbingan, dukungan dan semangat dengan sepenuh hati.
2. Nenek dan almarhum kakek saya (Sidar dan Almarhum Nakri) serta keluarga besar saya yang terus memberi doa dan dukungan setiap langkah saya.
3. Teman-teman saya di D3 Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2010.
4. Almamater Diploma III Usaha Prjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

MOTTO

“Sukses bukanlah akhir dari segalanya, kegagalan bukanlah sesuatu yang fatal:
namun keberanian untuk meneruskan kehidupanlah yang diperhatikan”
(Sir Winston Churchill)

Sumber : <http://mfaroq.blogspot.com/2010/08/motto-motivas-kata-bijak-tokoh-dunia.html>

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mega Mustika

NIM : 100903102013

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul: **“PROSES PENANGANAN HAJI DAN UMROH DENGAN MEMBERI PELAYAN TERBAIK DI SHAFIRA TOUR AND TRAVEL CABANG JEMBER”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika di dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 27 Juni 2013

Yang menyatakan,

Mega Mustika
NIM. 100903102013

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**PROSES PENANGANAN HAJI DAN UMROH DENGAN MEMBERI
PELAYAN TERBAIK DI SHAFIRA *TOUR AND TRAVEL*
CABANG JEMBER**

Oleh:

**Mega Mustika
NIM 100903102013**

Dosen Pembimbing:

**Drs. Poewanto, MA
NIP 194 90715198403002**

PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata “Proses Penanganan Haji dan Umroh Dengan Memberi Pelayan Terbaik di Shafira *Tour And Travel* Cabang Jember”, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 27 Juni 2013

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji

Ketua,

Dr. Agus Budihardjo, MA
NIP. 19520814 198003 1 002

Sekretaris,

Anggota,

Drs. Poerwanto, MA.
NIP. 19490715 198403 1 002

Lucy Sembiring, S.Sos.

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA.
NIP 19520727 198103 1 003

RINGKASAN

Proses Penanganan Haji dan Umroh Dengan Memberi Pelayanan Terbaik Di Shafira Tour And Travel Cabang Jember; Mega Mustika; 100903102013; 2013; 42 Halaman; Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; Universitas Jember.

Tujuan utama Praktek Kerja Nyata ini adalah untuk mengetahui Strategi dan Proses pendaftaran Haji dan Umroh di Shafira *Tour and Travel* cabang Jember dengan memberikan pelayanan terbaik dalam upaya meningkatkan omset penjualan agar memperoleh target keuntungan yang diharapkan. Beberapa kendala yang dihadapi seorang *costumer service* selama proses marketing sangat berpengaruh pada paket haji dan umroh yang ditawarkan ke konsumen. Dengan demikian seorang *costumer service* wajib memahami dengan jelas paket haji dan umroh yang ditawarkan dan dapat menjelaskan dengan rinci kepada konsumen. Dalam proses *marketing* haji dan umroh, *costumer service* juga harus jeli dan teliti dalam proses pendaftaran calon jemaah haji ataupun umroh.

Seorang *costumer service* juga harus mengikuti prosedur pendaftaran yang telah di tetapkan Shafira pusat di Surabaya, ini bertujuan agar Proses pendaftaran haji maupun umroh lebih tersusun dengan rapi dan menghindari kesalahan dalam meng-*issued* data calon jemaah ke Kementrian Agama oleh Shafira *Tour and Travel*

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah di panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karuniNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini yang berjudul “Proses Penanganan Haji dan Umroh dengan Memberi Pelayanan Terbaik di Shafira *Tour and Travel* Cabang Jember”. Laporan tugas akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program Diploma III Usaha Perjalan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Dalam penyusuna laporan ini banyak sekali bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, hingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada :

1. Prof.Dr. Hary Yuswadi, MA., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
2. Drs. Poerwanto MA., selaku dosen pembimbing Tugas Akhir
3. Bapak Eko Yuniatomi selaku Pimpinan Shafira *Tour and Travel*

Didasari rasa sadar bahwa penulisan ini masih banyak kekurangan , maka mengingat keterbasan penyusun sebagai manusia yang tidak luput dari segala kekurangan. Permohonan maaf yang sebesar-besarnya atas ketidak sempurnaan dan kekurangan laporan ini.

