

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Profil Umum PT. Wahyu Titian Insani

1) Sejarah Perusahaan

Pada tahun 1997 Bapak Saridi, MM berangkat umrah dengan salah satu travel haji dan umrah yang ada di Jakarta beliau sangat kecewa akan hal itu. Waktu itu rombongan Bapak Saridi, MM berangkat dari Tanah Air ke Tanah Suci berhasil diberangkatkan namun setelah sampainya di Tanah Suci mereka ditelantarkan dan ditinggalkan begitu saja oleh lembaga yang tidak bertanggung jawab itu untung saja di waktu yang bersamaan mereka bertemu dengan jamaah lain yang rela membantu akan keperluan mereka sehingga aman dan bisa kembali ke Tanah Air. Dari segi pengalaman mengecewakan ini Bapak Saridi, MM berinisiatif untuk membangun lembaganya sendiri untuk membantu masyarakat Indonesia berangkat haji dan umrah dengan benar juga dengan harapan tidak terulang seperti sebelumnya.¹

Pada tahun 2003 PT. Wahyu Titian Insani telah berdiri tanggal 30 Januari tahun 2003 dihadapan Notaris Faried Zain SH MH No. 2. Di tahun 2003 juga PT. Wahyu Titian Insani sudah berjalan keberangkatan jamaah setiap bulannya lancar dari tahun ketahun tanpa izin resmi dari pemerintah.

¹ Saridi, *Direktur Utama* PT. Wahyu Titian Insani, *Wawancara*, Banjarmasin, 2 Juli 2020.

Pada tahun 2017 ada berita besar yang memprihatinkan 63.000 jamaah digagalkan berangkat umrah mencapai kerugian Rp. 905,33 Miliar oleh First Travel.² Sejak kasus ini terjadi pemerintah bertindak cepat mengubah peraturan bahwa setiap lembaga wisata haji dan umrah wajib memiliki izin resmi dan PT. Wahyu Titian Insani sudah bergerak cepat juga untuk membuat izin resminya tersebut.

PT. Wahyu Titian Insani ditetapkan oleh Menteri Agama Republik Indonesia sebagai Penyelenggaran Ibadah Haji dan Umrah dengan surat keputusan No.263 tahun 2017. Tanggal 02 Maret 2020 di Jakarta PT. Wahyu Titian Insani ditetapkan kembali oleh Menteri Agama Republik Indonesia sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah haji dan Umrah dengan surat keputusan No.17 tahun 2020 sebagai pengganti berakhirnya Surat Keputusan No.227 tahun 2016. Ijin Resmi Ibdah Umrah No. 763 Tahun 2016, Haji No. 682 Tahun 2017.³

PT. Wahyu Titian Insani mencoba membantu melancarkan pelaksanaan ibadah umrah di Indonesia. Karna selama ini masih kurang dalam segi pelayanan. Dimana pelayanan tersebut juga harus sesuai standar pelayanan umrah yang telah diatur oleh undang-undang tentang ibadah umrah.

² Sakina Rakhma Diah Setiawan dari Kompas.com, *First Awal Berdiri Lakukan Penipuan Hingga Akhirnya Tumbang*, (Depok, 17 November 2019 jam 06:00 WIB)

³ Saridi, *Direktur Utama* PT. Wahyu Titian Insani, *Wawancara*, Banjarmasin, 2 Juli 2020.

2) Visi dan Misi

a. Visi :

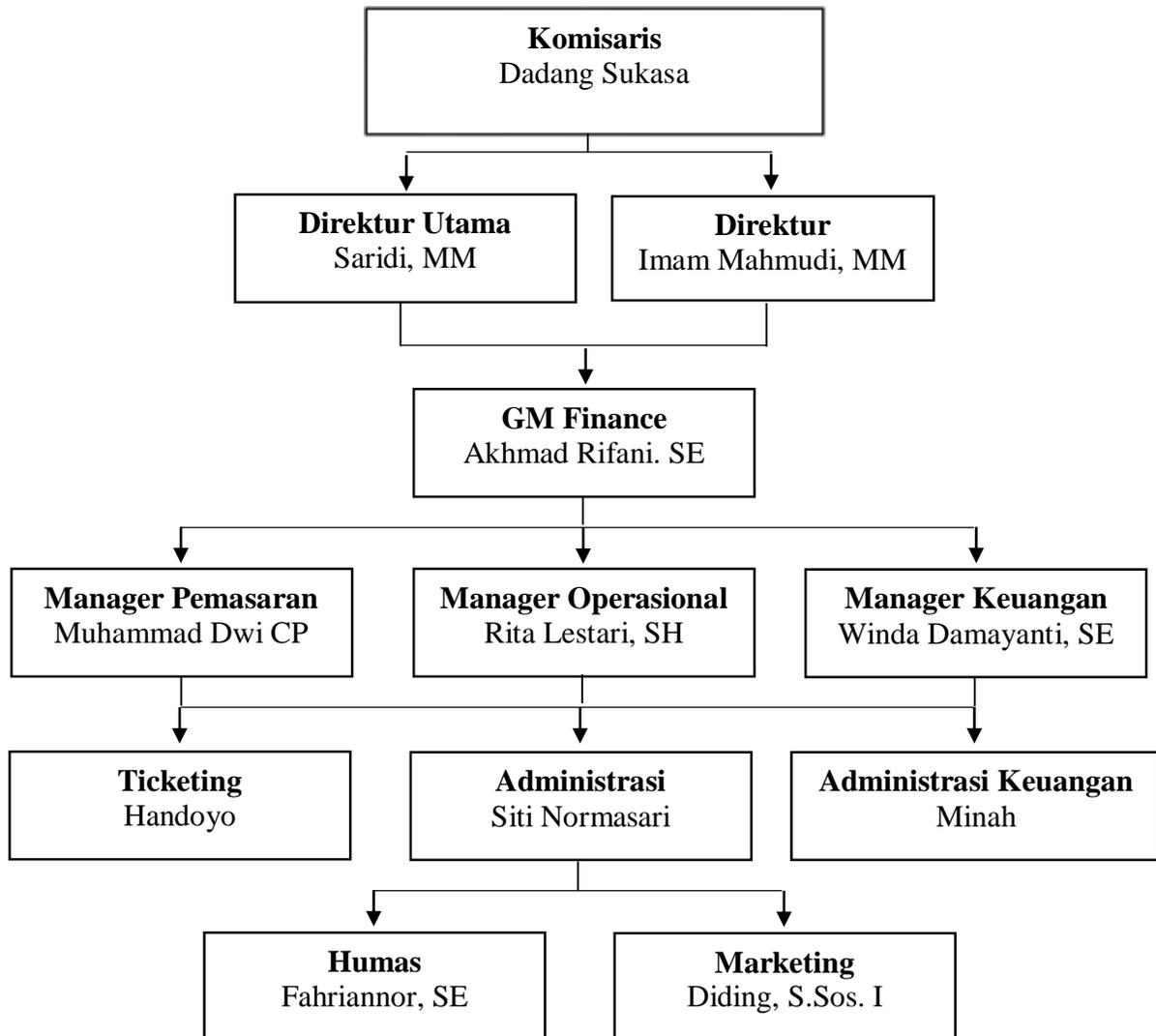
Menjadi penyedia layanan umrah & umrah dan wisata yang dijalankan sesuai syariah Islam secara baik, benar, profesional dan bersahaja.

b. Misi :

- 1) menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah & umrah dengan kualitas layanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan.
- 2) Memberikan kemudahan bagi jamaah dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah & umrah maupun dalam pelayanan lainnya.
- 3) Menjalankan seluruh organisasi secara efektif, efisien, inovatif, progresif dan berintegritas untuk memberikan pelayanan yang terbaik.
- 4) Selalu berorientasi pada nilai-nilai Islam dalam bekerja dan bertindak untuk dapat tercipta landasan kerja yang professional dan barokah⁴

⁴ Data Dokumen dari kantor PT. Wahyu Titian Insani

3) Struktur Organisasi PT. Wahyu Titian Insani.



Tabel 4.1 Struktur Organisasi PT. Wahyu Titian Insani
 Sumber : Data Dokumen PT. Wahyu Titian Insani 2020

4) Peoduk Pelayanan Umrah PT. Wahyu Titian Insani

Berikut ini adalah daftar harga paket umrah PT. Wahyu Titian Insani, yaitu:

No.	Paket Umrah	Harga	Jumlah Hari
1.	Umrah Berkah	Rp. 25.9 Juta	9 Hari
2.	Umrah Reguler	Rp. 29.4 Juta	12 Hari
		Rp. 31.9 Juta	14 Hari
		Rp. 33.9 Juta	15 Hari
3.	Umrah VIP	Rp. 31.9 Juta	9 Hari
		Rp. 35.9 Juta	12 Hari
4.	Umrah Arabian Reguler	Rp. 28.9 Juta	16 Hari
5.	Umrah Plus Kota Tho'if Reguler	Rp. 28.9 Juta	13 Hari
6.	Umrah Full Ramadhan VIP	Rp. 39.5 Juta	Full Ramadhan
7.	Umrah Plus Turkey VIP	Rp. 36.9 Juta	12 Hari
8.	Umrah Plus VIP	Rp. 39.9 Juta	13 Hari

Tabel. 4.2 Daftar Harga Paket Umrah PT. Wahyu Titian Insani
Sumber: Brosur PT. Wahyu Titian Insani, 2020

2. Manajemen Pelayanan Umrah pada PT. Wahyu Titian Insani

Adapun dalam menjalankan pelayanan dengan maksimal dibutuhkannya manajemen yang sesuai kebutuhan dan minat calon jamaah pada lembaga tersebut. Faktor-faktor dari fungsi manajemen juga tentu dijalankan karna setiap aktivitas pelayanan tentu adanya pengaturan yang baik dan terarah. Keberhasilan dalam pelayanan akan memberikan kesan positif pada jamaah yang akan berangkat.

a. Perencanaan (*Planning*)

