

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum PT. Wahdan Sabilana

a. Sejarah PT. Wahdan Sabilana

PT. Wahdan Sabilana pada awalnya hanya melayani visa dan tiket dari jemaah PT. Kaltrabu saja serta tidak memiliki perizinan hukum, kemudian PT. Wahdan Sabilana mengikuti mekanisme travel serta membuat kantor sendiri beroperasi pada tahun 2013 mendapatkan izin sebagai travel umrah (PPIU) belum memiliki izin haji khusus, PT. Wahdan Sabilana terakreditasi B pada tanggal 16-06-2016 dan tahun pada 2018 mendapatkan izin sebagai travel haji khusus (PIHK), yang beralamatkan di Jl. Adhyaka No.3, Sungai Miai, Kec. Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan kode pos 70111 dan sekarang di bawah pimpinan Cabang Direktur Utama Akhmad Faisal Rizani. SIP.¹

PT. Wahdan Sabilana merupakan anak dari PT. Kaltrabu yang mempunyai target pasar untuk jemaah ekonomi menengah kebawah, sedangkan untuk jemaah ekonomi keatas akan diserahkan kepada PT.

¹ Wawancara dengan Ustad H. Uria Hasnan, Lc., MA, Direktur Operasional, PT. Wahdan Sabilana Banjarmasin Timur. 16 November 2020.

Kaltrabu.² PT. Wahdan Sabilana sendiri mempunyai beberapa keunggulan antara lain; mempunyai bangunan perusahaan yang keren dan kekinian, brosur yang menarik, harga pasar yang lebih murah dengan pelayanan setara dengan biro perjalanan haji dan umrah yang lain, dengan hotel lebih dekat, mempunyai *tour leader* dan *tour guide* yang lebih berpengalaman, dan masih banyak yang lainnya.³

b. Visi dan Misi

Visi dan Misi PT. Wahdan Sabilana Kota Banjarmasin adalah sebagai berikut:

1) Visi

Menjadi biro perjalanan haji dan umrah yang profesional dan amanah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah.

2) Misi

Memberikan pelayanan terbaik kepada peziarah sebagai tamu Allah yang ada, mampu menerapkan nilai dari praktek spritual haji dan menuju umrah mengubah seseorang menjadi lebih baik dari sebelumnya.⁴

c. Struktur Organisasi PT. Wahdan Sabilana Banjarmasin

Struktur organisasi sangat penting dan berpengaruh dalam

² Wawancara dengan Bapak Hidayatullahman, Kasi Bina Haji dan Umrah Kanwil Kemenag Prov. Kalsel 10 Desember 2020

³ Wawancara dengan Ustad H. Uria Hasnan, Lc., MA, Direktur Operasional, PT. Wahdan Sabilana Banjarmasin Timur. 16 November 2020

⁴ Data dari PT. Wahdan Sabilana Banjarmasin. 16 November 2020.

lancarnya kegiatan-kegiatan pada suatu perusahaan. Hal ini bertujuan agar suatu kegiatan lebih terarah.

Struktur organisasi mempunyai arti cara bagaimana sesuatu disusun atau dibangun, dan terstruktur dirancang untuk alokasi dan koordinasi yang efisien dari semua kegiatan-kegiatan, posisi dan tugas-tugas dalam organisasi atau lembaga.⁵

BAGAN 4.1 Struktur Organisasi PT. Wahdan Sabilana



TABEL 4.1 Nama Pembimbing Ibadah PT. Wahdan Sabilana

No	Nama
1	Ust. Uria Hasna Sidik LC. MA
2	Ust. Amir Hasan LC
3	Ust. Sidik LC
4	Ust. Ahmad
5	Ust. Syukrani

⁵ Data dari PT. Wahdan Sabilana Banjarmasin. 16 November 2020.

Secara terperinci tugas-tugas atau fungsi-fungsi dari struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut:

1) Komisaris atau Pengawas

Bertugas melakukan pengawasan terhadap kebijakan pengurusan, jalannya pengurusan pada umumnya baik mengenai perusahaan, serta memberikan nasehat kepada Direksi termasuk pengawasan terhadap pelaksanaan Rencana Jangka Panjang Perusahaan, Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan serta ketentuan Anggaran Dasar dan Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham, serta peraturan perundang undangan yang berlaku, untuk kepentingan Perusahaan dan sesuai dengan maksud dan tujuan Perusahaan.

2) Direktur Utama Pimpinan (*Head Office*)

Bertugas memimpin kantor ditempat kedudukannya, melaksanakan misi kantor secara keseluruhan, dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok serta fungsi kegiatan. Pimpinan juga bertugas merencanakan, mengembangkan, melaksanakan serta mengelola bisnis di wilayah kerja kantor yang ditempatinya.

3) Direktur Operasional

Bertugas sebagai operasional lapangan atau berhubungan langsung dengan pihak-pihak yang terlibat dengan perusahaan atau diluar perusahaan, seperti kantor imigrasi dan kementerian agama

yang terkait dengan keperluan jemaah haji ataupun umrah.

4) Sekretaris

Bertugas merekap informasi dan sebagai sumber informasi bagian pimpinan dan menjalankan tugas, fungsi dan tanggungjawabnya. Sekretaris juga bertugas mengatur aktivitas perusahaan, mulai dari administrasi, seperti surat menyurat, pendataan, arsip-arsip hingga menjadi penghubung antara pihak-pihak yang ingin berhubungan dengan pimpinan.

5) Bendahara

Bertugas sebagai pengelola uang dalam perusahaan, dari pengurusan uang tersebut masuk sampai uang tersebut keluar untuk perusahaan dan membuat laporan keuangan untuk menjadi salah satu bahan evaluasi.

6) Petugas Tiket Dan Visa

Bertugas melayani jemaah dari segi tiket dan visa, baik dari segi pendaftaran awal sampai akhir.

7) Petugas Operasional

Petugas atau staff operasional adalah pegawai yang mengurus semua kegiatan dikantor maupun diluar kantor dengan melaksanakan tugas pada kurun waktu dinas shift.

8) Pembimbing

Bertugas membimbing jemaah pada saat manasik haji, pada saat di tanah suci maupun setelah kembali ke tanah air dengan

harapan jemaah haji dapat mandiri, meningkatkan kemampuan setiap jemaah beribadah secara benar, sah, tertib dan lancar. Dan tentunya jemaah dapat memperoleh haji yang mabrur.⁶

d. Dasar Hukum

- 1) Undang–Undang Nomor 08 Tahun 2019, tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019)
- 2) Undang–Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- 3) Undang– Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2009;
- 5) Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang– Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 6) Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler;
- 7) Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2018 mencabut tentang Perubahan Atas Peratuan Menteri Agama peraturan Menag No. 19 Tahun 2015, Nomor 14 Tahun 2012 dan mengubah peraturan Menag No. 6 tahun 2019 (No. 13 tahun 2018) tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler;

⁶Wawancara dengan Ustad H. Uria Hasnan, Lc., MA, Direktur Operasional, PT. Wahdan Sabilana Banjarmasin Timur. 16 November 2020.

- 8) Peraturan Menteri Agama Nomor 23 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 15 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus;
 - 9) Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus;
 - 10) Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D/ 21 Tahun 2016 tentang Tata cara Pedoman Pembatalan Pendaftaran Haji Reguler dan Pengembalian Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji;
 - 11) Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D/ 28 Tahun 2016 tentang Pedoman Pendaftaran Haji Reguler;
 - 12) Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D/ 142 Tahun 2017 tentang Pedoman Pendaftaran Haji Khusus;
 - 13) Peraturan Menteri Agama Nomor 15 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus;
- e. Istilah-Istilah dalam Haji dan Umrah
- 1) BPIH: Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji;
 - 2) BPS-BPIH : Bank Penerima Setoran BPIH (Syariah);
 - 3) SPPH : Surat Pendaftaran Pergi Haji;
 - 4) KUOTA : adalah batasan jumlah calon jemaah haji suatu negara;
PORSI : adalah pembagian jumlah calon jemaah haji pada setiap Provinsi, jemaah Haji Khusus dan Petugas;

- 5) NO.PORSI : adalah nomor urut pendaftaran bagi calon jemaah haji yang telah mendaftar, untuk No. Porsi Haji khusus di kategorikan Nasional, sedangkan untuk haji reguler di kategorikan Provinsi.
- 6) DAPIH : Dokumen Administrasi Perjalanan Ibadah Haji;
- 7) VISA HAJI/UMRAH : adalah izin tertulis yang diberikan oleh pejabat yang berwenang pada kantor perwakilan Pemerintah Kerajaan Arab Saudi di Indonesia;
- 8) SISKOHAT : Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu adalah sistem pengelolaan data dan informasi penyelenggaraan ibadah haji.
- 9) SISKOPATUH : Sistem Informasi dan Komputerisasi Pelaporan Umrah dan Haji Khusus adalah pengelolaan data dan informasi penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umrah yang ada di Kementerian Agama.
- 10) WAITING LIST : Daftar tunggu calon jemaah haji yang telah mendapatkan nomor porsi, tapi tidak masuk dalam daftar calon jemaah haji atau umrah yang akan diberangkatkan dalam tahun berjalan
- 11) PIHK : Penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji Khusus;
- 12) PPIU : Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah, adalah biro perjalanan/ travel yang menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah.

f. Persyaratan Pendaftaran Umrah (PMA No.8 , Pasal 11 Tahun 2018)

- 1) Pendaftaran Jemaah dilakukan oleh calon jemaah yang bersangkutan pada PPIU sesuai dengan format
- 2) pendaftaran dan perjanjian yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal.
- 3) Isi perjanjian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit memuat hak dan kewajiban kedua belah pihak.
- 4) PPIU wajib menjelaskan isi perjanjian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepada calon jemaah sebelum ditandatangani kedua belah pihak.
- 5) PPIU wajib memberangkatkan Jemaah paling lambat 6 (enam) bulan setelah pendaftaran.
- 6) PPIU wajib memberikan informasi mengenai paket umrah kepada calon jemaah.
- 7) PPIU wajib melaporkan Jemaah yang telah terdaftar kepada Direktorat Jenderal melalui sistem pelaporan elektronik.
- 8) PPIU wajib memberikan dokumen perjanjian kepada Jemaah segera setelah ditandatangani kedua belah pihak.
- 9) PPIU hanya menerima pelunasan BPIU paling lama 3 (tiga) bulan sebelum waktu/tanggal keberangkatan.
- 10) Dalam hal Jemaah yang telah terdaftar membatalkan keberangkatan, PPIU wajib mengembalikan BPIU setelah dikurangi biaya yang telah dikeluarkan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

