

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Travel Wisata Akbar Baimbai

###### a. Sejarah berdirinya Travel Wisata Akbar Baimbai

Travel Wisata Akbar Baimbai didirikan oleh ustadz H.Muhammad Aulia Akbar S.Pd.I, alasan beliau mendirikan travel ini pada tahun 2015 beliau mewakili kalimantan Selatan dalam lomba Tausyiah Nasional se Indonesia dan beliau mendapat juara pertama dilomba tersebut sehingga beliau mendapatkan hadiah umrah yang dibiayai oleh H.Rusli Bintan. Ketika mau pulang umrah beliau berdoa didepan ka'bah berdoa "*Ya Allah Semoga setiap tahun saya bisa mengunjungi tempat suci-Mu ini*" dan Akhirnya alhamdulillah Allah SWT kabulkan doa beliau bisa mengunjungi ka'bah setiap tahunya melalui Travel yang beliau bangun ini.<sup>1</sup>

Travel ini dibangun pada bulan November 2017, yang beralamat di desa Sei Rukam 1 RT 04 NO.38 Kecamatan Pugaan

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan Ustad H. Muhammad Aulia Akbar, Pimpinan Travel Akbar Baimbai. 17 Oktober 2020.

Kabupaten Tabalong. Alasan beliau memberikan nama travel dengan sebutan travel Wisata Akbar Baimbai karena Akbar itu diambil dari nama beliau dan baimbai diambil dalam bahasa banjar yang artinya dalam Bahasa Indonesia bersama-sama karena itulah nama travel beliau dinamakan Travel Wisata Akbar Baimbai.<sup>2</sup>

Travel Wisata Akbar Baimbai bekerjasama dengan PT. Margi Suci Minarfa (Minarfa Tous dan Travel) yang didirikan pada bulan Mei 2004 oleh badan Hukum. Travel ini memberangkatkan jemaah haji satu kali dalam setahun yang terdiri kurang lebih 40-50 jemaah haji, sedangkan umrah berangkat empat kali setahun terdiri 200-400 orang jemaah dalam sekali berangkat. Jemaah Travel Wisata Akbar Baimbai ini berangkat menggunakan izin atas nama PT. Margi Suci Minarfa dan pembinaan bimbingan jemaahnya menggunakan pembimbing PT Margi Suci Minarfa yang sudah bersertifikat.

Travel Wisata Akbar Baimbai Untuk ibadah Haji pada Tahun 2017 memberangkatkan sebanyak 1 orang Jemaah dan umrah sebanyak 2 orang jemaah. Pada tahun 2018 memberangkatkan sebanyak 50 orang Jemaah dan umrah sebanyak 1.500 jemaah, Sedangkan pada tahun 2019 memberangkatkan sebanyak 40 orang

---

<sup>2</sup> Wawancara dengan Ustad H. Muhammad Aulia Akbar, Pimpinan Travel Akbar Baimbai. 17 Oktober 2020.

Jemaah serta umrah 2.800 jemaah dan kebanyakan jemaah haji Travel Wisata Akbar Baimbai berangkat menggunakan haji plus.

**a. Visi Dan Misi**

Visi dan Misi Travel Wisata Akbar Baimbai sebagai berikut :

1) Visi

Memberikan pelayanan yang maksimal dalam menghantar perjalanan ke tanah suci kepada jemaah untuk mencapai kemabruran haji dan umrahnya.

2) Misi

- a) Menghantar jemaah ke tanah suci dengan ketenangan dalam perjalanannya
- b) Memberikan pelayanan yang baik dengan fasilitas terbaik.<sup>3</sup>

3) Struktur Organisasi Travel Wisata Akbar Baimbai

Struktur organisasi sangat penting dan sangat berperan demi suksesnya kegiatan-kegiatan pada suatu perusahaan. Hal ini agar satu kegiatan dengan kegiatan yang lainnya lebih terarah dan tidak saling berbenturan. Dari segi bahasa struktur mempunyai arti cara bagaimana sesuatu disusun atau dibagun, dan struktur dirancang untuk alokasi dan kordinasi yang efesien dari semua kegiatan-kegiatan, posisi dan tugas-tugas dalam organisasi atau

---

<sup>3</sup> Data dari Travel Wisata Akbar Baimbai.

lembaga. Sebagaimana telah kita ketahui bahwa organisasi merupakan suatu susunan atau aturan dari berbagai bagian sehingga merupakan suatu kesatuan yang teratur.