Berdasarkan hasil penelitian bahwa perencanaan yang diterapkan oleh PT. Wahyu Titian Insani adalah untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Perencanaan peningkatan penjualan dengan menargetkan minimal 5.000 jamaah umrah pertahun. Efektif kerja PT. Wahyu Titian Insani dalam pelaksanaan umrah adalah minimal 12 keberangkatan dalam setahun. Dan akan mengadakan promosi setiap 6 bulan sekali. Dalam 6 bulan pemberangkatan, target memberangkatkan perbulan minimal 700 jamaah. Oleh karena itu, PT. Wahyu Titian Insani harus mampu mempertahankan tingkat pelayanan yang sempurna kepada para jamaah. Dengan semakin baik pelayanan yang diberikan oleh PT Wahyu Titian Insani, maka jamaah yang berminat pun juga semakin bertambah. PT Wahyu Titian Insani juga berusaha memberikan penyesuaian dengan apa yang telah diinginkan jamaah dengan kenyamanan dan kemudahan.⁵

⁵ Rita Lestari, *Manager Operasional* PT. Wahyu Titian Insani, *Wawancara*, Banjarmasin, 6 Juli 2020

PT Wahyu Titian Insani mulai perencanaan harga memasarkan produk umrah dengan harga mulai dari Rp. 22 juta, karna anjuran standar pemerintah dan menyesuaikan fasilitas. Menghadapi persaingan harga banyak travel yang memasarkan dengan harga murah, untuk itu PT. Wahyu Titian Insani menekankan pada fasilitas dan pelayanan kepada jamaah. Awal dari jamaah fase mendaftar, pengumpulan berkas, hingga masuk ke fase pelunasan, berada di bandara tanah air pada saat pemberangkatan sampai ke tanah suci dan hingga kembali ke tanah air lagi PT. Wahyu Titian Insani selalu memfokuskan pada pembinaan dan pelayanan.

PT. Wahyu Titian Insani juga berambisi dan berusaha memberikan kepuasan juga nyemaman pada jamaah dengan memberikan pelayanan yang maksimal. Dari kepuasan yang dirasakan oleh jamaah, kemungkinan besar jamaah tersebut akan merekomendasikan PT. Wahyu Titian Insani ke keluarga, kerabat, teman terdekat hingga ke masyarakat pada umumnya. Oleh karna itu kepercayaan terhadap jamaah akan berdampak baik bagi PT. Wahyu Titian Insani.

Berdasarkan Informasi yang didapat peneliti berpendapat bahwa PT. Wahyu Titian Insani sampai saat ini selalu berusaha untuk memahami dan mengerti minat keinginan jamaah. Setiap periode pemberangkatan PT. Wahyu Titian Insani juga selalu mendengarkan keritikan dan masukan dari jamaah. Hal tersebut untuk mengetahui kekurangan yang masih belum sempurna dalam bidang pelayanan.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian pada PT. Wahyu Titian Insani diawali dengan direktur utama yang bertanggung jawab atas semua aktifitas di PT. Wahyu Titian Insani mulai dari divisi marketing, divisi keuangan, divisi umum dan divisi dokumen. Kemudian direktur operasional bertanggung jawab kepada direktur utama. direktur utama bertanggung jawab kepada komisaris. Semua divisi diberikan tugas sesuai dengan bidangnya masing-masing. Setiap divisi PT. Wahyu Titian Insani ini saling terkait dalam memberikan pelayanan kepada jamaah umrah.

Komisaris adalah tempat pengambilan keputusan selaku pimpinan tertinggi PT. Wahyu Titian Insani setelah mempertimbangkan masukan-masukan dari bawahan. Direktur utama membawahi beberapa divisi yaitu divisi marketing, divisi keuangan, divisi umum dan divisi dokumen. Tahun ini PT. Wahyu Titian Insani akan mulai memberangkatkan jamaah umrah pada bulan november kalau sudah dapat perizinan dari Arab Saudi, travel ini mulai mempersiapkan kelengkapan dari sisi kinerja *staff* karyawan juga atasan. PT. Wahyu Titian Insani menargetkan untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada jamaah. Jadi travel ini membutuhkan SDM (sumber daya manusia) yang lebih banyak.

Pada tahun 2019 PT. Wahyu Titian Insani membentuk divisi baru yaitu divisi konsultan. Divisi ini masih bergabung di divisi marketing. Divisi ini bertugas untuk melakukan promosi kepada masyarakat. Dengan cara sosialisasi ke instansi pemerintah maupun swasta, membagikan

brosur, memasang baligho dan lain-lain. Berikut divisi-divisi yang bergerak dalam pelayan umrah PT. Wahyu Titian Insani.

a) *Sales Counter*

Divisi *sales counter*, hanya siaga di kantor PT. Wahyu Titian Insani. Ketika calon jamaah datang ke kantor maka pihak divisi *sales counter* akan memberikan pelayanan dengan ramah kepada calon jamaah tersebut. Minimal mengucapkan salam dan menyapa calon jamaah tersebut. Namun Dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah PT. Wahyu Titian Insani akan menyesuaikan dengan tata cara bahasa yang digunakan oleh calon jamaah. Karna calon jamaah bisa dari daerah yang berbeda dan menggunakan bahasa sesuai daerahnya. Demikian divisi *sales counter* pun harus menyesuaikan dengan menggunakan bahasa daerah atau bahasa formal.

b) Keuangan

Divisi keuangan, selalu melayani dengan baik dan ramah kepada calon jamaah yang mendaftar juga membayar, seperti membayar *down payment* (DP) ataupun melakukan pelunasan. Divisi keuangan juga akan menjelaskan kepada jamaah seputar pembayaran umrah yang diminati. Adapun hal tersebut untuk mempermudah segala pelayanan pembayaran agar jamaah bisa merasa lebih nyaman dan merasa dilayani dengan maksimal.

c) Administrasi

Divisi administrasi, selalu memperhatikan kelengkapan berkas jamaah dengan menghubungi dan mengingatkan. Seperti *passport*, visa, *fotocopy* KTP, foto, kartu vaksin, dan lain sebagainya. Karena berkas administrasi sangat penting untuk dilengkapi dan dijaga baik, berkas tersebut merupakan isi identitas asli jamaah yang berangkat untuk mempermudah segala urusan di Arab Saudi.

d) Perlengkapan

Divisi perlengkapan, Setiap jamaah yang telah melunasi biaya mendaftar di PT. Wahyu Titian Insani divisi ini yang akan melayani secara maksimal. Mulai dari perlengkapan mukenah/kain *ihram*, *id card*, koper, buku panduan umrah dan lain sebagainya. Seluruh perlengkapan diserahkan kepada jamaah 2 minggu sebelum keberangkatan agar jamaah bisa lebih mendetail mempersiapkan barang bawaan dengan maksimal.

e) Desain Grafis

Divisi desain grafis, bertugas untuk membuat baligho juga *id card* untuk jamaah yang akan berangkat dan serahkan ke divisi perlengkapan. Di divisi perlengkapan *id card* yang telah didesain ditampung dan akan dibagikan ke jamaah yang akan berangkat. Keseluruhan divisi yang ada di PT. Wahyu Titian Insani akan terus berkaitan antara satu samalain mulai dari divisi Marketing, divisi keuangan, divisi dokumen, dan sebagainya.⁶

Berdasarkan informasi yang diperoleh peneliti berpendapat bahwa, untuk pengorganisasian dalam PT. Wahyu Titian Insani itu sendiri mengelompokkan atau membagi tugas dalam masalah pelayanan untuk para jamaahnya dalam lembaga tersebut maupun pelaksanaan ketika di tanah suci. Hal tersebut mengatasi seperti dalam masalah pendaftaran, manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi ataupun masalah kesehatan. Diberi kelompok-kelompok atau susunan yang benar-benar dapat bertanggung jawab atas tugasnya.

⁶ Rita Lestari, *Manager Operasional* PT. Wahyu Titian Insani, *Wawancara*, Banjarmasin, 6 Juli 2020

c. Pergerakan (*Actuating*)

Berdasarkan hasil penelitian di atas bahwa dalam pergerakan atau pelaksanaan ibadah umrah PT. Wahyu Titian Insani selalu siaga di bidangnya masing-masing. Saat ada pemberangkatan semua karyawan disetiap divisinya mulai menyiapkan apa saja yang dibutuhkan oleh jamaah umrah dan sebagainya. Perlengkapan yang disiapkan oleh karyawan PT. Wahyu Titian Insani mulai dari pembuatan *id card*, kelengkapan berkas administrasi, dan perlengkapan umrah seperti koper, kain *ihram*, mukenah, buku panduan umrah dan sebagainya.⁷

Waktu pemberangkatan sebagian divisi yang ada di PT. Wahyu Titian Insani ikut terjun langsung ke lapangan untuk membantu jamaah yang akan berangkat. Hal yang ditetapkan untuk saat ini bagian yang berada di kantor pusat akan berangkat semua. Kalau di kantor cabang hanya sebagian terjun langsung membantu jamaah di bandara. Direktur utama sering juga ikut turan tangan di saat keberangkatan dan manasik umrah jamaah harus selalu dipantau hingga benar-benar berangkat. Inilah bentuk pelayanan yang dijalankan oleh PT. Wahyu Titian Insani kepada jamaah.

Sebagian bentuk pelayanan yang diberikan oleh PT. Wahyu Titian Insani pada saat di madinah. PT. Wahyu Titian insani pada kebiasaan rute perjalanan madinah lebih awal didatangi dari pada mekkah karena anjuran

⁷ Rita Lestari, *Manager Operasional* PT. Wahyu Titian Insani, *Wawancara*, Banjarmasin, 6 Juli 2020

dari pemerintah untuk menghindari berdesak-desakan dari jamaah yang lain sebelumnya. Pada awal sampai di madinah jamaah diberi arahan istirahat dan beraktivitas bebas disana pada hari kedua itu namun jamaah salalu tak lepas dari pengawasan *muttawif* untuk jaga-jaga. Pada jam 1:30 malam hari itu jamaah dibangunkan oleh *muttawif* karna ada program dari PT. Wahyu Titian insani selalu ada ritual *tahajjud* berjamaah sekaligus menyambut waktu subuh ritual ini juga dipimpin langsung oleh *muttawif*. Setelah ibadah *tahajjud* selesai jamaah di bebaskan lagi beribadah masing-masing.