- 11) Ketentuan lebih lanjut mengenai pendaftaran Jemaah ditetapkan dengan Keputusan Direktur Jenderal.
- g. Prosedur Pendaftaran Haji Khusus (PMA No. 13 Tahun 2018)
- 1) Jemaah membawa semua berkas persyaratan pendaftaran ke PIHK.
 - 2) Melakukan pendaftaran di PIHK, mengisi formulir, kemudian pihak Kementerian Agama menginput data ke aplikasi SISKOPATUH, dan keluarlah bukti pendaftaran di PIHK.
 - 3) Setelah itu menuju BPS-BPIH untuk menyetorkan uang dan input bukti pendaftaran PIHK, dan keluarlah bukti transfer dan bukti validasi.
 - 4) Selanjutnya jemaah membawa berkas persyaratan dan bukti transfer dan juga bukti validasi ke Kementerian Agama.
 - 5) Kementerian Agama akan melakukan verifikasi data, *entry* bukti validasi, kemudian menginput data SPPH dan proses biometric, dan terbitlah nomor porsi dan bukti pendaftaran haji khusus ⁷

2. Sistem Operasional PT. Wahdan Sabilana Kota Banjarmasin dalam Rekrutmen Jemaah Haji Khusus dan Umrah

Dalam sistem operasional yang diberikan oleh suatu perusahaan tidak akan terlepas dari namanya pemasaran dan operasional pelayanan ketika didalam perusahaan atau diluar perusahaan tersebut baik ketika sudah akan diberangkatkan sampai kepulangan. Adapun sistem operasional yang terdiri dari pemasaran dan pendaftaran haji khusus dan

⁷ Data dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan. 03 Januari 2021.

umrah yang ada pada PT. Wahdan Sabilana Banjarmasin yaitu:

a. Sistem Operasional dari segi pemasaran

Dalam sistem operasional dari segi pemasaran sangatlah penting untuk menarik minat dari jemaah, serta meyakinkan jemaah untuk mendaftarkan diri di PT. Wahdan Sabilana, dalam hal ini PT. Wahdan Sabilana mempunyai kantor unit di Banjarbaru, Kandangan, Kotabaru serta bekerjasama dengan agen-agen yang ada di berbagai daerah seperti halnya tokoh-tokoh masyarakat yang terpandang, dalam hal ini PT. Wahdan Sabilana menggunakan sistem B2B dan C2C.

- 1) B2B adalah sistem *Business to business* sebuah model penjualan yang terjadi antara pelaku bisnis dengan pelaku bisnis lainnya. B2B Memaksimalkan keuntungan, efisiensi pekerjaan, dan investasi — setidaknya itulah motivasi yang dimiliki pembeli B2B.

Dalam kasus B2B, misalnya. Proses yang panjang dan rumit membuat klien B2B bisnis cenderung menjalin hubungan jangka panjang dengan supplier-nya. Sekali klien merasa puas dan cocok dengan kualitas produk serta pelayanan, klien B2B kemungkinan akan terus memakai supplier tersebut. Bisa dikatakan reputasi dan pengalaman menjadi faktor penting bagi kesuksesan bisnis B2B. Dalam hal ini B2B dilakukan PT. Wahdan Sabilana kerjasama kepada PT. Kaltrabu sebagai pelaku bisnis.

- 2) C2C adalah *Customer to Customer* menjadi salah satu dari macam macam model bisnis *e-commerce* yang ada. C2C merupakan bentuk

dari *e-commerce* yang menghubungkan antar pelanggan yang dapat berjualan satu sama lain nya untuk menjual produk atau layanan melalui sistem klasifikasi atau lelang, namun C2C memiliki kekurangan dalam pengontrolan barang dan pembayaran. Dalam hal ini PT. Wahdan Sabilana bekerjasama dengan agen-agen untuk menarik minat jemaah haji khusus dan umrah untuk mendaftarkan diri di PT. Wahdan Sabilana.⁸

b. Sistem operasional dari segi Pelayanan

Pelayanan operasional PT. Wahdan Sabilana dari segi pendaftaran antara lain;

1) Administrasi

a) *Planning* (Perencanaan)

Sebelum berangkat menunaikan ibadah haji, tentunya hal pertama yang harus dilakukan calon jemaah haji khusus adalah mendaftarkan diri ke PT. Wahdan Sabilana Banjarmasin. Ada beberapa ketentuan-ketentuan yang harus dipenuhi oleh calon jemaah haji khusus dan umrah sebelum mendaftarkan dirinya ke PT. Wahdan Sabilana yang sudah ditetapkan oleh Kementerian Agama.

Prosedur pendaftaran haji khusus PT. Wahdan Sabilana, yaitu:

(1) Mengisi formulir

⁸ Wawancara Dengan Bapak Lutfi Bagian Staf Operasional PT. Wahdan Sabilana. 1 Januari 202.

- (2) Menyerahkan fotokopi KTP 5 lembar
- (3) Menyerahkan fotokopi KK 5 lembar
- (4) Menyerahkan fotokopi paspor 5 lembar (nama minimal 5 lembar), jika belum memiliki paspor pihak travel akan membantu membuatnya.
- (5) Menyerahkan fotokopi buku nikah bagi suami isteri
- (6) Surat keterangan sehat dari puskesmas/dokter Fotokopy 3 lembar.
- (7) Menyerahkan pas foto:
 - 3 x 4 sebanyak 30 lembar
 - 4 x 6 sebanyak 20 lembarDengan ketentuan:
 - (a) Fokus wajah 80%
 - (b) Baground/latar belakang putih
 - (c) Wanita berjilbab
 - (d) Tidak berkacamata
 - (e) Tidak berpakaian dinas
 - (f) Membayar uang muka sebesar \$5.000.⁹

Biaya paket haji khusus PT. Wahdan Sabilana, sudah termasuk: Tiket pesawat PP kelas ekonomi Garuda Indonesia, Visa Haji, Hotel bintang lima dekat dengan Masjidil Haram dan Masjid Nabawi, Pembimbing ibadah

⁹ Data dari PT. Wahdan Sabilana Banjarmasin. 16 November 2020.

yang bersertifikasi, Makan 3 x sehari menu Indonesia, Transportasi full AC, Handling Airport dan bagasi sesuai ketentuan penerbangan, Perlengkapan ibadah haji, Bimbingan manasik haji sebelum keberangkatan dan selama di Saudi, Ziarah di Makkah, Madinah dan *City Tour* di Jeddah, Arafah dan Mina tenda khusus maktab BPIH khusus full AC, Air Zam-Zam 5 liter, Tes Swab.

Prosedur pendaftaran umrah PT. Wahdan Sabilana, yaitu:

- (1) Pas foto dengan latar belakang putih 4 x 6 sebanyak 6 lembar.
- (2) Paspor asli yang masih berlaku dengan susunan jumlah nama 3 kata.
- (3) Sertifikat Vaksin Meningitis (Kartu Kuning)
- (4) Buku Nikah (untuk yang berangkat dengan Suami/Istri)
- (5) Fotocopy KTP.
- (6) Kartu Keluarga baik yang asli juga fotocopy.

b) *Organizing* (Pengorganisasian)

Pada pengorganisasian dilakukan pembagian tugas kepada masing-masing karyawan, oleh karena itu setiap karyawan memiliki tanggung jawab yang berbeda-beda yang semuanya saling berhubungan. Sehingga karyawan PT. Wahdan Sabilana sudah mengetahui tugasnya masing-masing dalam pelayanan administrasi. Jadi, tidak ada karyawan yang masih tidak tahu apa

yang harus dikerjakannya, karena sebelumnya pimpinan cabang PT. Wahdan Sabilana dibantu oleh Direktur Operasional sudah mendeskripsikan atau menjelaskan tugas-tugas yang harus dikerjakan setiap karyawan, seperti melayani jemaah yang baru datang, memberi tahu syarat-syarat yang harus dipenuhi sebelum mendaftar haji dan lain sebagainya.

c) *Actuating* (Pergerakkan)

Setelah calon jemaah haji mengisi formulir dan melengkapi persyaratan-persyaratan pendaftaran haji khusus. Jemaah menuju BPS-BPIH untuk menyetorkan uang yang sudah ditunjuk dan input bukti pendaftaran PIHK, dan keluarlah bukti transfer dan bukti validasi. Setelah itu, jemaah ditemani karyawan operasional dari PT. Wahdan Sabilana akan menuju Kementerian Agama. Kementerian Agama disana akan dilakukan verifikasi data, *entry* bukti validasi, kemudian menginput data ke SISKOPATUH. Kemudian diterbitkanlah nomor porsi dan bukti pendaftaran haji khusus. Sedangkan untuk umrah pendaftaran dilakukan di kantor dengan membayar uang muka, kemudian diinput ke SISKOPATUH dan calon jemaah haji tinggal menunggu waktu keberangkatan yang berkisar 5-6 tahun untuk haji khusus, sedangkan untuk umrah tergantung biasanya 9-13 hari, tergantung paket yang diambil jemaah.

d) *Controlling* (Pengawasan)

Setelah nomor porsi dan bukti pendaftaran jemaah haji khusus PT. Wahdan Sabilana diterbitkan oleh Kementerian Agama, calon jemaah tinggal menunggu waktu keberangkatan. Jika nomor porsi jemaah sudah masuk, maka dari pihak PT. Wahdan Sabilana akan memberi tahu kepada jemaah yang bersangkutan.

Sebelum waktu keberangkatan berkas-berkas jemaah haji yang akan dibawa ke Arab Saudi akan diingatkan kembali oleh Staf Operasional PT. Wahdan Sabilana dan dicek lagi, jangan sampai ada dokumen-dokumen yang harus dibawa dalam menunaikan ibadah haji ada yang tertinggal, agar tidak terjadi hal-hal yang merepotkan para jemaah dan juga karyawan PT. Wahdan Sabilana.