Adapun struktur organisasi adalah Travel Wisata Akbar

Baimbai sebagai berikut:

TABEL 4.1 Struktur Organisasi

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>JABATAN</b>
1.	Muhammad Taufan Aulia Akbar	Direktor Utama
2.	Neli Verida	Komisaris
3.	Yani	Sekretaris
4.	Yana	Bandahara
5.	Ustadz Reza	Ustadz Pembimbing
6.	Ustadz Fahrurrazi	Pemasaran
7.	Ustadz Alfi Syarif	
8.	Adam	Perlengkapan
9.	Nida Khairiyah	Admin
10.	Mursidul Amin	Humas

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

(1) Direktur Utama

Bertugas memimpin travel, melaksanakan misi travel secara keseluruhan, dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok serta fungsi kegiatan. Pimpinan cabang juga bertugas merencanakan, mengembangkan, melaksanakan serta mengelola bisnis pada travel.

(2) Komisaris

Bertugas mendampingi direktor utama dengan kata lain sebagai wakil direktor utama membantu bertugas memimpin travel, baik dalam perekrutan karyawan, menentukan program pemberangkatan maupun menggaji karyawan.

(3) Sekertaris

Bertugas memfilter 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.

(4) Bendahara

Bertugas sebagai pengelola uang dalam perusahaan, dari pengurusan uang tersebut masuk sampai uang tersebut keluar untuk perusahaan.

(5) Pembimbing

Bertugas membimbing jemaah pada saat manasik haji dan umrah, pada saat di tanah suci maupun setelah kembali ke tanah air dengan harapan jemaah haji dan umrah dapat mandiri, meningkatkan kemampuan setiap jemaah beribadah secara benar, sah, tertib dan lancar. Dan tentunya jemaah dapat memperoleh haji yang mabrur.

(6) Pemasaran

Bertugas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dan keinginan Jemaah haji dan umrah, menentukan harga untuk keberangkatan Jemaah, serta merencanakan promosi apa saja yang bisa membuat para Jemaah tertarik untuk ikut gabung pada travel sebagai Jemaah baik haji maupun umrah.

(7) Pelengkapan

Bertugas untuk melengkapi keperluan jemaah dari fasilitas yang didapatkan jemaah pada travel tersebut baik dalam melengkapi koper, kain Ihram, id card dan lain sebagainya.

(8) Humas

Bertugas sebagai operasional lapangan atau berhubungan langsung dengan pihak-pihak yang terlibat dengan perusahaan, seperti kantor imigrasi dan kementerian agama yang terkait dengan keperluan jemaah, bisa juga berhubungan dengan camat, pambakal untuk mengundang agar hadir untuk sambutan acara pelepasan kepergian umrah ataupun umrah.

(9) Admin

Bertugas dalam mengisi data jemaah yang ingin mendaftar haji maupun umrah, menjawab semua pertanyaan jemaah tentang tanggal keberangkatan, harganya berapa, memakai pesawat apa, semua itu admin yang menjawab.<sup>4</sup>

a. Sarana Dan Prasarana

Adapun sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Travel Wisata Akbar Baimbai yaitu:

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan Ustad H.Muhammad Aulia Akbar, Pimpinan Travel Akbar Baimbai. 21 Noember 2020.