Pada saat sholat subuh hampir tiba jamaah dikumpulkan oleh *muttawif* untuk mendekat pada rombongan agar lebih terjaga karna pada waktu itu para jamaah masjid nabawi selalu ramai. Jamaah juga dibimbing oleh *muttawif* untuk melaksanakan sholat di *shaff* paling depan paling sebelah kiri. Karna setelah sholat selesai *muttawif* akan membawa jamaah dengan penjagaan yang maksimal menuju maqam Rasulullah SAW.

Berikutnya jamaah dipandu kembali menuju hotel untuk sarapan pagi setelahnya jamaah dipandu lagi untuk *mazarat* seputar kota madinah seperti maqam, sahabat, raudah, maqam baqi, museum al quran, asmaul hujan. Hari berikutnya setelah sarapan pagi juga dipandu kembali muzarat tetap seputar madinah, yaitu kebun kurma, masjid quba, bukit uhud, mesjid kiblatain. Dengan waktu dan tempat *ziarah* menyesuaikan. Di setiap tempat yang dikunjungi peran *muttawif* bercerita dan menjelaskan tentang

hal yang dikunjungi tersebut juga akan siap menjawab pertanyaan jamaah seputar hal tersebut.

Fase menuju makkah seluruh jamaah mengambil miqat di bir ali disana *muttawif* akan mengulang dan menjelaskan kembali bagaimana tata cara *miqat* dikhawatirkan ada yang lupa walaupun disaat manasik umrah sudah dijelaskan. setibanya di makkah *check in* hotel jamaah di pandu *tour leader* untuk makan malam setelahnya menuju kamar masing-masing istirahat sesaat. Setelah itu semua jamaah dipanggil *muttawif* kembali untuk melaksanakan *tawaf*, *sai*, dan *tahalul* ibadah ini juga dipimpin langsung oleh *muttawif*. Setelahnya jamaah kembali ke hotel istirahat. Sama seperti saat di Madinah pada jam 1:30 malam jamaah dibangunkan kembali untuk melaksanakan ritual *tahajjud* berjamaah dan *muttawif* akan berusaha membimbing jamaah untuk sholat di depan *multazam*. *multazam* terletak antara pintu ka'bah dan *hajar aswad* kemungkinan sulit untuk mendekat sepenuhnya karna polisi selalu mengawasi juga banyak jamaah negara lain maka dari itu *muttawif* akan menjaga jamaah PT. Wahyu Titian Insani untuk khuyuk dalam beribadah. Setelah nya *muttawif* membantu jamaah lagi untuk ke *hijir ismail* dengan menempatkan posisi *shaff* di bawah pancuran emas tempat yang paling ijabah juga selalu dikawal saat beribadah *hijir ismail* terkadang sedikit sulit untuk kesana oleh karna itu *muttawif* akan menyesuaikan kondisi dan situasi. Setelahnya *muttawif* membimbing lagi berputar ke rukun *Yamani* untuk menyentuhnya kalau memungkinkan. Rukun *yamani* adalah sisi sudut ka'bah yang menghadap

ke arah yaman. Rukun yang sejajar dengan *hajar aswad* ini salah satu bentuk keistimewaan ka'bah. Jamaah *shaff* disunnahkan untu mengusap atau menyalami dengan tangan kanan atau cukup melambaikan tangan kanan ke arah sudut ini dengan mengucap, "*Bismillahi Allahu Akbar*".

Adapun jamaah yang berkeinginan kuat mencium *hajar aswad* dengan senang hati *muttawif* akan berusaha membantu jamaah tersebut. Dengan ketentuan jamaah harus menyesuaikan keadaan fisiknya kalau kondisi jamaah tersebut kuat dan sehat serta berani. *Muttawif* akan selalu berusaha melayani jamaah PT. Wahyu Titian Insani dengan pelayanan yang maksimal dan terbaik.⁸

⁸ Rita Lestari, *Manager Operasional* PT. Wahyu Titian Insani, *Wawancara*, Banjarmasin, 6 Juli 2020

d. Pengawasan (*Controlling*)

Dalam berbagai kegiatan yang dijalankan oleh karyawan PT. Wahyu Titian Insani akan dipantau oleh direktur utama PT. Wahyu Titian Insani. Baik itu pantauan secara langsung maupun secara tidak langsung. Pantauan secara langsung akan dijalankan dengan cara direktur utama terjun langsung ke tempat-tempat karyawan untuk mengecek kinerja karyawan. Kalau ada terjadi kesalahan yang dikerjakan oleh karyawan maka direktur utama akan menegur kinerja karyawan tersebut. Sedangkan pantauan secara tidak langsung, pimpinan PT. Wahyu Titian Insani memanfaatkan alat komunikasi telpon atau media sosial salah satunya aplikasi *whatsapp* untuk mengontrol pekerjaan karyawan serta *staff* di lapangan. Pemantauan secara tidak langsung biasanya dilakukan ketika pimpinan berada di luar kantor. Alat komunikasi yang serupa juga digunakan oleh para karyawan serta *staff* PT. Wahyu Titian Insani agar saling terhubung satu dengan lainnya. Mudah mengkomunikasikan segala sesuatu yang bersangkutan dalam pekerjaan di PT. Wahyu Titian Insani.⁹

Berdasarkan informasi yang diperoleh peneliti dapat menyimpulkan. bahwa untuk pengawasan ketika keberangkatan ataupun ketika sudah berada di tanah suci dari pihak PT. Wahyu Titian Insani juga ada yang ikut berangkat untuk mendampingi dan juga ikut mengawasi untuk memastikan keamanan jamaah. Pihak yang bekerja sama dengan PT.

⁹ Rita Lestari, *Manager Operasional* PT. Wahyu Titian Insani, *Wawancara*, Banjarmasin, 6 Juli 2020

Wahyu Titian Insani juga akan selalu diawasi untuk memastikan kinerjanya agar berjalan dengan baik dan terarah.

Inilah manajemen yang diterapkan oleh PT. Wahyu Titian Insani dalam memberikan pelayanan kepada jamaah umrah. Dimana PT. Wahyu Titian Insani sudah menjalankan semua fungsi manajemen dari jasa pelayanannya dari awal hingga akhir. sekarang dengan maksimal juga mengevaluasi untuk memperbaiki kekurangan yang ada dalam manajemen pelayanan umrah yang dijalankan. Semua yang dilakukan untuk memastikan keamanan dan kenyamanan jamaah.

Jasa Manajemen Pelayanan Umrah yang diberikan oleh PT. Wahyu Titian Insani memiliki pergerakan dalam proses perjalanan ibadah umrah, yaitu: pelayanan, perlindungan, pembinaan. Dari ketiga *point* tersebut memiliki bidang masing-masing untuk mencapai puncak keberhasilan dalam perjalanan ibadah umrah oleh PT. Wahyu Titian Insani.

a. Pelayanan

Pelayanan yang diberikan PT. Wahyu Titian Insani meliputi administrasi, kesehatan, konsumsi, transportasi dan penginapan. Inilah prosedur pendaftaran di PT. Wahyu Titian Insani adalah sebagai berikut¹⁰:

1. Administrasi

Adapun syarat-syarat pendaftaran umrah PT. Wahyu Titian Insani, sebagai berikut:

- 1) Mengisi formulir
- 2) Menyerahkan *fotocopy* KTP 3 lembar.
- 3) Menyerahkan *fotocopy* KK 3 lembar.
- 4) Menyerahkan *fotocopy* Pasport 5 lembar (nama minimal 3 kata). Kalau tidak memiliki pasport pihak travel bisa membantu membuatkan dengan biaya tambahan.
- 5) Menyerahkan *fotocopy* Buku Nikah 3 lembar bagi suami/istri.
- 6) Menyerahkan kartu vaksin.
- 7) Menyerahkan pas foto;

¹⁰ Siti Normasari, *Administrasi* PT. Wahyu Titian Insani, *Wawancara*, Banjarmasin, 16 Juli 2020

- Ukuran 2x3 sebanyak 5 lembar
- Ukuran 3x4 sebanyak 5 lembar
- Ukuran 4x6 sebanyak 10 lembar

Dengan ketentuan:

- 1) Berwarna
- 2) Latar belakang foto harus putih
- 3) *Close Up* (wajah terlihat 80%)
- 4) Tidak memakai kacamata hitam
- 5) Wanita harus memakai jilbab
- 6) Tidak memakai pakaian dinas.

Untuk berkas dokumen ibadah umrah diserahkan minimal 2 bulan sebelum keberangkatan. Penyerahan berkas dokumen ibadah umrah bisa langsung ke kantor PT. Wahyu Titian Insani yang terletak di Jalan Kolonel Sugiono No. 11 Sungai Baru, Banjarmasin. Berkas dokumen akan di terima oleh bagian *counter* PT. Wahyu Titian Insani untuk sempurnakan ke dokumen bagian selanjutnya. Lanjut di bagian berkas dokumen akan diverifikasi ulang untuk pengecekan kelengkapan berkas dokumen jamaah dan berkas dokumen yang sudah lengkap akan diinput ke sistem. Usai penginputan berkas dokumen selanjutnya akan dibuat *manifest* oleh koordinator Administrasi lalu dilanjutkan ke pihak *provider* visa PT. Wahyu Titian Insani yaitu Groub Makkah Saudi Arabia *Tour Provider* inilah yang akan

mengurus semua visa jamaah umrah PT. Wahyu Titian Insani di Kedutaan Besar Arab Saudi¹¹.