2) Transportasi

a) *Planning* (Perencanaan)

Sebelum keberangkatan jemaah haji, Direktur Operasional dibantu staf operasional PT. Wahdan Sabilana sudah mempersiapkan sejak 2 bulan untuk transportasi jemaah haji saat di Arab Saudi nantinya, untuk transportasi dari Indonesia ke Arab Saudi sendiri pihak PT. Wahdan Sabilana menggunakan maskapai penerbangan pesawat Negara atau Garuda Indonesia untuk jemaah haji khusus, begitu pun dengan pemulangan jemaah nantinya. Sedangkan untuk

transportasi darat pihak PT. Wahdan Sabilana menyiapkan Bus Dallah full AC sebelum terjadi pandemi covid-19, dan untuk sekarang bus tidak bisa ditentukan karena harus melewati muasasah terlebih dahulu untuk kenyamanan para jemaahnya selama berada ditanah suci. Sedangkan untuk jemaah umrah plus atau reguler menggunakan bus al muhanna dan untuk sekarang karena ada covid-19 maka untuk transportasi tidak bisa ditentukan karena harus melewati muasasah.

b) *Organizing* (Pengorganisasian)

Transportasi yang digunakan jemaah haji atau umrah pada saat di tanah suci sudah diatur sedemikian rupa, pihak PT. Wahdan Sabilana sudah bekerja sama dengan pihak Arab Saudi yang khusus menangani transportasi, dari pihak PT. Wahdan Sabilana pun sudah ada yang ditunjuk untuk menangani transportasi jemaah haji khusus PT. Wahdan Sabilana disana agar pelayanan transportasi yang diberikan bisa maksimal, baik itu untuk transportasi udara ataupun darat selama ditanah suci.

c) *Actuating* (Pergerakan)

Transportasi udara yang dipakai PT. Wahdan Sabilana untuk jemaah Haji Khusus menggunakan maskapai penerbangan Pesawat Negara dan Garuda Indonesia (kombinasi), dan untuk jemaah umrah reguler menggunakan pesawat Garuda, dan umrah plus menggunakan pesawat Negara Indonesia atau Garuda (kombinasi),

karena maskapai, sebelum pandemi covid-19 sesudah sampai di bandara King Abdul Aziz Jeddah, jemaah sudah ditunggu Bus Dallah yang akan membawa ke hotel bintang lima untuk beristirahat, sedangkan di Era *New Normal* bus di atur oleh pihak muasasah dan tidak dapat ditentukan. Bus inilah nanti yang akan membawa jemaah selama berada di Arab Saudi, dan mengantarkannya kembali ke bandara King Abdul Aziz Jeddah untuk kembali ke tanah air. Sedangkan untuk jemaah umrah menggunakan bus al muhanna.

d) *Controlling* (Pengawasan)

Tempat duduk di bus dibatasi karena mengikuti protokol kesehatan dan Bus-bus yang akan membawa jemaah haji khusus PT. Wahdan Sabilana akan melewati pemeriksaan muasasah dan terus diawasi oleh bagian Operasional PT. Wahdan Sabilana, apakah jadwal penjemputan sudah sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan sebelumnya, ini dilakukan agar jemaah tetap merasakan nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kalau pun ada perubahan jadwal, maka pihak PT. Wahdan Sabilana akan segera menghubungi dan memberitahu para jemaahnya.¹⁰

¹⁰ Wawancara Dengan Bapak Lutfi Bagian Staf Operasional PT. Wahdan Sabilana. 22 Januari 2021.

3) Pelayanan Kesehatan

a) *Planning* (Perencanaan)

Dalam hal ini karena adanya virus corona di tahun 2019, maka untuk kesehatan sangat diperhatikan, jemaah di haruskan untuk mematuhi protokol kesehatan dan tes swab terlebih dahulu, apabila ada jemaah yang positif covid-19 maka di tunda keberangkatan sampai kesembuhannya, dan jika ada jemaah yang reaktif maka pihak travel mengkarantina jemaah selama 15 hari. Sebelum keberangkatan jemaah juga di suntik vaksin meningitis dan vaksin anti covid-19. Pelayanan kesehatan sudah dipersiapkan jauh hari sebelum keberangkatan, pelayanan kesehatan yang akan mendampingi jemaah haji khusus PT. Wahdan Sabilana terdiri atas 1 dokter untuk 30 jemaah dan 2 orang perawat yang dipilih langsung oleh PT. Wahdan Sabilana, dan bukan dari Kementerian Agama, karena ini sudah menjadi aturan yang ditetapkan oleh Kementerian Agama. Bahwa, untuk penyelenggara haji khusus diperintahkan untuk mencari sendiri tenaga kesehatan yang akan dibawa ke tanah suci untuk melayani para jemaahnya, dan tentunya tenaga kesehatan yang dibawa nantinya ke tanah suci harus yang sudah bersertifikasi. Sedangkan untuk haji reguler tenaga medis disiapkan oleh Kementerian Agama dan untuk jemaah umrah plus dan reguler sudah disediakan pihak muhasasah.

b) *Organizing* (Pengorganisasian)

Dalam hal ini untuk tes swab dilakukan oleh PT. Wahdan Sabilana dan untuk karantina jemaah dilakukan oleh Kementerian Agama selama beberapa hari. Kemudian untuk Pembagian tugas pelayanan kesehatan untuk melayani para jemaah haji khusus diserahkan kepada dokter, para tenaga medis yang terdiri atas 1 orang dokter untuk 30 jemaah dan 2 orang perawat dengan pihak PT. Wahdan Sabilana sudah bekerja sama dan mempersiapkan hal yang perlu dibawa ke tanah suci. Para tenaga medis diperintahkan untuk membuat jadwal pemeriksaan kesehatan jemaah, agar semuanya terstruktur dan berjalan dengan lancar.

c) *Actuating* (Pergerakan)

Sebelum menunaikan ibadah haji, jemaah haji khusus PT. Wahdan Sabilana akan dites swab dan diberi vaksin melingitis serta vaksin anti covid-19, ini dilakukan agar jemaah bisa terhindar dari berbagai macam penyakit, mengingat penyakit covid-19 yang menular dan letak geografis Indonesia dan Arab Saudi yang jauh, selain itu faktor cuaca yang juga berbeda. Selama di tanah suci jemaah akan terus dikontrol oleh para tenaga medis, misalkan mendapati jemaah yang kurang sehat, segera akan dilakukan pertolongan agar jemaah bisa cepat sembuh dan bisa maksimal dalam menunaikan ibadah haji.

d) *Controlling* (Pengawasan)

Selama berada ditanah suci, pihak PT. Wahdan Sabilana akan terus mengawasi para tenaga medis, agar tetap melakukan kontrol kepada para jemaahnya, sehingga jika ada jemaah yang ditemukan sakit akan segera diberikan pertolongan dan jemaah bisa melanjutkan ibadah hajinya. Selain itu, pihak PT. Wahdan Sabilana akan berdiskusi dengan para tenaga medis mengenai obat-obatan, agar jangan sampai terjadi ada jemaah yang sakit atau obat nya habis.

4) Konsumsi

a) *Planning* (Perencanaan)

Konsumsi jemaah juga sudah dipersiapkan 2 bulan sebelum keberangkatan. Jemaah akan menempati hotel bintang lima, dan makanan yang akan dikonsumsi pun adalah makanan menu Indonesia yang memenuhi standar hotel bintang lima di Arab Saudi. Jemaah akan mendapatkan makan 3 kali sehari, jika berbenturan dengan jadwal keberangkatan jemaah, maka makanan akan ditaruh dikotak/tempat makanan, untuk nantinya disantap pada saat diperjalanan. Sedangkan untuk jemaah umrah plus atau reguler pelayanan sesuai dengan paket yang diambil.

b) *Organizing* (Pengorganisasian)

Menu makanan Indonesia yang akan disantap jemaah haji khusus PT. Wahdan Sabilana diserahkan sepenuhnya kepada pihak hotel tempat menginap para jemaah, dan tentunya tetap dengan

standar makanan menu Indonesia hotel bintang lima. Makanan yang dimasak pun juga masak oleh *chef* yang sudah mahir.

c) *Actuating* (Pergerakan)

Para jemaah haji khusus PT. Wahdan Sabilana akan disajikan dengan makanan menu Indonesia yang berstandar hotel bintang lima. Sama halnya dengan yang lain jemaah akan mendapatkan jatah makan 3 kali sehari. Makanan yang disajikan kepada para jemaah haji dengan cara prasmanan, karena untuk menjamin kesegaran hidangan yang disuguhkan kepada jemaah.

d) *Controlling* (Pengawasan)

Pihak PT. Wahdan Sabilana akan terus memantau jadwal waktu makan yang diberikan pihak hotel kepada para jemaahnya, agar pelayanan yang diberikan bisa maksimal.

5) Akomodasi

a) *Planning* (Perencanaan)

Akomodasi merupakan tempat penginapan atau pengasramaan sebagai penampungan sementara pada waktu jemaah haji ditempat embarkasi, debarkasi dan pemondokan selama berada di Arab Saudi. Dalam hal ini hotel atau penginapan untuk jemaah haji khusus PT. Wahdan Sabilana sudah dipersiapkan 2 bulan deposit sebelum keberangkatan jemaah ke tanah suci. Hotel yang ditempati jemaah haji khusus pun adalah hotel bintang lima, karena sudah standar dari pemerintah Indonesia. Sedangkan untuk jemaah umrah

tergantung paket yang diambil.

b) *Organizing* (Pengorganisasian)

Pihak PT. Wahdan Sabilana sudah bekerja sama dengan hotel yang akan ditempati jemaah haji khususnya nanti di Arab Saudi, dari pihak PT. Wahdan Sabilana pun sudah ada yang ditunjuk untuk menangani akomodasi/hotel yang akan ditempati jemaah pada saat di tanah suci, agar semuanya bisa terstruktur dengan baik dan berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

c) *Actuating* (Pergerakan)

Sesudah sampai di bandara King Abdul Aziz, jemaah haji khusus akan langsung dibawa ke hotel terlebih dahulu, yang dekat dengan Masjidil Haram, sehingga jemaah bisa salat berjemaah dan melakukan ibadah-ibadah lainnya disana, dan yang pastinya bisa memaksimalkan ibadahnya di tanah suci.

d) *Controlling* (Pengawasan)

PT. Wahdan Sabilana akan melakukan pengawasan terkait pelayanan hotel yang diberikan, apakah sudah sesuai dengan standar pelayanan hotel bintang lima, karena kepuasan jemaah adalah tanggung jawab dari PT. Wahdan Sabilana, termasuk dalam hal akomodasi/hotel yang ditempati jemaah selama menunaikan ibadah haji, baik itu hotel yang di Mekkah ataupun di Madinah.¹¹

¹¹ Wawancara Dengan Bapak Lutfi Bagian Staf Operasional PT. Wahdan Sabilana. 22 Januari 2021.

6) Pembinaan

Meningkatkan bimbingan jemaah haji yang berorientasi pada penguasaan manasik haji dan akhlakul karimah melalui penyempurnaan buku paket manasik, mengintensifkan bimbingan manasik haji dengan melibatkan tokoh-tokoh agama dan melengkapi alat peraga. Agar pelaksanaan ibadah haji bisa berjalan dengan tertib, lancar, aman dan nyaman maka dibutuhkanlah seorang pembimbing yang berkompeten dibidang haji.