TABEL 4.2 Sarana dan prasarana

No	Jenis	Jumlah
1.	Komputer	2 buah
2.	Printer	1 buah
3.	Meja kerja dan Tamu	4 buah
4.	Kursi kerja dan Tamu	8 buah
5.	Almari Dokumen	2 buah
6.	AC	1 buah
7.	Telfon	3 buah
8.	Wifi	1 buah

b. Istilah-Istilah Dalam Perhajian

- 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;
- 6) DAPIH : Dokumen Administrasi Perjalanan Ibadah Haji;
- 7) VISA HAJI : 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) WAITING LIST : Daftar tunggu calon jemaah haji yang telah mendapatkan nomor porsi, tapi tidak masuk dalam daftar calon jemaah haji yang akan diberangkatkan dalam tahun berjalan
- 10) PIHK : Penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji Khusus;
- 11) PPIU : Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah, adalah biro perjalanan/ travel yang menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah;

## **2. Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Travel Wisata Akbar Baimbai**

Dalam masalah pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan tidak akan terlepas dari namanya pelayanan ketika didalam perusahaan tersebut ataupun ketika sudah akan diberangkatkan. Adapun manajemen

pelayanan haji dan umrah pada Travel Wisata Akbar Baimbai meliputi:  
manajemen pelayanan, pembinaan dan perlindungan.

#### 1. Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan haji dan umrah meliputi:

##### a. Administrasi

Sebelum berangkat menunaikan ibadah haji dan umrah, tentunya hal pertama yang harus dilakukan calon jemaah haji dan umrah adalah mendaftarkan diri ke Travel Wisata Akbar Baimbai. Ada beberapa ketentuan-ketentuan yang harus dipenuhi calon jemaah haji dan umrah sebelum mendaftarkan dirinya ke Travel Wisata Akbar Baimbai. Berikut ini prosedur pendaftaran haji dan umrah, yaitu :

##### a. Ketentuan pendaftaran haji:

- 1) Mengisi formulir
- 2) Menyerahkan fotocopy KTP 5 lembar
- 3) Menyerahkan fotocopy KK 5 lembar
- 4) Menyerahkan fotocopy pasport 5 lembar (nama minimal 3 kata)
- 5) Menyerahkan fotocopy buku nikah 3 lembar bagi suami istri
- 6) Surat Keterangan Sehat dari Puskesmas/Dokter
- 7) Menyerahkan pas foto: 2 x 3 = 8 lembar

3 x 4 = 36 lembar

4 x 6 = 12 lembar

Dengan ketentuan:

- a) Berwarna
- b) Fokus wajah 80%
- c) Background/latar belakang putih
- d) Wanita berjilbab
- e) Tidak berkacamata
- f) Tidak berpakaian dinas

**b. Ketentuan Pendaftaran Umrah**

- 1) Mengisi formulir pendaftaran
- 2) Membayar DP dan pelunasan 2 minggu sebelum keberangkatan
- 3) Paspor asli, dengan nama minimal 3 kata yang masih berlaku Minimal 8 (delapan) bulan sebelum tanggal keberangkatan. CONTOH: MUHAMMAD KHAIRUL AZAM
- 4) Menyerahkan dokumen-dokumen paling lambat 1 ½ bulan sebelum berangkat, sebagai berikut:
  - a) Suami dan istri: Paspor asli, buku nikah asli, KK asli, fotokopi KTP dan buku kuning meningitis.

- b) Suami, istri dan anak: Paspor asli, buku nikah asli, KK asli, fotokopi KTP, akta kelahiran anak asli dan buku kuning meningitis.
  - c) Wanita sendirian usia dibawah 45 tahun: Paspor asli, KK asli, fotokopi KTP, akta kelahiran asli dan buku kuning meningitis.
  - d) Wanita sendiri usia diatas 45 tahun: Paspor asli, KK asli, fotokopi KTP dan buku kuning meningitis.
  - e) Laki-laki sendirian: Paspor asli, KK asli, fotokopi KTP, akta kelahiran asli dan buku kuning meningitis.
- 5) Pas photo berwarna: dengan latar belakang putih & posisi kepala/muka 80% (wanita mengenakan jilbab selain putih & tidak memakai seragam dinas). Ukuran 4x6: 8 lembar /ukuran 3x4: 8 lembar.
- 6) Bila yang berangkat usianya kurang dari 45 tahun tanpa didampingi suami/muhrim (syarat dan ketentuan berlaku).