Inilah persyaratan pendaftaran untuk menjadi calon jamaah umrah pada PT. Wahyu Titian Insani. Semua persyaratan menyesuaikan dengan anjuran pemerintah untuk mengambil data identitas calon jamaah agar mempermudah segala proses perjalanan ibadah umrah ketanah suci. Jadi bagi para jamaah yang memenuhi persyaratan tersebut serta melunasi pembayaran maka pendaftar demikian sudah sah menjadi salah satu jamaah PT. Wahyu Titian Insani.

2. Kesehatan

Saat di tanah air kesehatan jamaah sudah diperhatikan atau diawasi oleh karyawan PT. Wahyu Titian Insani serta mengadakan program pembimbingan suntik vaksin ke salah satu dokter yang sudah bekerja sama dengan PT. Wahyu Titian Insani¹².

Saat di Arab Saudi kalau ada jamaah umrah PT. Wahyu Titian Insani yang mengalami gangguan kesehatan, *muttawif* rombongan tersebut akan langsung bertindak sebagai tanggung jawabnya. Dengan tindakan menjaga juga memberikan obat kepada para jamaah yang mengalami sakit. Jika jamaah tidak bisa ditangani di tempat kejadian

¹¹ Siti Normasari, *Administrasi PT. Wahyu Titian Insani, Wawancara*, Banjarmasin, 16 Juli 2020

¹² Siti Normasari, *Administrasi PT. Wahyu Titian Insani, Wawancara*, Banjarmasin, 16 Juli 2020

maka *muttawif* juga bergegas menghubungi tim medis terdekat untun menindak lanjuti jamaah yang sakit tersebut¹³.

Peran *muttawif* sangat penting untuk mendampingi jamaah dalam pelayanan kesehatan selama jamaah berada diseputar Arab Saudi. Karna setiap jamaah memiliki daya tahan tubuh yang berbeda-beda dan bisa mengalami sakit atau semacamnya secara tiba-tiba. Oleh karnanya perhatian *muttawif* terhadap jamaah selalu selalu siap.

3. Konsumsi

Setiap awal keberangkatan tepatnya di *lounge* bandar udara syamsudin noor banjarmasin jamaah sudah dijamu makanan prasmanan. fasilitas ini disediakan untuk kenyamanan jamaah menunggu persiapan maskapai penerbangan yang akan diberangkatkan saat transit maskapai. PT. Wahyu Titian Insani sudah memperkirakan bahwa jamaah sudah lebih kuat dan ditambah lagi didalam pesawat jamaah di fasilitasi makanan juga hal ini berlaku untuk semua paket¹⁴.

Selanjutnya standar pelayanan konsumsi untuk jamaah di Arab Saudi ada bergabagai macam hal ini menyesuaikan paket umrah yang jamaah pilih. Persediaan konsumsi untuk paket vip, konsumsi jamaah di Arab Saudi sudah ditanggung oleh restoran hotel 3 kali dalam 24 jam, dan menu makanan bisa jamaah *request* sesuai fasilitas yang ada. Pihak hotel menyediakan makana cita rasa Indonesia dan Arab Saudi juga makanan internasional. Demikian juga persediaan

¹³ Siti Normasari, *Administrasi* PT. Wahyu Titian Insani, *Wawancara*, Banjarmasin, 16 Juli 2020

¹⁴ Siti Normasari, *Administrasi* PT. Wahyu Titian Insani, *Wawancara*, Banjarmasin, 16 Juli 2020

konsumsi untuk paket reguler, restaurant hotel juga menanggung 3 kali dalam 24 jam namun untuk menu di tentukan oleh pihak hotel sendiri dan hanya di fasilitasi makanan cita rasa Arab Saudi dan makanan internasional. Terus untuk paket berkah konsumsi juga ditanggung oleh restauern hotel namun hanya 1 kali dalam 24 jam, menu ditentukan pihak hotel dan hanya menyediakan makanan cita rasa Arab Saudi dan makanan internasional. Untuk makanan selanjutnya PT. Wahyu Titian Insani sendiri sudah menyiapkan pemesanan makanan *catering* dari luar hotel menu yang disediakan adalah cita rasa makanan Indonesia¹⁵.

Inilah pelayanan konsumsi yang difasilitasi oleh PT. Wahyu Titian Insani dengan berbagai macam menu dan cara menyesuaikan dengan paket yang diminati jamaah tersebut. Sewaktu-waktu jadwal dan tempat makan bisa berubah karna menyesuaikan situasi dan tempat. Oleh karna itu pihak PT. Wahyu Titian Insani selalu siap dalam mengkoordinasi sebelum jam makan tiba.

¹⁵ Siti Normasari, *Administrasi* PT. Wahyu Titian Insani, *Wawancara*, Banjarmasin, 16 Juli 2020

4. Akomodasi

Untuk penginapan yang difasilitasi oleh PT. Wahyu Titian Insani saat berada di hotel Madinah dan Mekkah, yaitu:

Jenis Paket	Hotel Madinah	Hotel Mekkah
Umrah VIP	<ul style="list-style-type: none"> • Al-Haram • Golden Abrar 	<ul style="list-style-type: none"> • Retaj • Safwah • Mubarak Silver • Durat Andalus
Umrah Reguler	<ul style="list-style-type: none"> • Mubarak Madina • Raudhoh Suite • Arac Taiba • Jawarat Rashid • Andalus 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaf Mashaer • Rataj Zamzam • Adzahbi • Saraya Ajjad • Hitlon
Umrah Berkah	<ul style="list-style-type: none"> • Concorde Taibah 	<ul style="list-style-type: none"> • Firdaus Umrah

Tabel 4.3 Akomodasi Hotel Mekkah dan Madinah
Sumber: Brosur PT. Wahyu Titian Insani

Adapun jumlah kapasitas setiap kamar untuk paket umrah berkah adalah 4-6 orang. Lalu untuk kapasistas umrah regular 4 orang saja dalam 1 kamar, namun untuk jamaah yang berminat *request* berdua (*muhrim*) dalam sekamar dengan senang hati PT. Wahyu Titian Insani akan mengurusnya kepada koordinator *roomlist*, tetapi untuk permintaan itu dikenakan biaya tambahan sebesar 5 juta, kamar juga akan dikondisikan tetap disekitar kolompok jamaah PT. Wahyu Titian Insani. Sedangkan untuk kapasitas setiap kamar paket VIP diberikan minimal 2-4 orang jamaah, untuk kondisi kamar seperti hotel bintang 3-5¹⁶.

¹⁶ Fahriannor, *Humas* PT. Wahyu Titian Insani, *Wawancara*, Banjarmasin, 16 Juli 2020

Adapun jarak ke tempat penginapan jamaah PT. Wahyu Titian Insani menyesuaikan pada paket yang diambil oleh jamaah waktu pendaftaran. Sedangkan paket umrah vip Jarak Hotel ketempat Ibadah \pm 10-20 meter. Selanjutnya paket umrah regular jarak yang ditempuh jamaah ke tempat ibadah \pm 100-150 meter demikian untuk paket umrah berkah jarak yang ditempuh \pm 150-200 meter ke tempat ibadah¹⁷.

5. Transportasi

Transportasi udara yang difasilitasi oleh, PT. Wahyu Titian Insani menggunakan pesawat Garuda Indonesia, Batik Air, Saudi Arabian Airlines, Etihad, Emirates, Lion Air. Untuk penerbangan bisa transit ke Jakarta baru Jeddah dan bisa juga Banjarmasin langsung Jeddah. Karna bandar udara di Banjarmasin sudah bersertifikat internasional namun tergantung situasi dan maskapai penerbangan¹⁸.

Transportasi untuk darat menggunakan bus *medium* kapasitas 20-25 orang dan bus *executive* kapasitas 45-50 orang. Transportasi tersebut sudah tentu memiliki fasilitas *full air conditioner (AC)* disewa langsung dari perusahaan Rahitah di Arab Saudi. Jamaah dijemput saat tiba di Arab Saudi dengan bus tersebut dan didampingi langsung oleh *muttawif* sejak saat penjemputan.

¹⁷ Fahriannor, *Humas* PT. Wahyu Titian Insani, *Wawancara*, Banjarmasin, 16 Juli 2020

¹⁸ Rita Lestari, *Manager Operasional* PT. Wahyu Titian Insani, *Wawancara*, Banjarmasin, 6 Juli

Inilah bentuk pelayanan akomodasi yang di berikan kepada jamaah oleh PT. Wahyu Titian Insani selalu mengutamakan pilihan minat jamaah. Dengan terkabulnya minat jamaah untuk akomodasi yang diberikan dengan sedirinya jamaah akan merasa puas dan nyaman dalam pelayanan ini. Oleh karnanya akomodasi yang disiapkan selalu yang terbaik.