Pembimbing yang ada di PT. Wahdan Sabilana baik itu pembimbing ibadah umrah ataupun ibadah haji semua sudah profesional, dan rata-rata para pembimbing PT. Wahdan Sabilana adalah lulusan Universitas Al-Azhar yang lebih siap dan sigap dalam melayani dan membimbing para jemaah haji. Materi bimbingan yang diberikan mengacu pada buku pedoman pembinaan yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama. Bpk Uria Hasnan selaku Direktur Operasional pun termasuk sebagai pembimbing ibadah yang dapat sekaligus mengawasi operasional nya.

7) Perlindungan

Dalam aturan perlindungan terhadap jemaah haji sejak mulai pendaftaran dan tercatat dalam SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) dan untuk jemaah haji khusus dan umrah di SISKOPATUH (Sistem Komputerisasi Pelaporan Umrah dan Haji

Khusus) Kementerian Agama, yang meliputi:

- a) Kepastian keberangkatan untuk menunaikan ibadah haji.
- b) Jaminan kesehatan, keselamatan dan keamanan jamaah haji selama menunaikan ibadah haji.
- c) Perlindungan terhadap ancaman penyakit melalui vaksinasi melingitis.
- d) Jaminan asuransi jiwa bagi jamaah haji yang mengalami kecelakaan atau kematian.

Jamaah haji yang telah melunasi BPIH tahun berjalan diberikan pertanggungan asuransi yang besaran preminya merupakan satuan komponen BPIH yang ditetapkan oleh presiden. Masa berlaku asuransi jiwa adalah jamaah calon haji keluar dari rumah domisili untuk menunaikan ibadah haji sampai kembali lagi ke tanah air sebelum tiba dirumah. Pengajuan selambat-lambatnya 60 hari setelah tanggal kedatangan kloter terakhir di tanah air.

Adapun pelayanan yang diberikan PT. Wahdan Sabilana Banjarmasin sebagai berikut:

- a) Bimbingan manasik oleh pembimbing yang profesional
- b) Transportasi dengan bus full ac, serta didampingi oleh *Tour Leader* dan *Tour Guide* (Muthowif) yang berpengalaman yang melakukan pembimbingan sejak jamaah di Banjarmasin.
- c) Akomodasi dengan hotel bintang 5 sesuai dengan harga paket dan dekat dengan masjid Nabawi.

- d) Konsumsi sesuai dengan standar hotel bintang 5 dan diberikan sebanyak 3 kali sehari dan menu Indonesia.
- e) Ziarah Mekkah dan Madinah
- f) Didampingi oleh 1 orang dokter dan 2 orang perawat yang sudah bersertifikasi untuk 30 jemaah.¹²

8) Pelayanan pendaftaran Jemaah Umrah Haji Khusus

TABEL 4. 2 Perbedaan Pelayanan Haji Khusus dan Haji Reguler

Aspek	Haji Khusus	Haji Reguler
Administrasi	Pendaftaran dilakukan di PIHK (Penyelenggara Ibadah Haji Khusus)	Pendaftaran dilakukan di Kementerian Agama
Pelayanan Kesehatan	PIHK mencari sendiri tenaga kesehatan yang akan dibawa ke tanah suci untuk melayani jemaah	Tenaga kesehatan disiapkan oleh pemerintah dan menjadi tanggung jawab pemerintah
Akomodasi	Hotel bintang 5	Minimal hotel bintang 3
	Jarak antara hotel dengan Masjidil haram sekitar 100-300 meter	Jarak antara hotel dengan Masjidil Haram sedikit jauh, berkisar 2-3 KM
	Jarak antara hotel dengan Masjid Nabawi sekitar 100-300 meter	Jarak antara hotel dengan Masjid Nabawi sedikit jauh, berkisar 2-3 KM
Konsumsi	Konsumsi yang disediakan harus memenuhi standar hotel bintang 5	Konsumsi yang disediakan sesuai dengan hotel yang ditempati
Transportasi	Bus yang digunakan hanya di isi maksimal 45 orang	Bus yang digunakan di isi Maksimal 45 jemaah
	Bus yang digunakan lebih mewah dan memenuhi standar pelayanan	Bus yang digunakan memenuhi standar pelayanan

¹² Wawancara dengan Direktur Operasional Bapak H. Uria Hasnan Lc, MA. 11 Januari 2021.

Perbedaan pelayanan haji reguler dan haji khusus terletak pada operasionalnya, dan itu sudah terlebih dahulu ditetapkan oleh Kementerian Agama. Haji khusus hanya bertindak sesuai dengan aturan itu, jika suatu travel haji bertindak diluar aturan tersebut, maka travel tersebut akan mendapatkan sanksi berupa pencabutan izin hajinya. Perbedaan lainnya yang mencolok adalah masa tunggu haji khusus yang hanya berkisar 5-6 tahun, sangat berbeda dengan masa tunggu haji reguler yaitu sekitar 30 tahun untuk daerah Provinsi Kalimantan Selatan, itu terjadi karena biaya untuk haji khusus lebih mahal daripada haji reguler.

Akomodasi atau penginapan untuk haji khusus dan haji reguler juga berbeda, untuk haji khusus jarak antara hotel dengan masjidil haram atau masjid nabawi sekitar 100-300 meter, sedangkan untuk haji reguler bisa mencapai 1 KM lebih. Hotel yang ditempati haji khusus pun harus hotel yang berbintang 5, karena itu sudah menjadi standar dari pemerintah. Sedangkan untuk haji reguler hotel yang ditempati minimal hotel bintang 3. Kemudian konsumsi untuk jemaah haji khusus mengikuti standar pelayanan hotel bintang 5 yang ada di Arab Saudi. Maktab untuk haji khusus juga berbeda dengan haji reguler, jarak maktab untuk haji khusus harus dekat dengan pelontaran, sedangkan untuk haji reguler agak sedikit jauh dengan tempat pelontaran. Ini semua sudah ditetapkan oleh pemerintah, maka tidak ada istilah haji khusus yang gagal berangkat, karena para jemaah calon haji khusus sudah membayar mahal.

Operasional haji khusus semuanya diserahkan kepada perusahaan,

seperti akomodasi, konsumsi, transportasi, pembinaan dan kesehatan. Sedangkan pemerintah hanya regulasi dan melakukan pengawasan terhadap semua jemaah haji Indonesia, baik itu jemaah haji khusus ataupun reguler. Pihak travel sendiri tidak melakukan pengawasan, tetapi hanya menjadi testimoni dalam arti melihat keinginan para jemaah haji khusus itu sendiri.

Para karyawan yang ada di PT. Wahdan Sabilana sebelum bertugas sudah diberi arahan atau penjelasan oleh pimpinan cabang mengenai tugasnya masing-masing dan Direktur Operasional membantu jalannya perusahaan, sehingga para karyawan sudah mengerti dan bertanggung jawab terhadap tugasnya masing-masing. Masalah internal di perusahaan mengenai haji khusus sampai saat ini belum ada, tetapi terkadang ada jemaah yang kurang sabar menunggu waktu keberangkatannya, sehingga terus menerus mendatangi dan menanyakan hal tersebut ke perusahaan.

Pihak PT. Wahdan Sabilana sendiri menyikapi hal tersebut dengan menjelaskan kepada jemaah bawah porsi keberangkatan haji khusus itu ditentukan oleh pemerintah, bukan dari pihak perusahaan/travel. Jika porsi tersebut sudah dikeluarkan oleh pemerintah, baru pihak perusahaan akan mengabari kepada jemaah calon haji yang bersangkutan. Mengenai pelayanan haji khusus yang diberikan oleh PT. Wahdan Sabilana, sampai saat ini belum pernah ada jemaah haji yang mengeluh mengenai pelayanan yang diberikan, dalam arti semua jemaah haji khusus dari PT. Wahdan Sabilana merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.¹³

¹³ Wawancara Dengan Bapak Lutfi Bagian Staf Operasional PT. Wahdan Sabilana. 22 Januari 2021.

c. Contoh Jadwal Perjalanan Umrah Periode II 08 Oktober Tahun 2019

Paket 14 Hari



**JADWAL PERJALANAN UMRAH
9 Safar 1441 H / 08 Oktober 2019
(Paket 14 hari By Garuda Indonesia)**

Hari	Tanggal	Rute	Keterangan
1	Selas, 8 Oktober 2019	BDJ CGK JED MED	<ul style="list-style-type: none"> - 05.30 WITA Berkumpul di Bandara Syamsudin Noor Banjarbaru. - 07.25 WITA BDJ-CGK GA 533. Tiba di Jakarta 08.10 WIB. - 09.30 WIB Bergerak ke Imigrasi. - 11.30 WIB CGK-JED GA 980. Tiba di Jeddah 17.30 LT. - 19.30 LT JED - MED By Bus al-Muhanna.
2	Rabu, 9 Oktober 2019	MEDINAH	<ul style="list-style-type: none"> - 01.00 LT Chek in Hotel Medinah. - 07.00 LT Berkumpul di Lobby, Ziarah Raudah al-Musyarafah. - Acara Bebas dengan memperhatikan waktu – waktu shalat.
3	Kamis, 10 Oktober 2019	MEDINAH	<ul style="list-style-type: none"> - 04.00 LT Persiapan Shalat Subuh di Mesjid Nabawi. - 06.30 LT Sarapan Pagi. - 07.15 LT Berkumpul di Lobi persiapan untuk Ziarah Kota Madinah: Mesjid Quba, Kebun Kurma, Jabal Uhud dan Syuhadanya, Mesjid Qiblatain, Mesjid Khandak dll.
4	Jum'at, 11 Oktober 2019	MEDINAH	<ul style="list-style-type: none"> - 04.00 LT Persiapan Shalat Subuh di Mesjid Nabawi. - 06.30 LT Sarapan Pagi . - 11.00 LT Persiapan Shalat Jum'at. - 12.09 LT Shalat Jum'at di Mesjid Nabawi. - Acara Bebas dengan memperhatikan waktu – waktu shalat.