Pada saat kegiatan pelaksanaan dilakukan pembagian tugas dan wewenang kepada masing-masing karyawan, oleh karena itu setiap karyawan memiliki tanggung jawab yang berbeda-beda yang semuanya saling berhubungan. Sehingga karyawan Travel Wisata Akbar Baimbai sudah mengetahui tugasnya masing-masing dalam pelayanan administrasi. Jadi, tidak ada karyawan yang masih tidak tahu apa yang

harus dikerjakannya, karena sebelumnya pimpinan Travel Wisata Akbar Baimbai 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.

Setelah calon jemaah haji dan umrah mengisi formulir dan melengkapi persyaratan-persyaratan pendaftaran haji dan umrah. 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 dari Travel Wisata Akbar Baimbai akan menuju Kementerian Agama Kementerian Agama disana akan dilakukan verifikasi data, *entry* bukti validasi, kemudian menginput data SPPH dan proses biometric. Kemudian diterbitkanlah nomor porsi dan bukti pendaftaran haji dan umrah. Calon jemaah haji tinggal menunggu waktu keberangkatan yang berkisar 33 tahun dan umrah biasanya 3 bulan sekali.

Setelah nomor porsi dan bukti pendaftaran jemaah haji dan umrah Travel Wisata Akbar Baimbai diterbitkan oleh Kementerian Agama, calon jemaah tinggal menunggu waktu keberangkatan. Jika

nomor porsi jemaah sudah masuk, maka dari pihak Travel Wisata Akbar Baimbai akan memberi tahu kepada jemaah yang bersangkutan.<sup>5</sup>

Sebelum waktu keberangkatan berkas-berkas jemaah haji dan umrah yang akan dibawa ke Arab Saudi akan diingatkan kembali oleh Travel Wisata Akbar Baimbai 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 Travel Wisata Akbar Baimbai.

#### **b. Transportasi**

Sebelum keberangkatan jemaah haji dan umrah, Travel Wisata Akbar Baimbai sudah mempersiapkan sejak bulan Syawal untuk transportasi jemaah haji dan umrah saat di Arab Saudi dan Madinah nantinya, untuk transportasi dari Indonesia ke Arab Saudi dan Madinah sendiri Travel Wisata Akbar Baimbai menggunakan maskapai penerbangan Garuda Indonesia, Lion Air, dan Saudi Arabian Airlines begitu pun dengan pemulangan jemaah nantinya. Sedangkan untuk transportasi darat pihak Travel Wisata Akbar Baimbai menyiapkan Bus Rawahil untuk para jemaahnya selama berada ditanah suci Mekkah dan Madinah.

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan Ustad Alfi Syarif, Pemasaran Travel Akbar Baimbai. 21 November 2020.

Transportasi yang digunakan jemaah haji dan umrah pada saat di tanah suci sudah diatur sedemikian rupa, pihak Travel Wisata Akbar Baimbai sudah bekerja sama dengan pihak Arab Saudi dan Madinah yang menangani transportasi, dari pihak Travel Wisata Akbar Baimbai pun sudah ada yang ditunjuk untuk menangani transportasi jemaah haji dan umrah Travel Wisata Akbar Baimbai disana agar pelayanan transportasi yang diberikan bisa maksimal, baik itu untuk transportasi udara ataupun darat selama di tanah suci Makkah maupun Madinah.

Transportasi udara yang dipakai Travel Wisata Akbar Baimbai adalah maskapai penerbangan Garuda Indonesia, Lion Air, dan Saudi Arabian Airlines karena maskapai ini yang memenuhi standar untuk melayani jemaah haji dan umrah Indonesia, sesudah sampai di bandara King Abdul Aziz Jeddah, jemaah sudah ditunggu Bus Rawahil yang akan membawa ke hotel untuk beristirahat. Bus inilah nanti yang akan membawa jemaah selama berada di Arab Saudi dan Madinah, dan mengantarkannya kembali ke bandara King Abdul Aziz Jeddah untuk kembali ke tanah air.<sup>6</sup>

Bus-bus yang akan membawa jemaah haji dan umrah Travel Wisata Akbar Baimbai akan terus diawasi oleh pihak Travel Wisata

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Bapak Abdullah selaku jemaah haji dan umrah, 16 November 2020.