Beginilah demikian pemaparan tentang pelayanan yang difasilitasi oleh PT. Wahyu Titian Insani untuk jamaah umrah. Yang mana PT. Wahyu Titian Insani sangat mengutamakan sekali keselamatan, kenyamanan, dan kepuasan jamaahnya. Dengan berhasilnya segala aktivitas pelayanan tidak menutup kemungkinan PT. Wahyu Titian Insani akan menjadi rekomendasi bagi jamaah-jamaah selanjutnya.

b. Perlindungan

Untuk perlindungan jamaah umrah PT. Wahyu Titian Insani juga bekerja sama dengan pihak asuransi yaitu PT. Asuransi Askrida Syariah yang akan menjamin keselamatan jiwa maupun barang jamaah. Dengan adanya jaminan yang diberikan ini PT. Wahyu Titian Insani meyakinkan jamaahnya untuk bertanggung jawab dari segala hal yang akan dijalani jamaah saat pelaksanaan ibadah umrah mulai keluar rumah sampai kembali kerumahnya lagi pada saat keberangkatan umrah. Dan asuransi yang diberikan sudah diatur oleh pihak travel akan berlaku dengan prosedur yang sesuai dengan ketentuan Siskopatuh.¹⁹

¹⁹ Rita Lestari, *Manager Operasional* PT. Wahyu Titian Insani, *Wawancara*, Banjarmasin, 6 Juli 2020

c. Pembinaan

PT. Wahyu Titian Insani menjalankan pembinaan yaitu manasik umrah. PT. Wahyu Titian Insani melaksanakan 10 hari sebelum keberangkatan manasik berlangsung dari pukul 09:00-14:00 wita yang bertempat di Hotel G'Sign Banjarmasin Jalan Ahmad Yani 4,5. Untuk manasik didampingi oleh Ustaz Muhammad Rafii Lukman dan Direktur Utama Saridi. MM Serta beberapa karyawan. Pada saat manasik jamaah PT. Wahyu Titian Insani dibekali seputar tata cara umrah seperti hukum-hukum tertentu yang boleh dan tidak boleh dijalankan saat berada di Madinah dan Mekkah.²⁰

Demikian pada saat di Arab Saudi pembimbing umrah PT. Wahyu Titian Insani adalah *muttawif* dengan bertahap yang bertugas bisa orang Indonesia yang menetap di Arab Saudi atau orang Arab Saudi itu sendiri. Setiap keberangkatan jamaah selalu disambut oleh perwakilan *muttawif* yang sudah bekerja sama dengan PT. Wahyu Titian Insani yang mana *muttawif* ini sudah sangat berpengalaman dibidangnya akan selalu mendampingi jamaah dengan segala aktivitas ibadah diseputar Arab Saudi. Sebagaimana tugas *muttawif* seperti menyambut jamaah di Bandara Jeddah, menyampaikan materi sejarah atau cara ibadah seputar tempat yang disinggahi, bertanggung jawab semaksimal mungkin dalam melayani, hingga mengantarkan kembali hingga ke bandara untuk kepulangan ke Indonesia. Demikian yang dijalankan oleh PT. Wahyu Titian Insani memberikan pembinaan pada jamaah dengan semaksimal mungkin.

²⁰ Rita Lestari, *Manager Operasional* PT. Wahyu Titian Insani, *Wawancara*, Banjarmasin, 6 Juli 2020

Dalam penelitian ini, penulis juga mewawancarai beberapa jamaah umrah PT. Wahyu Titian Insani salah satunya Muhammad Rizki dia adalah salah jamaah PT. Wahyu Titian Insani. Dia mengikuti keberangkatan ibadah umrah pada bulan september 2019 menggunakan paket umrah berkah di memperoleh informasi tentang PT. Wahyu Titian Insani dari jamaah-jamaah sebelumnya bahwa jamaah yang ditemuinya tersebut berkomentar sangat positif tentang PT. Wahyu Titian Insani dan membuat Muhammad Rizki sangat tertarik untuk perjalanan umrahnya menggunakan jasa trevel wisata umrah PT. Wahyu Titian Insani. Dia daftarkan dirinya sampai sah menjadi jamaah PT. Wahyu Titian Insani.

Untuk komentar Muhammad Rizki sendiri bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Wahyu Titian Insani sudah sangat memuaskan dari awal pendaftaran hingga kepulangan. Dia menjelaskan tentang masalah kenaikan visa kemaren PT. Wahyu Titian Insani memberikan sedikit keringanan dengan menaikkan harga hanya 1,5 juta rupiah saja sedangkan harga visa untuk setiap jamaah sekitar 2 juta karna ini mengejutkan. Maka PT. Wahyu Titian Insani membijaki untuk meringankan jamaah.

Selanjutnya untuk pelayanan saat di bandara sangat memuaskan kami dijamu dengan makan-makan bersama tidak dipungut biaya tambahan juga koper-koper jamaah yang berat saat di bandara dibawakan oleh petugas bandara yang sudah bekerja sama dengan pihak PT. Wahyu Titian Insani ini sangat membantu untuk meringakan beban jamaah. Pada saat di Arab Saudi PT. Wahyu Titian Insani juga mengusahakan menepatkan kami di hotel yang sesuai pada yang sudah dijanjikan dengan jarak yang dekat sehingga tidak jauh untuk menuju ketempat

ibadah. Untuk konsumsinya kami disiapkan 3 kali dalam 24 jam dan makanan dibidang cocok untuk lidah orang Indonesia walaupun itu makanan khas Arab Saudi. Semua ini sangat memuaskan biaya menurut saya juga bisa dibidang terjangkau karna ± dengan harga pada umumnya juga sesuai dengan fasilitas yang diberikan.

Untuk kendala dalam trevel ini *Alhamdulillah*, sangat tidak terlihat dari segi pemberangkatan juga tidak ada penundaan tepat pada waktu yang sudah dijawabkan. Namun dia menemukan kendala hanya dibidang manasik umrahnya yaitu dari segi informasi kurang ada kepastian karna pada waktu itu PT. Wahyu Titian Insani terkendala dengan waktu ustaz yang akan membimbing manasik tersebut juga pada waktu di Jakarta satu Ustaz yang membimbing tidak bisa ikut karna ada *problem* di Arab Saudi sehingga bimbingan sedikit kurang maksimal, namun selebihnya sangat memuaskan kata Muhammad Rizki.²¹

Selanjutnya responden yang lain yaitu Samrenaldy, S.H. yang merupakan jamaah PT. Wahyu Titian Insani juga. Keberangkat dia pada bulan Februari 2020. Semrenaldy, S.H. mengenal tentang PT. Wahyu Titian Insani dari sosialisasi tim PT. Wahyu Titian Insani di kampusnya banyak informasi baik yang Semrenaldy, S.H. terima sehingga membuat dia berminat untuk berangkat ibadah umrah dengan jasa travel wisata umrah PT. Wahyu Titian Insani. Dia 2 bulan sebelum keberangkatan sampai beres proses pendaftaran dan sah menjadi jamaah PT. Wahyu Titian Insani.

²¹ Muhammad Rizki, Jamaah Umrah PT. Wahyu Titian Insani Periode, September 2019, *Wawancara*, 8 Juli 2020.

Untuk komentarnya tentang PT. Wahyu Titian Insani sedikit banyak dia juga merasakan apa yang dirasakan Muhammad Rizki. Pada pemberangkatan kali ini yang dijelaskan Semrenlady, S.H. Sangat positif seakan-akan dia tidak menemukan kendala pada perjalanan ibadah umrahnya dengan PT. Wahyu Titian Insani. Disini bisa kita lihat bahwa PT. Wahyu Titian Insani termasuk cepat dalam memperbaiki manajemen pelayanannya untuk perjalanan jamaah.

Demikian Samrenaldy, S.H, Menjelaskan dari pendaftaran saya dilayani dengan sangat baik oleh pihak PT. Wahyu Titian Insani. Adapun untuk penjelasan seputar paket dan dokumen dijelaskan dengan sangat detail sehingga mudah bagi saya untuk mempersiapkan semua persyaratan untuk berangkat ibadah umrah. Selanjutnya untuk passport juga PT. Wahyu Titian Insani menyediakan bantuannya kalau kita tidak memilikinya kebetulan saya tidak memiliki *passport* pada waktu itu dan dengan senang hati pihak PT. Wahyu Titian Insani melayani hal tersebut namu dengan biaya tambahan sedikit.

Dari segi pelayanan manasik juga sangat memuaskan untuk tempat dan konsumsinya. *Alhamdulillah*, informasi yang dijadwalkan tentang manasik umrah sangat jelas dan tepat waktu. Bimbingan ustaznya juga sangat bagus sehingga memudahkan saya memahami materi umrah yang akan dipersiapkan untuk keberangkatan nanti.

Pelayanan di bandara yang dijalani juga memuaskan tuturnya mirip dengan Muhammad Rizki tadi PT. Wahyu Titian Insani tetap konsisten pada pelayanannya dengan menjamu jamaah juga meringankan barang-barang berat jamaah dengan bantuan kerja sama petugas bandara. Dan semua bandara yang

disinggahi tetap konsisten seperti itu kecuali konsumsinya. Untuk akomodasi juga membuatnya puas dari segi fasilitas dan pelayanan juga konsumsi jarak menuju tempat ibadah juga dibidang dekat katanya.

Selanjutnya dari bimbingan *muttawif* saat di Arab Saudi sangat baik dengan bahasa yang sederhana menjelaskan dan membimbing doa-doa di tempat-tempat tertentu pelayanannya sangat maksimal. Adapun dari segi kesehatan jamaah selalu diperhatikan kalau ada yang sakit dan tidak sanggup berjalan maka jamaah disarankan untuk istirahat saja dan ditemanin oleh tim medisnya. lalu untuk kendala Samrenaldy, S.H. mengatakan tidak ada²².

Manajemen pelayanan yang diberikan oleh PT. Wahyu Titian Insani akan selalu berusaha memberikan kesan terbaik. Pada setiap jamaah yang berangkat menggunakan ditargetkan harus merasa terpuaskan juga terkesan dalam segi pelayanan dan pembinaan yang diberikan oleh PT. Wahyu Titian Insani, setiap keberangkatan PT. Wahyu Titian Insani harus menemukan segala kelemahan dan kekurangan dalam bidang pelayanan guna untuk mengambil pelajaran juga memperbaikinya. Oleh karna itu pelayanan PT. Wahyu Titian Insani akan melayani jamaah dengan maksimal dari segala prosedur yang disediakan guna mencapai kepuasan para jamaah tersebut.

²² Samrenaldy, Jamaah Umrah PT. Wahyu Titian Insani Periode, September 2019, *Wawancara*, 8 Juli 2020.

