

PROSEDUR PELAYANAN HAJI DAN UMRAH PADA
PT SYAMMAS ANGKASA WISATA

LAPORAN TUGAS AKHIR MAGANG



Nama : Putri Andini

NIM : 33120010001

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023

**PROSEDUR PELAYANAN HAJI DAN UMRAH PADA
PT SYAMMAS ANGKASA WISATA**

Laporan Tugas Akhir Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi
Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : Putri Andini
NIM : 33120010001
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

LAPORAN TUGAS AKHIR

PROSEDUR PELAYANAN HAJI DAN UMRAH PADA
PT SYAMMAS ANGKASA WISATA


Oleh:

Putri Andini

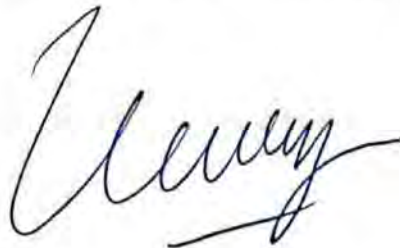
NIM : 33120010001

Disetujui untuk Ujian Akhir Laporan Tugas Akhir
pada Tanggal : 16 Agustus 2023

1. Onggo Pramudito ST, MM

Pembimbing (1/b )

UNIVERSITAS
Mengetahui,
MERCU BUANA
Ketua Program Studi D3 Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana



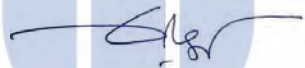
Dr. Catur Widayati, SE., MM.

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR MAGANG

Nama : Putri Andini
NIM : 33120010001
Program Studi : D3 Manajemen
Judul Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan Haji dan Umrah Pada PT
Syammas Angkasa Wisata
Tanggal Sidang : 28 Agustus 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Onggo Pramudito, ST., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi D3 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dr. Catur Widayati, SE., MM

LPTA 08232780



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Andini
NIM : 33120010001
Program Studi : D3 Manajemen

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan laporan tugas akhir apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 15 Agustus 2023


METERAL
TEMPEL
71AKX601359799

Putri Andini

NIM 3320010001

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan judul “Prosedur Pelayanan Haji dan Umrah Pada PT Syammas Angkasa Wisata”. Laporan tugas akhir ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D3 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan laporan tugas akhir ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini saya ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan tugas akhir ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, AK selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Catur Widayati, SE., MM., selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Cut Edwina Oebit, SE. MM., selaku dosen mata kuliah Tugas Akhir yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat pada saat penulis melakukan magang.
5. Onggo Pramudito, ST, MM., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan masukan serta saran yang membantu penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.

6. Vidya Ayu Diporini, SE, MM., selaku dosen pengampu mata kuliah Magang yang telah memberikan saran, bimbingan, waktu serta nasehat-nasehat yang bermanfaat bagi penulis pada saat melakukan magang.
7. Dr. Eri Marlapa, S.E., M.M selaku dosen penguji sidang laporan tugas akhir, yang telah memberi masukan yang sangat berarti untuk perbaikan laporan tugas akhir ini.
8. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.
9. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
10. Segenap para staff dan direktur PT Syammas Angkasa Wisata Bapak Juwan Lucky yang telah memberikan kesempatan dan informasi untuk melakukan penelitian.
11. Seluruh teman-teman Manajemen D3 FEB UMB angkatan 2020 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
12. Teristimewa, kedua orang tua tercinta ibu Anawati dan ayah Iman yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis.

13. Yaitu kepada diri sendiri (Putri Andini), terima kasih sudah mau bertahan, mampu mengendalikan diri dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan laporan tugas akhir ini dengan menyelesaikan dengan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.
14. Seluruh teman SMK Anggi, Sherly, Ghina, Zahra, Putri dan Ayu. Terima kasih atas dukungan kalian selama dalam proses penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
15. Civi Ritel (Ani, Arumi, Alma, Khansa, Yani, Nuril, Diva) yang selalu mendukung dan memberikan kegembiraan selama penulis berkuliah.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam laporan tugas akhir ini. Akhir kata, semoga laporan tugas akhir ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 15 Agustus 2023



Penulis
Putri Andini

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR MAGANG	iii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iv
RINGKASAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Laporan Tugas Akhir	3
D. Manfaat Laporan Tugas Akhir	4
E. Metode Penelitian.....	5
1. Desain Penelitian	5
2. Metode Pengumpulan Data	5
3. Metode Analisis Data.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Pengertian Manajemen Pelayanan	7
2. Pengertian Sistem Pelayanan.....	8
3. Pengertian Paspor	9
4. Pengertian Haji dan Umrah	10
B. Penelitian Terdahulu.....	12
C. Kerangka Berpikir Penulisan	15
BAB III PEMBAHASAN	16
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	16

1. Sejarah Perusahaan	16
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	17
3. Produk Jasa Layanan Perusahaan	18
4. Struktur Organisasi Perusahaan.....	21
B. Pembahasan	21
1. Pelaksanaan Magang	21
2. Proses Pendaftaran Ibadah Haji dan Umrah.....	22
3. Dokumen yang Dibutuhkan Saat Melakukan Pendaftaran	24
4. Proses Pembatalan Umrah.....	25
5. Sistem yang Digunakan Untuk Penginputan Paspor	27
6. Proses Penginputan Paspor Melalui Way To Umrah.....	29
7. Proses Penginputan Untuk Mendapatkan E-Visa	34
8. Kendala Pada Saat Proses Pendaftaran Sampai Input Visa	37
9. Pemecahan Masalah yang Terjadi	38
BAB IV PENUTUP	40
A. Kesimpulan	40
B. Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	43


 UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
3.1	Logo Perusahaan	16
3.2	Produk Perusahaan	18
3.3	Produk Perusahaan	19
3.4	Produk Perusahaan	20
3.5	Struktur Organisasi Perusahaan	21
3.6	<i>Flowchart</i> Proses Pendaftaran Formulir Haji dan Umrah	23
3.7	Formulir Pendaftaran	23
3.8	Sistem Way To Umrah	27
3.9	Sistem Bab Al Umrah	28
3.10	Sistem Nusuk	29
3.11	<i>Log in</i> Way To Umrah	30
3.12	<i>Input by</i> Way To Umrah	31
3.13	<i>Input</i> Pembuatan <i>Group</i>	31
3.14	<i>Input by</i> Way To Umrah	32
3.15	<i>Input Scan</i> Paspor	32
3.16	<i>Input</i> Paspor	33
3.17	<i>Input</i> MOFA <i>Report</i>	33
3.18	Nomor MOFA dan Nomor Paspor	34
3.19	Sistem e-Visa	35
3.20	Sistem e-Visa	36
3.21	Contoh e-Visa	36



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Form Penilaian Magang D3 Manajemen	44
2	Foto Kegiatan Magang	45
3	Transkrip Wawancara	46