5	Sabtu, 12 Oktober 2019	MEDINAH	<ul style="list-style-type: none"> - 04.00 LT Persiapan Shalat Subuh di Mesjid Nabawi. - 06.30 LT Sarapan Pagi . - 07.30 LT Kumpul di Lobby persiapan untuk ziarah disekitar mesjid Nabawi, tempat-tempat bersejarah. - 15.00 LT Persiapan Shalat Asar, dan setelah shalat asar berkumpul di ruang makan atau tempat yang dipilih pembimbing, untuk ulang manasik umrah.
6	Ahad, 13 Oktober 2019	MED - MEK	<ul style="list-style-type: none"> - 07.00 LT Breakfast sekaligus persiapan Chek out. - 09.00 LT Meletakkan Bagasi di depan kamar masing – masing dan persiapan sunat-sunat Ihram. - 11.30 LT Persiapan Shalat Zuhur - 13.00 LT Makan Siang - 13.45 LT Berangkat menuju Miqat Dzul Hulaifah/Bir 'Ali untuk Niat Umrah I. - 21.00 LT Tiba di Mekkah, Chek in Hotel dan Makan Malam serta bersiap untuk tawaf dan Sa'i.
7	Senin, 14 Oktober 2019	Mekkah	<ul style="list-style-type: none"> - 04.00 LT Persiapan Shalat Subuh di Mesjid al-Haram. - 06.30 LT Sarapan Pagi. - Acara Bebas dengan memperhatikan waktu shalat.
8	Selasa, 15 Oktober 2019	Mekkah	<ul style="list-style-type: none"> - 04.00 LT Persiapan Shalat Subuh di Mesjid al-Haram. - 06.30 LT Sarapan Pagi. - 07.00 LT Setelah Sarapan Pagi, Jamaah berkumpul di loby untuk ziarah Arafah, Mina, Muzdalifah dan Umrah II dari Miqat Ji'ranah.
9	Rabu, 16 Oktober 2019	Mekkah	<ul style="list-style-type: none"> - 04.00 LT Persiapan Shalat Subuh di Mesjid al-Haram. - 06.30 LT Sarapan Pagi - 08.00 LT Jamaah berkumpul di lobi guna menelusuri sejarah dan napak tilas sejarah kehidupan Nabi di sekitar mesjid Mekkah.

10	Kamis, 17 Oktober 2019	Mekkah	<ul style="list-style-type: none"> - 04.00 LT Persiapan Shalat Subuh di Mesjid al-Haram. - 06.30 LT Sarapan Pagi. - 08.00 LT Jamaah berkumpul di loby untuk ziarah Hudaibiyah dan Museum Haramain serta Umrah III dari Miqat Hudaibiyah.
11	Jum'at, 18 Oktober 2019	Mekkah	<ul style="list-style-type: none"> - 04.00 LT Persiapan Shalat Subuh di Mesjid al-Haram. - 06.30 LT Sarapan Pagi. - 11.00 LT Persiapan Shalat Jum'at di Mesjid al-Haram.
12	Sabtu, 19 Oktober 2019	Mekkah	<ul style="list-style-type: none"> - 04.00 LT Persiapan Shalat Subuh di Mesjid al-Haram. - 06.30 LT Sarapan Pagi. - Acara Bebas sambil memperhatikan waktu shalat.
13	Ahad, 20 Oktober 2019	MEK JED	<ul style="list-style-type: none"> - 03.30 LT Jamaah Bersiap untuk Tawaf wada' (Jadwal dikondisikan dengan pembimbing) dan sekaligus shalat subuh di Mesjid al-Haram. - 07.00 LT Sarapan Pagi dan Menyiapkan bagasi untuk Chek Out - 10.00 LT Menuju Kota Jeddah untuk City Tour. - 14.00 LT Menuju Bandara King Abdul Aziz - 18.30 LT JED - CGK By GA 981.
14	Senin, 21 Oktober 2019	CGK BDJ	<ul style="list-style-type: none"> - 09.30 WIB Leanding Jakarta dan diteruskan ke Banjarmasin. - 11.35 WIB GA 532 CGK - BDJ - 14.30 WITA Leanding Bandara Syamsudin Noor Banjarbaru.

*Jadwal sewaktu-waktu bisa berubah tergantung kondisi di lapangan

JADWAL WAKTU SHALAT 8 Okt – 20 Okt 2019

Hari dan Tanggal	Subuh (Fajr)	Terbit	Dzuhur	Ashar	Maghrib	Isya
MADINAH						
8 Okt	04:59 AM	06:16 AM	12:10 PM	03:32 PM	06:02 PM	07:32 PM
9 Okt	05:00 AM	06:16 AM	12:09 PM	03:31 PM	06:02 PM	07:32 PM
10 Okt	05:00 AM	06:16 AM	12:09 PM	03:30 PM	06:01 PM	07:31 PM
11 Okt	05:00 AM	06:17 AM	12:09 PM	03:30 PM	06:00 PM	07:30 PM
12 Okt	05:01 AM	06:17 AM	12:09 PM	03:29 PM	05:59 PM	07:29 PM
MEKKAH						
13 Okt	05:00 AM	06:15 AM	12:08 PM	03:29 PM	05:59 PM	07:29 PM
14 Okt	05:00 AM	06:15 AM	12:07 PM	03:28 PM	05:58 PM	07:28 PM
15 Okt	05:01 AM	06:16 AM	12:07 PM	03:28 PM	05:57 PM	07:27 PM
16 Okt	05:01 AM	06:16 AM	12:07 PM	03:27 PM	05:56 PM	07:26 PM
17 Okt	05:01 AM	06:16 AM	12:07 PM	03:27 PM	05:55 PM	07:25 PM
18 Okt	05:01 AM	06:16 AM	12:07 PM	03:27 PM	05:55 PM	07:25 PM
19 Okt	05:02 AM	06:17 AM	12:06 PM	03:26 PM	05:54 PM	07:24 PM



ROOM LIST HOTEL MEKKAH & MADINAH

Hotel Mekkah : Al Saraya Ajyad / Setaraf

Hotel Madinah : Al Fayroz Shatta / Setaraf

No	Nama	Tipe Kamar
1	RIDUAN SURI YUNUS	DOUBLE
2	BASMAH IBERAHIM HASAN	
3	MARJENAH UMAR AHIM	TRIPLE
4	RISMAWATI MUHAMMAD UMAR	
5	NUR AISYAH YAMANI	
6	ABDURRAHMAN SIDDIK ABDUL MUIN	QUAD
7	MULYADI ANANG ENDEK	
8	MUHAMMAD ZAINI ABUL	
9	DANU MUHAMMAD ARSYAD	
10	HASAN BASRI ABDUL MUIN	QUAD
11	MUTIAH BADERI TUKACIL	
12	SULAIMAN IMANSYAH BAPAI	
13	RUSIDAH LASERI BASYIM	
14	ISMAIL AL HENDI MUHAMMAD JAMBRI	QUAD
15	ALPISAH ASRAN IMPAM	
16	MUTTAKIN TASLIM ANWAR	
17	RABIATUL ADAWIYAH ASRANI	
18	ABDUL WAHAB APSI MASTUR	QUAD
19	LAILATI JAMAL BUSTANI	
20	SYAIFULLAH MURKAN TALİYUN	
21	MASRIAH AFSI MASTUR	

22	SURIANI SAMSUNI BUGIS	QUAD
23	SALASIAH SALEH IBUS	
24	ABDULLAH RAHMAN ABDULLAH	
25	HAMISAH RAIS SADILLAH	
26	ASNAWI BUSTANI TAYIB	QUAD
27	RAMNAH MARDJUKI ADAN	
28	DENNI ASNAWI BUSTANI	
29	MUHAMMAD RIFAT HASANUL AMBRI	
30	JUNIANSYAH SYAHDAN TUNGGAL	QUAD
31	JAINUN AMAT ABDUL SAMAT	
32	RUSTANIAH GASLAN TUKACIL	
33	MUHAMMAD HIDAYAT YUSA	
34	NAJAMUDDIN ANDI PAMBICARA	QUAD
35	EMMA HANDAYANI SARMAN MAHMUD SAID	
36	NAJWA SHINTA ISLAMADINA	
37	NOOR AIDA MUHAMMADNUR	
38	KADERI MADI LEGONG	QUAD
39	MISRUMI BOKHORI MARKIMIN	
40	KHAIRIL ANWAR DASIR IRIANTO	
41	IYAT TUTAK MUHAMMAD YUSUF	
42	SALASIAH IDEHAM SANTERI	QUEEN
43	SALIMAH BASIR HAJAU	
44	JUMAAH DARUN MUHAMMAD	
45	JURAIDAH DURASYID RAHMAT	
46	FATIMAH TABERI TANAI	

22	SURIANI SAMSUNI BUGIS	QUAD
23	SALASIAH SALEH IBUS	
24	ABDULLAH RAHMAN ABDULLAH	
25	HAMISAH RAIS SADILLAH	
26	ASNAWI BUSTANI TAYIB	QUAD
27	RAMNAH MARDJUKI ADAN	
28	DENNI ASNAWI BUSTANI	
29	MUHAMMAD RIFAT HASANUL AMBRI	
30	JUNIANSYAH SYAHDAN TUNGGAL	QUAD
31	JAINUN AMAT ABDUL SAMAT	
32	RUSTANIAH GASLAN TUKACIL	
33	MUHAMMAD HIDAYAT YUSA	
34	NAJAMUDDIN ANDI PAMBICARA	QUAD
35	EMMA HANDAYANI SARMAN MAHMUD SAID	
36	NAJWA SHINTA ISLAMADINA	
37	NOOR AIDA MUHAMMADNUR	
38	KADERI MADI LEGONG	QUAD
39	MISRUMI BOKHORI MARKIMIN	
40	KHAIRIL ANWAR DASIR IRIANTO	
41	IYAT TUTAK MUHAMMAD YUSUF	
42	SALASIAH IDEHAM SANTERI	QUEEN
43	SALIMAH BASIR HAJAU	
44	JUMAAH DARUN MUHAMMAD	
45	JURAIDAH DURASYID RAHMAT	
46	FATIMAH TABERI TANAI	

47	AHMAD IBRAHIMSYAH ABDULLAH	QUEEN
48	NOOR HIDAYAH FACHMI NOOR	
49	HANANIA REZQIA AHMAD IBRAHIMSYAH	
50	FACHRIAH ABDUL GAFFAR	
51	MUHAMMAD AZYUDIA AKBAR	

d. Data Jemaah Umrah Dan Jumlah Jemaah Haji Khusus PT. Wahdan Sabilana

Haji khusus yang menggunakan porsi nasional, dan data jemaah haji khusus yang ada sejak tahun 2018 di PT. Wahdan Sabilana setiap tahunnya memberangkatkan sebanyak 40 jemaah haji khusus pertahun.