B. Pembahasan Analisis Manajemen Pelayanan Umrah Pada PT. Wahyu Titian Insani.

1) Pelayanan Administarasi

a. Perencanaan (*planning*)

Planning dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses pemikiran dan penentuan secara matang tentang hal-hal yang akan dikerjakan di masa yang akan datang dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Pengertian tersebut menunjukkan bahwa perencanaan merupakan fungsi administrasi dan manajemen yang pertama. Maka dengan hal tersebut PT. Wahyu Titian Insani mengawali dengan perencanaan. Alasannya ialah bahwa tanpa adanya rencana, maka tidak ada dasar untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu dalam rangka usaha pencapaian tujuan. Perencanaan menjadi fungsi pertama karena ia merupakan dasar dan titik tolak dari kegiatan pelaksanaan selanjutnya.²³

Administrasi adalah proses awal untuk pendaftaran calon jamaah umrah. PT. Wahyu Titian Insani menerima calon jamaah yang ingin mendaftar kapan saja ke kantor Pusat maupun cabang di jam kerja. Dalam pendaftaran calon jamaah akan diarahkan oleh *staff* yang siaga di kantor untuk memenuhi prosedur-prosedur yang sudah ditetapkan. PT. Wahyu Titian Insani sudah memiliki perencanaan yang teratur dan baik. Semua persyaratan tentu menyesuaikan dengan anjuran Kementerian Agama. PT. Wahyu Titian Insani juga bersedia mengurus pembuatan pasport bagi

²³ Bahrur Rosyidi Duraisy, *Manajemen & Administrasi Organisasi*, h.7. (Internet) tersedia di <https://bahrurrosyididuraisy.wordpress.com/>. Diakses tanggal 17 Agustus 2015.

jamaah yang tidak memilikinya, karna ini merupakan tanggung jawab PT. Wahyu Titian Insani harus menjamin semua jamaahnya memiliki *passport* masing-masing. Pelayanan administrasi PT. Wahyu Titian Insani sudah terbukti memiliki manajemen yang bagus dalam melayani dan berprinsip pada kemudahan juga kepuasan jamaah.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian ialah keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, tanggungjawab dan wewenang sedemikian rupa. Sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Definisi tersebut menunjukkan bahwa pengorganisasian merupakan langkah pertama ke arah pelaksanaan rencana yang telah tersusun sebelumnya. Dengan demikian adalah suatu hal yang logis pula apabila pengorganisasian sebagai fungsi administrasi dan manajemen ditempatkan sebagai fungsi kedua, mengikuti fungsi perencanaan. Juga terlihat dalam definisi itu bahwa pelaksanaan fungsi pengorganisasian menghasilkan suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan yang bulat.²⁴

Pengorganisasian adalah proses selanjutnya untuk menjalankan perencanaan. PT. Wahyu Titian Insani memiliki kinerja karyawan yang sudah sangat teratur. Semua karyawan memiliki tanggung jawab tersendiri pada bidangnya masing-masing dan sudah menguasai semua tugas yang akan dikerjakan. Jika karyawan ada yang masih belum mengerti pada

²⁴ *Ibid*, h. 8

bidang tertentu atau hal baru maka atasan akan menjelaskan dengan detail untuk ke mudahan dalam memahami bidang tersebut agar kinerja semua karyawan konsisten ke maksimalannya. Hal ini membuktikan fungsi manajemen pengorganisasian PT. Wahyu Titian Insani sudah bagus dan memiliki kerja sama tim yang baik dalam menjalankan bidang-bidangnya sehingga bisa mencapai tujuan bersama.

c. Pergerakan (*Actuating*)

Penggerakan ialah keseluruhan proses pemberian motif bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa. Sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis. *Motivating* secara implisit berarti bahwa pimpinan organisasi berada di tengah-tengah para bawahannya dan dengan demikian dapat memberikan bimbingan, instuksi, nasehat dan koreksi jika diperlukan.²⁵

Dalam pelaksanaan yang akan dijalankan semua karyawan sudah memiliki tugasnya masing-masing namun keputusan akhir tetap ada pada atasan untuk kemaksimalan kinerja. Begitu juga pelaksanaan pelayanan administrasi yang dijalankan oleh PT. Wahyu Titian Insani setiap jamaah yang sudah membayar storan awal maka akan langsung diproses seperti berkas-berkas yang menjadi persyaratan untuk berangkat umrah sampai pelunasan dan semua berkas beres maka calon jamaah tersebut sah menjadi bagian dari jamaah umrah. Kemudahan ini menunjukkan bahwa PT. Wahyu

²⁵ *Ibid*, h. 8

Titian Insani sudah begitu baik dalam pelayanan administrasi untuk memenuhi persyaratan berkas jamaah.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan ialah proses pengamatan dari pada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar supaya semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Dari definisi ini jelas terlihat bahwa terdapat hubungan yang sangat erat antara perencanaan dan pengawasan.²⁶ Adapun hubungan antar perencanaan dan pengawasan tersebut yang akan membentuk manajemen yang baik.

PT. Wahyu Titian Insani selalu memperhatikan jamaahnya sebelum keberangkatan terutama dari segi berkas-berkas seperti pasport, *id card*, tiket, dan lainnya. Saat sampai di tanah suci di cek kembali hingga mau kepulangan ke tanah air. Hal ini merupakan tanggung jawab besar bagi PT. Wahyu Titian insani untuk memperhatikan identitas jamaah nya. Inilah bentuk perhatian baik yang diberikan PT. Wahyu Titian Insani terhadap jamaahnya.

2) Pelayanan Kesehatan

Manajemen kesehatan mencakup fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan kesehatan, pengorganisasian, pengaturan *staff*, penggerakan pelaksanaan dalam mencapai tujuan pembangunan kesehatan, penganggaran

²⁶ *Ibid*, h. 9

kesehatan (*buggetting*), pengendalian pengawasan dan penilaian pembangunan kesehatan²⁷.

Dari kutipan di atas PT. Wahyu Titian Insani sudah mengimbangi dalam bidang manajemen pelayanan Kesehatan untuk jamaah-jamaahnya berikut fungsi manajemen PT. Wahyu Titian Insani Dari segi pelayanan kesehatan yaitu :

a. Perencanaan (*Planning*)

Perbedaan wilayah antara Indonesia dan Arab Saudi berpengaruh terhadap cuaca hal itu bisa menyebabkan keadaan jamaah sulit beradaptasi secara langsung. Oleh karna itu PT. Wshyu Titian Insani sudah mengantisipasi jamaah dengan vaksin untuk ketahanan jamaah saat berada di Arab Saudi 2 bulan sebelum keberangkatan. Setiap keberangkatan PT. Wahyu Titian Insani sudah mempersiapkan tenaga kesehatan saat berada di Arab Saudi sehingga perhatian terhadap jamaah bisa lebih maksimal dalam menjalankan ibadah umrah. Hal ini suatu perencanaan yang sudah baik yang di berikan PT. Wahyu Titian Insani karna perhatian untuk kesehatan jamaah sudah disiapkan dengan matang.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Dalam pengorganisasian PT. Wahyu Titian Insani membagi tugas dari karyawannya untuk membimbing jamaah mempersiapkan kesehatannya sebelum berangkat seperti suntik vaksin dan

²⁷ Djoko Wijono, "*Manjemen Kepemimpinan dan Organisasi Kehatan*", (Surabaya, Airlangga University Press, 1997)

mengarahkan untuk membawa obat-obatan bagi jamaah yang memiliki penyakit bawaan. Untuk di Arab Saudi *Tour Leader* dan *muttawif* sudah mempersiapkan juga berbagai macam pertolongan pertama seperti oksigen, obat-obatan, juga tim medis terdekat yang bisa dihubungi langsung kelokasi untuk persiapan jamaah yang mengalami sakit yang berat. Dari organisasi kesehatan yang diberikan PT. Wahyu Tititan Insani sudah bagus karna perhatian untuk kesehatan jamaahnya sudah dimanajemen dengan baik.

c. Pergerakan (*Actuating*)

Dalam membimbing pergerakan untuk menjaga kesehatan jamaah dari sebelum keberangkatan jamaah PT. Wahyu Tititan Insani wajib suntik vaksin untuk menambah daya tahan tubuh agar lebih kuat saat berada di Arab Saudi. Setibanya di Arab Saudi jamaah diarahkan kembali untuk mengecek perubahan suhu tubuh juga petugas menanyakan kepada jamaah bagaimana keadaannya, kalau salah satu jamaah ada merasakan perubahan seperti merasa lemas, suhu tubuh naik, muntah, dan lain sebagainya. Jamaah tersebut akan ditindak lanjuti diruang kesehatan dan kalau jamaah tersebut masih merasa sanggup untuk mengikuti perjalanan salah satu petugas akan siaga disamping jamaah tersebut selama perjalanan selama jamaah tersebut. Dari segi manajemen pergerakan kesehatan yang diberikan oleh PT. Wahyu Titian Insani sudah baik dalam memperhatikan jamaahnya.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Untuk pengawasan yang diberikan PT. Wahyu Titian Insani sudah bagus. Karna *muttawif* yang saat bertugas tidak hanya membimbing melainkan juga mengawasi kondisi para jamaah yang dibimbingnya. Selama tugas yang dijalankan *muttawif* belum selesai beliau tidak melakukan ibadah untuk dirinya sendiri melainkan beliau menyelesaikan bimbingannya terlebih dahulu dalam mengarahkan dari segi ibadah juga mengontrol kondisi kesehatan jamaah kalau kondisi aman baru *muttawif* bisa melaksanakan ibadahnya secara individu.