Akhirnya dengan penuh harapan, semoga penulisan ini bermanfaat bagi penyusun khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Besar harapan bagi penyusun agar laporan ini bisa memberi pengetahuan dan informasi tentang pariwisata bagi kita semua.

Jember, 27 Juni 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGASAHAN	vi
RINGKASAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Praktek Kerja Nyata	3
1.4 Manfaat Praktek Kerja Nyata	3
BAB 2.TINJUAN PUSTAKA	4
2.1 Pengertian <i>Cutomer Service</i>	4
2.1.1 Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik	5
2.2 Pengertian Haji dan Umroh	6
2.2.1 Keutamaan Haji dan Umrah.....	7
2.2.2 Kewajiban Haji dan Umrah Hanya Sekali Seumur Hidup.....	8
2.2.3 Syarat-syarat Kewajiban Haji dan Umrah.....	9
2.2.4 Kriteria Mampu	10
2.2.5 Bersegera Melaksanakan Ibadah Haji	13
2.2.6 Hukum Orang Yang Tidak Mampu Haji dan Menjadi Wakil Untuknya	14

BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	16
3.1 Gambaran Umum Perusahaa	16
3.1.1 Sejarah Singkat Shafira <i>Tour and Travel</i>	16
3.2 Shafira <i>Tour and Travel</i> Cabang Jember	17
3.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	22
3.4 Teknis Oprasional.....	23
3.5 Sistem Upah.....	23
3.6 Pembagian Jam Kerja	24
BAB 4.HASIL PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA	25
4.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	25
4.1.1 <i>Daily Activity</i> di Shafira Tour	25
4.1.2 Kegiatan Harian	28
4.2 Metode Handling Haji & Umroh Shafira <i>Tour and Travel</i> Cabang Jember	29
4.2.1 Persyaratan Pembuatan Paspor, Haji dan Umroh	29
4.2.2 Proses Pendaftaran Haji Plus	30
4.2.3 Proses Pendaftaran Umroh.....	31
4.3 Proses Input Data ke Shafira Pusat Surabaya.....	32
4.4 Hal-hal yang Perlu Diperhatikan Seorang <i>Customer Service</i> Dalam Proses Pendaftaran Haji dan Umroh	33
4.5 Strategi Pemasaran Mempromosikan Paket Haji dan Umroh yang ada di Shafira <i>Tour and Travel</i>.....	36
4.6 Prosedur Pembatalan Haji.....	36
4.7 Cara Menangani Keluhan Pelanggan.....	38
4.8 Kendala yang Dihadapi Selama Magang	39
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	40
5.1 Kesimpulan.....	40
5.2 Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Contoh Nomor Porsi Haji
- Lampiran 2. Contoh Formulir Vaksin
- Lampiran 3. Contoh Surat Rekom Pembuatan Paspor
- Lampiran 4. Contoh Surat Pernyataan Haji
- Lampiran 5. Contoh Surat Cuti Haji atau Umroh
- Lampiran 6. Contoh Surat Kuasa Haji
- Lampiran 7. Contoh Surat Pembatan Haji
- Lampiran 8. Contoh Undangan Manasik
- Lampiran 9. Brosur Umroh
- Lampiran 10. Brosur Haji Plus
- Lampiran 11. Program Haji Plus 2018
- Lampiran 12. Brosur Umroh Ramadhan
- Lampiran 13. Formulir Pendaftaran Haji
- Lampiran 14. Buku Vaksin/Buku Kuning
- Lampiran 15. Contoh Paspor dan Visa
- Lampiran 16. Keterangan Persetujuan Sidang
- Lampiran 17. Permohonan Pengajuan Dosen Pembimbing
- Lampiran 18. Pengajuan Bimbingan Karya Tulis Akhir
- Lampiran 19. Surat Tugas
- Lampiran 20. Daftar Kegiatan Konsultasi/Bimbingan
- Lampiran 21. Persetujuan Dosen Pembimbing