Sedangkan untuk jemaah umrah tahun 2019 sebelum corona kurang lebih sebanyak 1.200 jemaah. Sedangkan setelah adanya virus corona di tahun 2020 jemaah 6323 dengan *Waiting List* sebanyak 529 orang. Data jemaah umrah di simpan di arsip Kementerian Agama di SISKOPATUH yang baru ada di tahun 2020 sebagai data jemaah tabungan aktif karena pada tahun sebelumnya pihak Kemenag Provinsi Kalimantan Selatan belum mendapat tembusan dari Kemenag pusat.¹⁴

TABEL 4.3 DATA JEMAAH UMRAH TAHUN 2020 BERDASARKAN DATA TOTAL PENDAFTAR DAN SISA SETELAH KEBERANGKATAN PADA APLIKASI SISKOPATUH KANWIL KEMENAG PROV KALSEL

No	ID Kabupaten	Nama Kab	Tahun Daftar	Bulan Daftar	Jumlah Pendaftar
					Total 1 Jan sd 31 Des
1	1902	KAB. BANJAR	2020	1	361
2	1902	KAB. BANJAR	2020	2	185
3	1902	KAB. BANJAR	2020	3	57
					603
4	1912	KAB. BALANGAN	2020	1	85
5	1912	KAB. BALANGAN	2020	2	58
6	1912	KAB. BALANGAN	2020	3	5
					148
7	1907	KAB. BARITO KUALA	2020	1	126
8	1907	KAB. BARITO KUALA	2020	2	133
9	1907	KAB. BARITO KUALA	2020	3	42
					301

¹⁴ Wawancara dengan Bpk. Hidayatullah Kasi Bina Umrah pada bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kanwil Kemenag Provinsi Kalsel. 15 Desember 2020.

No	ID Kabupaten	Nama Kab	Tahun Daftar	Bulan Daftar	Jumlah Pendaftar
10	1905	KAB. HULU SUNGAI SELATAN	2020	1	327
11	1905	KAB. HULU SUNGAI SELATAN	2020	2	176
12	1905	KAB. HULU SUNGAI SELATAN	2020	3	25
					528
13	1906	KAB. HULU SUNGAI TENGAH	2020	1	179
14	1906	KAB. HULU SUNGAI TENGAH	2020	2	141
15	1906	KAB. HULU SUNGAI TENGAH	2020	3	19
					339
16	1910	KAB. HULU SUNGAI UTARA	2020	1	288
17	1910	KAB. HULU SUNGAI UTARA	2020	2	141
18	1910	KAB. HULU SUNGAI UTARA	2020	3	12
					441
19	1909	KAB. KOTA BARU	2020	1	111
20	1909	KAB. KOTA BARU	2020	2	71
21	1909	KAB. KOTA BARU	2020	3	19
					201
22	1904	KAB. T A P I N	2020	1	129
23	1904	KAB. T A P I N	2020	2	52
24	1904	KAB. T A P I N	2020	3	13
					194
25	1908	KAB. TABALONG	2020	1	243
26	1908	KAB. TABALONG	2020	2	168
27	1908	KAB. TABALONG	2020	3	43
					454
28	1913	KAB. TANAH BUMBU	2020	1	151
29	1913	KAB. TANAH BUMBU	2020	2	180
30	1913	KAB. TANAH BUMBU	2020	3	7
					338
31	1903	KAB. TANAH LAUT	2020	1	126
32	1903	KAB. TANAH LAUT	2020	2	120
33	1903	KAB. TANAH LAUT	2020	3	31
					277
34	1911	KOTA BANJARBARU	2020	1	330

No	ID Kabupaten	Nama Kab	Tahun Daftar	Bulan Daftar	Jumlah Pendaftar
35	1911	KOTA BANJARBARU	2020	2	210
36	1911	KOTA BANJARBARU	2020	3	40
					580
37	1901	KOTA BANJARMASIN	2020	1	1055
38	1901	KOTA BANJARMASIN	2020	2	745
39	1901	KOTA BANJARMASIN	2020	3	119
					1919
		JUMLAH			6323

3. Faktor Pendukung dan Penghambat PT. Wahdan Sabilana Dalam

Operasionalnya

Suatu perusahaan pasti terdapat faktor yang mendukung dan juga faktor menghambat tentunya. Pada PT. Wahdan Sabilana sendiri adalah sebagai berikut:

Faktor pendukung PT. Wahdan Sabilana, yaitu:

- a. Letak Kantor yang strategis
- b. Mempunyai kantor unit di Banjarbaru, Kandungan dan Kotabaru.
- c. Publikasi dari pihak PT. Wahdan Sabilana yang terus menerus melalui beberapa media sosial dan brosur yang menarik
- d. Tempat atau kantor memadai, bersih dan nyaman, full AC.
- e. Kerjasama dengan PT. Kaltrabu
- f. Harga yang ditawarkan termasuk kategori murah dan target pasar menengah kebawah.
- g. Mempunyai strategi pasar B2B dan C2C.

- h. Pembimbing ibadah yang berkualitas, dibuktikan dengan sertifikasi para pembimbing ibadah, dan rata-rata pembimbing ibadah lulusan Universitas Al-Azhar, selain itu direktur operasional yang juga menjadi pembimbing ibadah sehingga dapat langsung mengawasi operasional di lapangan.

Sedangkan faktor penghambat dari PT. Wahdan Sabilana, yaitu:

- a. Timbulnya persaingan yang ketat dikarenakan banyaknya biro-biro penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, sehingga akan mengurangi kuota yang diberikan kepada setiap biro-biro penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.
- b. Harga dollar yang semakin meningkat akan berdampak pada ongkos naik haji dan umrah.
- c. Pengurangan jemaah akibat covid-19.
- d. Masa tunggu haji khusus yang terbilang cukup lama yaitu masih 5-6 tahun, seharusnya masa tunggu haji khusus yang berkisar 2-3 tahun saja

Dalam meningkatkan pelayanan kepada jemaah haji, PT. Wahdan Sabilana telah bekerja sama dengan pihak yang sudah berkompeten dalam pelayanan haji seperti halnya PT. Kaltrabu, maka dari itu dengan meningkatkan berbagai perlengkapan dan fasilitas untuk memenuhi keinginan jemaah haji. Fasilitas yang telah disiapkan meliputi pembimbing ibadah yang berpengalaman dan profesional, *Tour Leader* dan *Tour Guide* yang profesional, dokter pendamping jemaah haji beserta perawat,

konsumsi, akomodasi, dan sarana transportasi yang memadai diharapkan agar jemaah haji bisa menjalankan ibadah haji dan umrah dengan lancar, tertib, aman dan nyaman sehingga memperoleh haji yang mabrur. Untuk masa tunggu haji khusus, PT. Wahdan Sabilana sendiri hanya bisa mengajukan atau mengusulkan kepada pemerintah agar masa tunggu bisa lebih dipercepat, dan pemerintah yang berhak mengatur semuanya.¹⁵

B. Pembahasan

1. Analisis Sistem Operasional PT. Wahdan Sabilana Kota Banjarmasin dalam Rekrutmen Jemaah Haji Khusus dan Umrah

a. Sistem Operasional dari Segi Pemasaran

PT. Wahdan Sabilana mempunyai target pasar menengah kebawah, dan strategi pemasaran yang digunakan antara lain;

- 1). Pemasaran menggunakan B2B (*Business to business*) sudah bagus, hubungan dengan investor sudah sesuai terutama hubungan baik atau kerjasama dengan PT. Kaltrabu dan kerjasama dengan perusahaan lain.
- 2). Pemasaran C2C adalah *Customer to Customer* menghubungkan customer satu dengan yang lain bisa dengan menggunakan pemasaran mulut ke mulut atau yang menggunakan agen-agen. Dalam hal ini PT. Wahdan Sabilana bekerjasama dengan agen-agen untuk menarik minat jemaah haji khusus dan umrah untuk mendaftarkan diri di PT. Wahdan Sabilana.

¹⁵ Wawancara dengan Direktur Operasional Bapak H. Uria Hasnan Lc, MA. 11 Januari 2021.

Ini membuktikan bahwa PT. Wahdan Sabilana sudah maksimal dalam sistem operasional dan baik dalam kerjasama dengan pelaku bisnis dan customer atau agen-agen dengan menjalin hubungan yang harmonis.

b. Sistem operasional dari segi pelayanan

1) Administrasi

a) Planning (Perencanaan)

Proses administrasi adalah langkah awal yang dilakukan untuk pendaftaran bagi calon jemaah haji. Pendaftaran jemaah haji dilakukan kapan saja dengan datang langsung ke kantor PT. Wahdan Sabilana Banjarmasin atau pada kantor cabang di jam kerja serta bisa melewati agen-agen PT. Wahdan Sabilana. Dalam melakukan pendaftaran, calon jemaah haji harus memenuhi prosedur-prosedur yang telah ditetapkan oleh PT. Wahdan Sabilana, seperti mengisi formulir dan lain sebagainya. Perencanaan bidang administrasi PT. Wahdan Sabilana sudah baik dan teratur. Persyaratan untuk pendaftaran haji khusus juga sudah sesuai dengan yang ditetapkan oleh Kementerian Agama. Misalnya ada calon jemaah haji yang belum memiliki paspor pada saat mendaftar, maka pihak PT. Wahdan Sabilana akan membantu membuatnya karena itu merupakan bagian dari tanggung jawab PT. Wahdan Sabilana. Ini membuktikan bahwa PT. Wahdan Sabilana sudah memiliki sistem operasional yang

baik dalam pelayanan administrasi dan berorientasi kepada kepuasan jemaah. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Direktur Operasional PT. Wahdan Sabilana Banjarmasin Ustadz Uria Hasnan, Lc., MA yaitu:

“Untuk pendapataran jemaah bisa datang langsung ke kantor yang ada di Banjarmasin, atau jika terlalu jauh calon jemaah bisa mendatangi kantor perwakilan yang ada di beberapa daerah di Kalimantan Selatan, yaitu banjarbaru, Kandangan, dan Kotabaru, tentunya dengan membawa persyaratan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan”¹⁶

b) Organizing (Pengorganisasian)

Pembagian tugas yang ada di PT. Wahdan Sabilana juga sudah baik. Karyawan sudah mengetahui tugas apa saja yang harus dikerjakannya, karena sudah di diskripsikan dan dijelaskan terlebih dahulu oleh pemimpin cabang yang dibantu direktur operasional PT. Wahdan Sabilana, sehingga tidak ada karyawan yang belum mengerti dengan tugasnya sendiri. Ini menandakan sistem operasional nya sesuai dengan fungsi manajemen *organizing*, karena didalam pengorganisasian dilakukan pembagian tugas dan wewenang kepada masing-masing karyawan, dan setiap karyawan memiliki tanggung jawab yang berbeda-beda yang semuanya saling berhubungan