3) Pelayanan Konsumsi

Ternyata urusan konsumsi tidak kalah penting dari tim acara. Urusan perut memang tidak dapat ditawar, terlebih jika aktivitas yang dilakukan memerlukan energi yang optimal. Bagian konsumsi pun perlu diperhitungkan ksanggupann menyediakan makan dan *snack* sesuai jadwal. Jika makanan tersedia lebih lambat dari jadwal yang seharusnya maka dapat mengganggu optimalisasi waktu pelaksanaan.²⁸

Konsumsi adalah kebutuhan pokok yang wajib dipenuhi dalam perjalanan kemana saja. Adapun dalam perjalanan untuk menunaikan ibadah umrah ke tanah suci sudah dipastikan membutuhkan konsumsi. Untuk itu PT. Wahyu Titian Insani sudah mengatur manajemen dalam bidang konsumsi

²⁸ Radzag, "Blogger," *Manajemen Konsumsi & Outbound*, no. 490 (28 Oktober 2011)

terhadap jamaahnya dalam melaksanakan perjalanan umrah agar selalu optimal, fungsi manajemen konsumsi yang diterapkan sebagai berikut:

a. Perencanaan (*Planning*)

PT. Wahyu Titian Insani melakukan perencanaan dengan persiapan yang matang dari setiap keberangkatan untuk konsumsi sudah dijadikan suatu poin penting dari segi pelayanan yang akan diberikan. Dalam perencanaan yang dipersiapkan yaitu makanan yang sesuai dengan lidah orang Indonesia juga menyediakan menu-menu makanan hotel bintang 3-5 untuk membuat jamaah berminat dan memberikan kepuasan pada makanan yang disajikan, kualitas makanan menyesuaikan standar hotel yang ditempati jamaah tidak hanya itu tapi petugas juga akan siap memesan makanan diluar hotel kalau menu makanan di hotel yang ditempati tidak menyediakan makanan khas Indonesia. Pelayanan konsumsi yang diberikan PT. Wahyu Titian Insani sudah baik bahkan sebelum keberangkatan semua jamaah sudah dijamu untuk makan pagi di *Lounge* Bandara Syamsudin Noor.

b. Organisasi (*Organizing*)

Dalam pengorganisasian pelayanan konsumsi makanan dimasak oleh *chef* hotel yang ditempati sudah profesional dalam bidangnya. Jadwal makan bisa mengikuti aturan hotel dan bisa dari pengurus jamaah PT. Wahyu Titian Insani hal itu menyesuaikan pada tempat dan kondisinya. Untuk ini anggota yang bertugas dalam memberikan

kepuasan pada jamaah sudah sangat maksimal dan baik dalam pelayanan konsumsi.

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Awal keberangkatan jamaah dijamu dengan fasilitas prasmanan di bandara syamsudin noor untuk memastikan jamaah benar-benar makan semua saat berangkat. Adapun di Arab Saudi konsumsi yang diberikan jatah makan dari travel 3 kali dalam 24 jam dengan menu makanan dan tempat yang berbeda-beda. Dalam pelayanan pelaksanaan tersebut sudah baik dalam mengatur jadwal makan dan menyesuaikan minat jamaah.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Untuk jadwal makan selalu dikontrol oleh *Tour Leader* agar selalu tepat dan makanan yang pihak hotel sajikan apakah sesuai menu atau berbeda, pengecekan dilakukan sebelum makanan disajikan untuk memastikan makanan sesuai menu ada atau tidak. Hal ini untuk memudahkan jamaah dalam memilih menu guna memberikan kepuasan yang maksimal. Semua ini membuktikan bahwa pelayanan konsumsi yang diberikan PT. Wahyu Titian Insani Sudah sangat baik dalam melayani jamaahnya.

4) Pelayanan Akomodasi

Wikitravel mengartikan akomodasi wisata merupakan hal yang menjadi masalah utama yang harus dipersiapkan oleh para wisatawan, seperti misalnya mencari tempat untuk berkemah maupun tinggal di sebuah kamar

yang mewah disebuah tempat peristirahatan yang nyaman. Tentunya mereka harus melakukan pemesanan (*booking*) terlebih dahulu melalui prosedur internet, agen perjalanan (*travel agent*) maupun melalui telepon yang ditawarkan oleh penyedia jasa akomodasi wisata.²⁹

Dari kutipan diatas pelayanan akomodasi yang diberikan PT. Wahyu Titian Insani sudah bisa dibilang memenuhi persiapan standar pada umumnya untuk jamaah seperti hotel-hotel yang sudah ditentukan pada paket yang diminati oleh jamaah saat berada di Arab Saudi. Berikut fungsi manajemen akomodasi PT. Wahyu Titian Insani :

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan yang dirancang untuk persiapan okomodasi kepada Jemaah PT. Wahyu Titian Insani sudah baik. Pada broser yang akan diedarkan kepada konsumen sudah terdapat nama-nama hotel pada paket yang akan menarik minat calon jamaah. dalam artian tersebut bahwa PT. Wahyu Titian Insani sudah melakukan persiapan lebih awal dengan bekerja sama pada hotel-hotel berbintang 3-5 yang akan ditempati jamaahnya di Arab Saudi jarak tempuh untuk menuju tempat ibadah juga tidak terlalu jauh dengan begitu PT. Wahyu Titian Insani memberikan gamabaran kenyamanan okomodasinya guna untuk memuaskan dan lebih meyakinkan minat jamaah tersebut.

²⁹ Wikitravel, 2015, (2 oktober 2020), URL : http://wikitravel.org/en/Travel_accommodation

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Untuk memenuhi perencanaan diatas PT. Wahyu Titian Insani tentu memiliki Pengorganisasian dalam akomodasi yaitu karyawan yang memiliki tugasnya masing-masing. Adapun dalam kepengurusan akomodasi seperti tugas menghendel semua fasilitas hotel yang akan ditempati para jamaah di Arab Saudi dan pihak hotel sendiri akan melayani jamaah dengan semaksimal mungkin guna memenuhi kepuasan jamaah yang datang. Manajemen akomodasi yang diberikan PT. Wahyu Titian Insani kepada jamaah sudah baik dalam menjalankan pelayanannya.

c. Pergerakan (*Actuating*)

PT. Wahyu Titian Insani melakukan pelayanan dengan semaksimal mungkin untuk kepuasan jamaah dengan menyediakan hotel berjarak 50 – 200 meter pada tempat ibadah. Hal ini untuk memudahkan jamaah dalam melaksanakan ibadah dalam keadaan stamina yang stabil tidak terlalu melelahkan sedangkan untuk melakukan *tawaf* dan ibadah lainnya tentu memerlukan tenaga yang banyak. Maka dari itu akomodasi selain pelayanan yang diberikan hotel memuaskan juga memberikan jarak tempuh yang tidak jauh. Ini membuktikan bahwa pelayanan oleh PT. Wahyu Titian Insani sudah baik dan rekomendasi sekali untuk calon jamaah melaksanakan ibadah umrah dengan travel ini.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan akan selalu dilakukan untuk mengetahui apakah sudah memenuhi standar pelayanan yang diberikan pada hotel yang ditempati di Arab Saudi. Hal ini sangat penting untuk diperhatikan guna untuk menjaga kenyamanan jamaah agar selalu merasa aman dalam pelayanan yang diberikan. Dengan ini pihak PT. Wahyu Titian Insani sudah menjalankan fungsi manajemen yang baik untuk jamaahnya agar selalu merasa terpuaskan dalam pelayanannya.

5) Pelayanan Transportasi

Menurut Miro (2005) transportasi dapat diartikan usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, dimana ditempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. Sedangkan menurut Nasution (2008) adalah sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Jadi pengertian transportasi berarti sebuah proses, yakni proses pemindahan, proses pergerakan, proses mengangkut, dan mengalihkan dimana proses ini tidak bisa dilepaskan dari keperluan akan alat pendukung untuk menjamin lancarnya proses perpindahan sesuai dengan waktu yang diinginkan.³⁰

PT. Wahyu Titian Insani juga memiliki akses transportasi untuk menunaikan perjalanan ibadah umrah di tanah suci dengan menggunakan

³⁰ Adriansyah, "*Manajemen Transportasi dalam Kajian dan Teori*", (Jakarta Pusat, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama, 2015), h. 1

akses udara dan darat. Hal tersebut untuk memudahkan pengantaran jamaah dan barang-barang bawaan yang dibutuhkan agar lebih cepat dan tepat pada waktu yang ditentukan. Untuk itu fungsi manajemen transportasi yang diterapkan PT. Wahyu Titian Insani yaitu :

a. Perencanaan (*Planning*)

PT. Wahyu Titian Insani sudah mengatur transportasi jauh sebelum keberangkatan jamaah dan tertera juga dibrosur bahwa jamaah akan menggunakan transportasi tersebut. Adapun transportasi udara PT. Wahyu Titian Insani saat ini menggunakan pesawat Garuda Indonesia akses dari Indonesia sampai ke Jeddah. Untuk akses darat PT. Wahyu Titian Insani juga menyiapkan 1 atau 2 bus tergantung berapa banyak jamaah yang akan berangkat bus dengan kualitas full AC PT. Wahyu Titian Insani sudah bekerja sama dengan pihak andalan *hijazy* dan *rwh munawwarah* yang ada di Arab Saudi sehingga jamaah tidak perlu menunggu lama setelah pesawat mendarat ke Jeddah. Dari perencanaan yang matang ini proses manajemen transportasi dari PT. Wahyu Titian Insani ini sudah baik. Hal ini untuk membuat jamaah terpuaskan dalam pelayanannya.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Dari perencanaan diatas sudah tergambarakan bahwa PT. Wahyu Titian Insani sudah memiliki salah satu karyawan yang mengurus dibidang transportasi termasuk bus yang ada di Arab Saudi semua sudah dihendel dari konfirmasi waktu penerbangan, kapan busnya akan menjemput, dan pengantaran antara makkah dan madinah. PT. Wahyu Titian Insani sudah bekerja sama dengan provider-provider yang ada disana. Dari segi kepengurusan yang dimanajemen oleh pihak PT. Wahyu Titian Insani sudah sangat baik dengan persiapan matangnya tersbut.

c. Penggerakan (*Actuating*)

Semua jamaah diarahkan berkumpul di bandara syamsudin noor banjarmasin untuk menunggu persiapan penerbangan menuju Arab Saudi PT. Wahyu Titian Insani membarikan transportasi dengan fasilitas tempat duduk yang nyaman karna penerbangan yang cukup jauh. Sesampainya di bandara king abdul aziz jeddah, jamaah sudah ditunggu oleh bus kanomas sahingga jamaah tidak menunggu terlalu lama untuk transportasi darat. Tujuan bus akan menyusuaikn pada jadwal yang sudah ditentukan bisa menuju madinah atau langsung ke mekkah dan segala perjalanan juga selalu menggunakan bus dengan fasilitas yang sama. Pergerakan manajemen transportasi yang diberikan PT. Wahyu Titian Insani sudah baik, dan selalu berusaha membuat jamaah nyaman dan terpuaskan.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Semua transportasi yang bekerjasama dengan PT. Wahyu Titian Insani akan selalu dikontrol dari segala hal yang menjamin kenyamanan jamaah, kontak kepada pihak bus selalu siaga untuk mengantisipasi kalau ada perubahan jadwal mendadak sehingga jamaah tidak akan menunggu lama saat ingin berangkat menuju tempat-tempat ibadah atau *muzarat* seputar kota Madinah dan Mekkah. Dari pengawasan yang dilakukan oleh pihak PT. Wahyu Titian Insani sangat maksimal dan baik untuk selalu menjaga jamaah agar tetap terpuaskan dalam pelayanan yang diberikan.