¹⁶ Wawancara dengan Ustad H. Uria Hasnan, Lc., MA, Direktur Operasional PT. Wahdan Sabilana. 16 November 2020 .

dan memiliki tujuan yang sama.

c) Actuating (Pergerakan)

Pelaksanaan pelayanan administrasi dalam PT. Wahdan Sabilana juga sudah maksimal, ini dikarenakan sesudah calon jemaah haji membayar setoran awal di BPS-BPIH yang ditentukan, keluarlah bukti transfer dan bukti validasi. Setelah itu pihak PT. Wahdan Sabilana akan menemani calon jemaah haji langsung menuju Kementerian Agama untuk memverifikasi data dan lain sebagainya sampai keluar nomor porsi dan bukti pendaftaran haji khusus. Ini menunjukkan PT. Wahdan Sabilana selalu berusaha memaksimalkan sistem operasional nya terhadap jemaahnya, dan juga merupakan salah satu ciri pelayanan yang baik karena selalu memberikan kepuasan kepada jemaahnya.

d) Controlling (Pengawasan)

Salah satu bentuk perhatian PT. Wahdan Sabilana kepada jemaahnya dalam pengawasan, pada saat sebelum keberangkatan jemaah disuruh mencek kembali berkas-berkas atau dokumen-dokumen yang harus dibawa ke Arab Saudi jangan sampai tertinggal, agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan jemaah ataupun karyawan dari PT. Wahdan Sabilana. Ini membuktikan PT. Wahdan Sabilana sangat memerhatikan jemaahnya dan selalu berusaha untuk

memberikan yang terbaik terhadap jemaahnya.

2) Transportasi

a) *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan transportasi PT. Wahdan Sabilana sudah sangat matang, karena sebelum keberangkatan jemaah haji khusus, PT. Wahdan Sabilana sudah mempersiapkan transportasi yang akan digunakan jemaah saat berada di Arab Saudi 2 bulan sebelumnya. Oleh karena itu, perencanaan ini sudah matang sehingga jemaah merasakan puas mengenai operasional transportasi yang diberikan.

Armada penerbangan yang dipilih oleh PT. Wahdan Sabilana Banjarmasin adalah Garuda Indonesia atau pesawat Negara karena keramahan para pramugarinya kepada para penumpang, sebagaimana yang disampaikan staf operasional dari PT. Wahdan Sabilana Banjarmasin, Kaka Lutfi yaitu:

“Untuk ibadah haji Khusus pesawat kita selalu memakai pesawat Negara Indonesia dan Garuda (kombinasi), karena sesuai standar pelayanan yang ditetapkan pemerintah untuk membawa jemaah haji Khusus menuju Arab Saudi, untuk transportasi darat selama ditanah suci kita menggunakan Bus Dallah ful AC, sedangkan untuk jemaah umrah plus atau reguler sesuai paket yang diambil, biasanya menggunakan bus al muhanna, tetapi setelah adanya covid-19 maka bus tidak

bisa ditentukan dan harus melewati muasasah terlebih dahulu”.¹⁷

b) Organizing (Pengorganisasian)

Pihak PT. Wahdan Sabilana sudah menunjuk salah satu karyawan yang bertugas menangani transportasi jemaah saat berada di tanah suci, baik itu transportasi dari bandara King Abdul Aziz menuju hotel, ataupun bus yang akan membawa jemaah dari Mekkah ke Madinah ataupun sebaliknya. Ini menandakan bahwa PT. Wahdan Sabilana sudah melakukan operasional pengorganisasian dengan baik, karena masing-masing karyawan yang bertugas memang sudah mengerti tugasnya masing-masing, sehingga bisa memberikan secara maksimal terhadap jemaah.

c) Actuating (Pergerakan)

Tidak diragukan lagi rasa kenyamanan pertama yang dirasakan oleh jemaah haji yaitu ketika menggunakan transportasi yang membawanya untuk beribadah itu lancar, nyaman dan bersih. selama berada di Arab Saudi dengan menggunakan transportasi udara karena jarak Indonesia-Arab Saudi sangat dan jauh.

Sebelum pesawat yang membawa jemaah haji khusus PT. Wahdan Sabilana mendarat di bandara King Abdul Aziz Jeddah,

¹⁷ Wawancara dengan bapak Lutfi (Staff Operasional) PT. Wahdan Sabilana. 11 Januari 2021

sebelum pandemi covid-19 Bus Dallah yang akan membawa jemaah ke hotel sudah ada di bandara menunggu kedatangan jemaah, sehingga jemaah tidak menunggu lagi di bandara untuk dibawa menuju ke hotel. Ini memberikan bukti bahwa pelayanan transportasi yang diberikan PT. Wahdan Sabilana sudah memiliki operasional sesuai manajemen yang baik. Sedangkan setelah ada covid-19 bus tidak dapat ditentukan karena harus melewati muasasah terlebih dahulu.

d) Controlling (Pengawasan)

Bus-bus yang membawa jemaah haji khusus PT. Wahdan Sabilana terus di kontrol oleh pihak PT. Taibah, agar jika ada perubahan jadwal yang mendadak bisa segera memberitahukan kepada para jemaahnya, sehingga jemaah tidak merasa menunggu ataupun tergesa-gesa akibat perubahan yang terjadi. Ini merupakan salah satu ciri-ciri operasoional yang baik yaitu mampu melayani secara cepat dan tepat dan berusaha memahami kebutuhan jemaah.

3) Pelayanan Kesehatan

a) Planning (Perencanaan)

Pelayanan kesehatan merupakan pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan jemaah haji. Adanya covid 19 yang menular sangat mempengaruhi daya tahan tubuh jemaah, maka sebelum keberangkatan jemaah di tes swab dan disuntik vaksin

anti covid-19 dan vaksin meningitis serta perbedaan cuaca antara Indonesia dengan Arab Saudi mengakibatkan banyak jemaah yang terserang penyakit. Arab Saudi dikenal memiliki suhu yang sangat dingin di malam hari dan panas pada siang hari. Apabila hal tersebut tidak diantisipasi oleh perusahaan, maka banyak jemaah haji yang gampang terkena penyakit seperti flu, batuk, demam, dan lain sebagainya.¹⁸

Pihak PT. Wahdan Sabilana dalam hal ini sudah mempersiapkan tenaga kesehatan yang akan melayani jemaah haji saat berada di tanah suci sejak 2 bulan sebelumnya, ini membuktikan PT. Wahdan Sabilana memiliki perencanaan yang baik, karena merencanakan sudah mulai jauh-jauh hari agar pelayanan yang diberikan bisa semaksimal mungkin kepada jemaah haji.

b) Organizing (Pengorganisasian)

Pengorganisasian atau pembagian tugas dalam pelayanan kesehatan sudah baik, tugas ini diserahkan sepenuhnya ke dokter untuk mengetuai, sehingga dokter tersebut bisa berdiskusi dengan 2 orang perawatnya untuk 30 jemaah dan obat-obat yang harus dibawa ke tanah suci dan juga membuat jadwal mengenai pengontrolan kesehatan jemaah haji selama di tanah suci, agar jika terdapat jemaah yang sakit atau kurang sehat bisa langsung

¹⁸ Wawancara dengan bapak Lutfi (Staff Operasional) PT. Wahdan Sabilana. 11 Januari 2021

diberikan pertolongan.

c) Actuating (Pergerakan)

Pelayanan kesehatan sebelum keberangkatn sudah dilakukan dengan baik, seperti tes swab, memberikan vaksin melingitis, vaksin anti covid-19 kepada para jemaah agar bisa terhindar dari berbagai macam penyakit sewaktu berada di tanah suci, karena penyakit virus corona yang menular serta letak geografis Indonesia dan Arab saudi yang jauh dan juga perbedaan cuaca yang ekstrim.¹⁹

d) Controlling (Pengawasan)

Pengawasan yang dilakukan oleh PT. Wahdan Sabilana terhadap tenaga medisnya juga sudah baik, tetapi masih terdapat kekurangan seperti tenaga medis yang kurang memerhatikan jemaah, karena sibuk beribadah juga. Pengawasan juga terkendala karena perubahan peraturan karena adanya covid-19.

4) Konsumsi

a) Planning (Perencanaan)

Perencanaan untuk konsumsi jemaah saat berada di tanah suci juga sudah sangat baik dan matang, karena ini juga sudah dipersiapkan 2 bulan sebelum jamah berangkat ke tanah suci. Makanan yang disajikan pun standar hotel bintang 5, sehingga jemaah pasti akan merasakan puas terhadap pelayanan yang

¹⁹Wawancara dengan bapak Lutfi (Staff Operasional) PT. Wahdan Sabilana. 22 Januari 2021.

diberikan, selain itu konsumsi yang diberikan makanan menu Indonesia, agar sesuai dengan lidah jamaah.²⁰

b) Organizing (Pengorganisasian)

Pengorganisasian dalam pelayanan konsumsi juga sudah baik, makanan yang disajikan pun dimasak oleh *chef* yang sudah mahir dan profesional. Jadwal menu makanan yang akan disajikan kepada jamaah diserahkan sepenuhnya kepada pihak hotel, dan tentunya tetap harus memenuhi standar pelayanan hotel bintang 5 dengan menu makanan Indonesia.

c) Actuating (Pergerakan)

Jadwal makan jamaah dihotel yang ditempati juga sudah baik, dan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh pihak hotel. Jemaah mendapatkan jatah makan sama seperti yang lainnya yaitu 3 kali sehari dan dengan variasi makanan yang berbeda tiap harinya.

d) Controlling (Pengawasan)

PT. Wahdan Sabilana terus mengontrol jadwal makan dan menu makanan yang berikan pihak hotel kepada jemaahnya, agar jemaah tetap merasakan puas terhadap operasional yang diberikan. Ini menandakan PT. Wahdan Sabilana selalu berusaha memberikan pelayanan yang maksimal terhadap jemaahnya.