6) Perlindungan

Asuransi adalah perjanjian antara penanggung (perusahaan asuransi) dengan tertanggung (peserta asuransi) yang dengan menerima premi dari tertanggung, penanggung berjanji akan membayar sejumlah pertanggungan manakala tertanggung mengalami kerugian, kerusakan atau kehilangan atas barang atau kepentingan yang diasuransikan karena peristiwa tidak pasati atau kesengajaan dan didasarkan atas hidup dan matinya seseorang.³¹

Dari kutipan diatas mengenai asuransi bisa diaplikasikan pada perjalanan ibadah umrah dari segi keselamatan jiwa maupun keamanan barang. PT. Wahyu Titian Insani juga bekerja sama dengan perusahaan asuransi. Adapun hal tersebut untuk keamanan dan jaminan keselamatan

³¹Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Penerbit Kencana Prenada Media Group, 2009), h. 244

kepada jamaahnya. Berikut fungsi manajemen perlindungan yang diterapkan yaitu :

a. Perencanaan (*Planning*)

Pada perencanaan perlindungan selain pelayanan yang lain PT. Wahyu Titian Insani juga mempersiapkan pelayanan asuransi pada keamanan dan jaminan keselamatan jamaahnya agar tetap selalu terjaga dari segi jiwa maupun barang yang dibawa oleh jamaah. Dari semua jaminan asuransi ini PT. Wahyu Titian Insani sudah memiliki manajemen perencanaan yang baik dengan bertanggung jawab atasantisipasi kerugian pada jamaahnya. Hal ini untuk berorientasi pada kepuasan jamaah agar tetap merasa aman.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Dalam pengorganisasian perlindungan PT. Wahyu Titian Insani sudah bekerja sama dengan PT. Asuransi Askrida Syariah yang mana perusahaan ini bergerak dibidang asuransi dan sudah memiliki izin resmi dari pemerintah. Hal ini akan memperkuat jaminan jamaah PT. Wahyu Titian Insani dalam keamanan dan keselamtannya. Ini membuktikan bahwa manajemen pengorganisasian yang dijalankan sudah baik dan menjamin keselamatan jamaah untuk berangkat ke tanah suci.

c. Penggerakan (*Actuating*)

PT. Wahyu Titian insani dalam penggerakan perlindungan selalu siap siaga terhadap jamaahnya dengan menjalankan prosedur yang

sudah ditentukan. Sebelum keberangkatan semua jamaah PT. Wahyu Titian Insani akan diberitahu mengenai system asuransi yang diterapkan ini. Kalau terjadi hal-hal yang mengenai hal tersebut segera dilaporkan kepada petugas yang sedang bertugas membimbing jamaah pada waktu itu. Dalam tindakan PT. Wahyu Titian Insani akan selalu memperhatikan jamaahnya kalau terjadi hal seperti meninggal dunia, kehilangan koper dan lain sebagainya menyangkut asuransi akan langsung ditindak lanjuti. Hal ini membuktikan manajemen dalam pergerakan perlindungan sudah baik dan maksimal.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Perlindungan yang digunakan oleh PT. Wahyu Titian Insani adalah kerja sama dengan perusahaan lain yang menghandel dibidang asuransi untuk para jamaahnya. PT. Wahyu Titian Insani akan selalu mengawasi jalannya prosedur asuransi tersebut apakah sudah susesuai dengan standar pemerintah atau tidak. Pihak PT. Wahyu Titian Insani sudah mengatur beberapa orang untuk ikut terlibat langsung dalam menjalankan bidang asuransi tersebut saat adanya kasus terkait pada jamaahnya. Semua ini adalah suatu manajemen yang baik untuk menjaga dan melindungi agar jamaah benar-benar pasti dilindungi dan mengurangi kerugian yang diperoleh PT. Wahyu Titian Insani akan selalu berambisi pada kepuasan dan keaaman jamaah yang dibimbingnya.

7) Pembinaan

Pembinaan adalah membangun dan mengisi akal dengan Ilmu yang berguna, mengarahkan hati lewat berbagai zikir, serta memompa dan menguatkan lewat introspeksi diri.³²

Setiap jamaah yang akan berangkat dengan menggunakan jasa travel PT. Wahyu Titiaan Insani akan dibina dan dibekali ilmu-ilmu melalu manasik umrah. Dari kutipan diatas PT. Wahyu Titian Insani sudah pasti akan membangun dan mengisi pengetahuan jamaahnya agar lebih paham dalam

³² Majdi Halali, *38 Sifat Generasi Unggulan* (Jakarta: Gema Insani Perss, 1999), h. 138

menjalankan ibadah umrah pada saat berada di tanah suci. Berikut fungsi manajemen dalam pembinaan oleh PT. Wahyu Titian Insani yaitu:

a. Perencanaan (*Planning*)

Dalam perencanaan PT. Wahyu Titian Insani sudah mempersiapkan proses pembinaan terhadap jamaahnya yaitu manasik umrah. Manasik ini dilaksanakan 10 hari sebelum keberangkatan dengan bimbingan ustaz yang berpengetahuan banyak tentang pelaksanaan ibadah umrah. Manasik dilaksanakan di hotel g'sign Banjarmasin dengan fasilitas full AC. Fasilitas ini diberikan agar jamaah bisa merasa nyaman dan sejuk dalam mencerna ilmu-ilmu yang disampaikan oleh Ustaz yang mengarahkan. Ini membuktikan manajemen pembinaan PT. Wahyu Titian Insani sudah memiliki persiapan yang baik memberikan pengetahuan dan juga bisa memberikan kepuasan terhadap jamaah.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Dalam manasik umrah tentu adanya beberapa anggota yang akan berperan didalamnya yaitu pihak PT. Wahyu Titian Insani, Pihak hotel yang ditempati, dan ustaz penceramah. Dalam pengorganisasian sudah teratur baik untuk tindakan pembinaan jamaah pada persiapan menuju ke Arab Saudi. Manajemen pengorganisasian dalam pengorganisasian sudah terstruktur baik guna kelancaran dalam membimbing jamaah.

c. Penggerakan (*Actuating*)

PT. Wahyu Titian Insani mengarahkan jamaahnya untuk berkumpul dan menjalankan acara manasik umrah ditempat yang sudah ditetapkan sampai selesai. Dalam materi yang akan dijelaskan mengenai, syarat-syarat umrah, tata cara ber*ihram*, pengetahuan seputar Arab Saudi, praktek menggunakan kain *ihram*, dan sebagainya. Pada saat di Arab Saudi juga akan dibina oleh *muttawif* sudah terlatih dalam pelaksanaan ibadah umrah barangkali ada beberapa jamaah yang masih kurang mengetahui seputar Arab Saudi dan materi ibadah. Pergerakan yang dijalankan PT. Wahyu Titian Insani sudah baik ini dilakukan agar jamaah tidak kebingungan dalam melaksanakan ibadah umrah.

d. Pengawasan (*Controlling*)

PT. Wahyu Titian Insani dalam persiapannya akan selalu dikontrol dari segi proses pembinaanya, pelayanan yang diberikan, juga materi yang disampaikan. Apakah semua yang diberikan sudah sesuai atau tidak. Begitu juga dengan ustaz yang akan berceramah akan dikontrol dan diberitahu lebih awal sebelum waktu pelaksanaan manasik agar tidak berbenturan dengan waktu kesibukan beliau. ini menandakan pelayanan yang baik dalam mengawasi persiapan membina jamaahnya.

Dalam riset yang dijalankan peneliti mewawancarai 2 orang jamaah yaitu Muhammad Rizki dan Samrenaldy, S.H yang pernah melaksanakan ibadah umrah menunggunkan jasa penyelenggaraan ibadah umrah PT. Wahyu Titian Insani. Dari isi wawancara objek merasakan kesan positif terhadap pelayan PT. Wahyu Titian insani dari pelayanan yang diberikan mereka hampir tidak menemukan kesan negative. Adapun aktivitas yang dijalani melainkan semua berjalan dengan lancar dan sudah terarah sesuai dengan prosedur yang dibuat.

Dalam perjalanan yang ditempuh hampir tidak ada penundaan tutur Muhammad Rizki. Dia hanya menemukan kendala dalam manasik bahwa informasinya kurang terkordinir seperti tidak ada kepastian pada jadwal. Namun semua itu sudah dibereskan juga oleh pihak PT. Wahyu Titian Insani dengan baik dan teratur.

Kendala yang lain hampir tidak ditemukan melainkan kelancarannya sudah maksimal sekali dalam melayani jamaahnya. Ini sudah membuktikan bawah manajemen pelayanan umrah pada PT. Wahyu Titian Insani sudah sangat baik. Dengan baiknya pelayanan tersebut jamaah merasa terpuaskan dalam pelayanan dan semua fasilitas yang diberikan.

Semua hasil analisis yang dijalankan, peneliti dapat menghimpun analisis tentang manajemen pelayanan umrah pada PT. Wahyu Titian Insani. Dari segi manajemen sudah sangat teratur dan pelayanan yang diberikan kepada jamaah sudah sangat profesional dalam melayani jamaah. Untuk itu jamaah juga merespon sangat positif terhadap travel ini, karena pengalaman yang dijalani jamaah tersebut bersama PT. Wahyu Titian Insani sangat memuaskan. Respon

positif yang diperoleh dari jamaah membuat travel ini akan menjadi rekomendasi bagi calon-calon jamaah berikutnya.