²⁰Wawancara dengan bapak Lutfi (Staff Operasional) PT. Wahdan Sabilana. 11 Januari 2021

5) Akomodasi

a) *Planning* (Perencanaan)

Sama halnya dengan pelayanan konsumsi, akomodasi atau hotel yang akan ditempati para jemaah haji sudah dipersiapkan 2 bulan sebelum keberangkatan jemaah, ini menandakan PT. Wahdan Sabilana sudah menerapkan operasional sesuai dengan manajemen yang baik diperusahaannya ataupun dalam operasional melayani keperluan jemaah, yang bertujuan agar jemaah merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Ciri-ciri sistem operasional yang baik juga sudah terdapat pada pelayanan haji khusus yang diberikan PT. Wahdan Sabilana.

b) *Organizing* (Pengorganisasian)

PT. Wahdan Sabilana sudah menunjuk karyawan yang menangani akomodasi jemaah di Arab Saudi, ini memberikan bukti bahwa PT. Wahdan Sabilana sudah melakukan operasional sesuai dengan fungsi manajemen khususnya pengorganisasian dengan baik, karena dalam pengorganisasian yang dilakukan oleh PT. Wahdan Sabilana sudah dilakukan pembagian wewenang dan tugas masing-masing kepada karyawannya, sehingga karyawan memiliki tanggung jawab yang berbeda-beda yang semuanya saling berhubungan dan memiliki tujuan yang sama

yaitu agar pelayanan yang diberikan bisa semaksimal mungkin dan jemaah akan merasakan puas.

c) Actuating (Pergerakan)

Hotel yang ditempati jemaah haji khusus PT. Wahdan Sabilana adalah hotel yang berbintang 5 baik itu di Makkah ataupun di Madinah, ini membuktikan bahwa PT. Wahdan Sabilana telah memenuhi standar pelayanan haji khusus yang ditetapkan pemerintah bahwa akomodasi/penginapan jemaah haji khusus harus hotel yang berbintang 5. Sedangkan untuk jemaah umrah plus dan reguler hotel sesuai dengan paket yang diambil.²¹

Secara umum, operasional yang baik merupakan operasional yang jujur dan terbuka. Pelayanan yang didambakan oleh masyarakat adalah:

- 1) Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
- 2) Memperoleh pelayanan yang ramah.
- 3) Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih.
- 4) Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

d) Controlling (Pengawasan)

Selama berada di tanah suci pihak PT. Wahdan Sabilana terus melakukan pengamatan terhadap pelayanan yang diberikan, agar memenuhi standar pelayanan hotel bintang 5

²¹ Wawancara dengan bapak Lutfi (Staff Operasional) PT. Wahdan Sabilana. 11 Januari 2021.

yang sudah ditetapkan pemerintah. Artinya pihak PT. Wahdan Sabilana telah melakukan operasional sesuai dengan fungsi manajemen *controlling* dengan baik, dengan mengutamakan kepuasan jemaah.

2. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di PT. Wahdan Sabilana Kota Banjarmasin

Dalam menganalisa data, peneliti berusaha menggambarkan faktor apa saja yang memengaruhi kegiatan sistem operasional tersebut, terutama dari segi pemasaran dan pelayanan. Dari segi pemasaran ada beberapa faktor yang mempengaruhi

Ada dua faktor yang memengaruhi sistem pemasaran dan sistem operasional pelayanan dalam ibadah haji dan umrah yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal adalah kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weakness*). Faktor internal merupakan segala aspek yang berada dalam suatu lembaga pelayanan, baik faktor pendukung maupun faktor penghambat. Sedangkan faktor berikutnya adalah faktor eksternal merupakan faktor dari luar yang memengaruhi kegiatan pemasaran dan operasional pelayanan. Adapun yang menjadi analisis dari masing-masing pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Pemasaran

1) Kekuatan

- a). B2B memiliki kekuatan kerjasama dengan sesama perusahaan dan saling kerjasama dan membantu.

- b). Transaksi B2B dapat dilakukan secara *online* atau *offline*.
- c). Biaya relatif murah untuk C2C dan sama-sama diuntungkan.

2) Kelemahan

- a). Karena model C2C lebih menekankan *online*, maka terkendala dalam pembayaran yang tidak semua pelanggan mempunyai *E-Money*.
- b). Konflik antar agen

3) Peluang

- a). Pemasaran yang luas
- b). Kemudahan transaksi digital

4) Tantangan

Banyak nya perusahaan yang mempunyai strategi pasar B2B dan C2C.

b. Administrasi

1) Kekuatan

- a) Bisa dilakukan kapan saja dengan datang langsung ke kantor dihari kerja atau bisa lewat agen PT. Wahdan Sabilana.
- b) Karyawan yang ramah terhadap jemaah.
- c) Memudahkan jemaah yang ingin mendaftar.
- d) Kantor yang mudah di jangkau karena di jalan raya.

2) Kelemahan

- a) Tidak semua kabupaten/kota yang ada di Kalimantan Selatan terdapat kantor cabang.

- b) Tidak semua kabupaten/kota terdapat agen-agen.

3) Peluang

Meningkatnya jemaah setiap tahun.

4) Tantangan

- a) Berkurangnya jemaah karena covid-19.
- b) Jemaah memilih biro travel lain.

c. Transportasi

1) Kekuatan

- a) Menggunakan jasa penerbangan pesawat Negara dan pesawat Garuda yang sudah teruji keamanannya.
- b) Pesawat tidak melakukan transit.
- c) Pramugari yang ramah terhadap penumpangnya.
- d) Bus yang digunakan full AC.
- e) Semua jemaah mendapatkan tempat duduk.

2) Kelemahan

- a) Terjadi penundaan penerbangan dikarenakan cuaca yang tidak mendukung.
- b) Keterlambatan moda transportasi.
- c) Penundaan pemberangkatan jemaah karena adanya covid-19

3) Peluang

Bekerja sama dengan pihak terkait.

4) Tantangan

- a) Pesawat kehilangan kendali yang mengakibatkan kecelakaan.
- b) Ban bus bocor
- c) Cuaca yang tidak menentu.
- d) Penyebaran covid-19

d. Pelayanan Kesehatan

1) Kekuatan

- a) Jemaah disuntik vaksin anti covid- 19
- b) tes swab terlebih dahulu
- c) Adanya dokter dan perawat.
- d) Tersedianya obat-obatan untuk jemaah haji atau umrah.
- e) Mendampingi jemaah mulai pemberangkatan sampai pemulangan.

2) Kelemahan

- a) Bahaya nya virus corona yang menular.
- b) Dokter tidak bisa mendampingi setiap saat.
- c) Dokter maupun perawat kurang memerhatikan jemaah karena juga sibuk beribadah.
- d) Jumlah obat tidak sesuai dengan kebutuhan jemaah.

3) Peluang

Semua keluhan jemaah tentang kesehatan bisa terpenuhi.

4) Tantangan

- a) Jemaah terkena covid-19
- b) Kematian jemaah

- c) Jemaah yang sakit-sakitan
- d) Persediaan obat-obatan habis

e. Konsumsi

1) Kekuatan

- a) Jenis makanan menu Indonesia.
- b) Disajikan secara prasmanan.
- c) Makan 3x sehari.

2) Kelemahan

Tidak sesuai dengan selera jemaah.

3) Peluang

Menyediakan menu-menu masakan yang disukai jemaah.

4) Tantangan

- a) Jemaah memilih restoran lain
- b) *Complain* jemaah terhadap masakan yang disajikan.

f. Akomodasi

1) Kekuatan

- a) Hotel berbintang lima
- b) Lokasi dekat dengan Masjidil Haram pada saat berada di Mekah.
- c) Lokasi dekat dengan Masjid Nabawi pada saat berada di Madinah.

2) Kelemahan

- a) Kamar tidak sesuai dengan yang diharapkan jemaah.

- b) Hotel transit yang cukup jauh, meskipun hanya 1 minggu di sana.

3) Peluang

- a) Jemaah bisa salat berjemaah di Masjidil Haram dan Masjid Nabawi.
- b) Tidak ada *complain* dari jemaah.

4) Tantangan

Kamar hotel dibatasi karena adanya covid-19.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti dapat menganalisis tentang sistem operasional di PT. Wahdan Sabilana Banjarmasin. Operasional yang dilakukan untuk pemasaran sudah maksimal dan pelayanan yang diberikan kepada jemaah dengan sistem pelayanan lebih profesional dan baik. Terbukti dengan respon dan kenyamanan para jemaah.

Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh PT. Wahdan Sabilana sudah cukup bagus, karena kekurangan-kekurangan dalam pelayanan jemaah masih bisa memakluminya, dan masih bisa dicarikan jalan keluarnya. Dan juga masih banyak keunggulan-keunggulan pemasaran dan operasional pelauamam yang diberikan oleh PT. Wahdan Sabilana sendiri, seperti Direktur Operasional dari PT. Wahdan Sabilana sendiri yang ikut serta jadi pembimbing para jemaah secara langsung, sehingga jemaah merasa nyaman akan hal itu, karena memang sosok dari Direktur Operasional perusahaan tersebut ramah terhadap semua orang. Disamping itu, para

pembimbing dari PT. Taibah sendiri rata-rata adalah lulusan dari Universitas Al-Azhar, Mesir, yang semua pembimbing tersebut sudah bersertifikasi, sehingga mereka sudah menguasai teori dan bahasa yang akan digunakan.

Dengan pemasaran dan operasional pelayanan yang diterapkan oleh PT. Wahdan Sabilana, memperlihatkan sikap ramah, selalu siap untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap jemaahnya, serta memiliki keterampilan dan kehandalan sesuai dengan jabatan, berpenampilan menarik, bersikap ramah serta mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan yang baik dengan pelaku bisnis dan jemaah. Dengan pelayanan yang maksimal dapat mendatangkan ketenangan, kenyamanan, keselamatan, kekhusyukan dalam menjalankan ibadah haji, sehingga dapat mencapai kesempurnaan dalam ibadahya. Selain itu juga dapat menciptakan citra perusahaan yang baik dan loyalitas jemaah terhadap perusahaan, sehingga menunjang kemajuan perusahaan di masa yang akan datang.

Setiap biro-biro penyelenggaraan haji dan umrah pasti memiliki kekurangan dan kelebihan dalam operasional pemasaran dan pelayanannya, sama seperti dengan PT. Wahdan Sabilana, masih terdapat kekurangan terhadap pemasaran dan pelayanan, tetapi dibalik kekurangan itu juga ada keunggulan-keunggulan pelayanan dari PT. Wahdan Sabilana yang tidak dimiliki oleh biro-biro penyelenggaraan haji dan umrah lainnya. Setelah perjalanan haji berakhir, dan jemaah sudah sampai ke rumahnya masing-masing, setelah itu pihak perusahaan akan melakukan evaluasi terhadap

pelayanan yang diberikan kepada jemaah, agar ditahun berikutnya kekurangan-kekurangan pelayanan yang terjadi ditahun ini, tidak terulang lagi ditahun berikutnya, dan bisa meningkatkan pelayanannya menjadi lebih baik lagi dengan memprioritaskan kepuasan jemaah.