Akbar Baimbai, 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 Travel Wisata Akbar Baimbai akan segera memberitahu kepada para jemaahnya.

### **c. Pelayanan Kesehatan**

Sama seperti transportasi, pelayanan kesehatan sudah dipersiapkan 3 bulan sebelumnya tepatnya dibulan Syawal, pelayanan kesehatan yang akan mendampingi jemaah Travel Wisata Akbar Baimbai terdiri atas 1 dokter dan 2 orang perawat dan tentunya tenaga kesehatan yang dibawa nantinya ke tanah suci harus yang sudah bersertifikasi.

Pembagian tugas pelayanan kesehatan untuk melayani para jemaah haji dan umrah kepada dokter, para tenaga medis yang terdiri atas 1 orang dokter dan 2 orang perawat dengan Travel Wisata Akbar Baimbai 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.

Sebelum menunaikan ibadah haji dan umrah, jemaah haji dan umrah Travel Wisata Akbar Baimbai akan diberi vaksin melingitis,

ini dilakukan agar jemaah bisa terhindar dari berbagai macam penyakit, mengingat letak geografis Indonesia dan Arab Saudi yang jauh, selain itu faktor cuaca yang juga berbeda.<sup>7</sup> 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.

Selama berada ditanah suci, pihak Travel Wisata Akbar Baimbai 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 haji maupun umrah. Selain itu, pihak Travel Wisata Akbar Baimbai akan berdiskusi dengan para tenaga medis mengenai obat-obatan, agar jangan sampai terjadi ada jemaah yang sakit, dan ternyata obat yang diperlukan tidak ada atau habis.

#### **d. Konsumsi**

Konsumsi jemaah juga sudah dipersiapkan 3 bulan sebelum keberangkatan. Jemaah akan menempati hotel dari bintang tiga, dan makanan yang akan dikonsumsi pun adalah makanan yang

---

<sup>7</sup> Wawancara dengan Ibu Yusiana selaku jemaah, 16 November 2020.

memenuhi standar hotel minimal bintang tiga di Arab Saudi. Pada saat ditanah air dalam kegiatan bimbingan manasik haji dan umrah disediakan makanan kotak, pada pagi hari menjelang siang diberi snack cemilan untuk Jemaah dan disiang harinya setelah shalat zuhur diberi kotak nasi untuk makan siang jemaah dan itu berlangsung selama bimbingan manasik haji dan umrah ditanah air. Pada Saat di Arab Saudi akan mendapatkan makan 3 kali sehari, jika berbenturan dengan jadwal keberangkatan jemaah, maka makanan akan ditaruh dikotak/tempat makanan, untuk nantinya dimakan pada saat diperjalanan.

Jadwal menu makanan yang akan dimakan jemaah haji dan umrah Travel Wisata Akbar Baimbai diserahkan sepenuhnya kepada pihak hotel tempat menginap para jemaah, dan tentunya tetap dengan standar makanan hotel bintang tiga. Makanan yang dimasak pun juga masak oleh *chef* yang sudah mahir.

Para jemaah haji dan umrah Travel Wisata Akbar Baimbai akan disajikan dengan makanan hotel yang berstandar hotel minimal bintang tiga, makanan yang disediakan makanan asli dari Indonesia agar sesuai dengan lidah para jemaah. Sama halnya dengan yang lain jemaah akan mendapatkan jatah makan 3 kali sehari. Makanan yang disajikan kepada para jemaah haji dan umrah dengan cara

prasmanan, karena untuk menjamin kesegaran hidangan yang disuguhkan kepada jemaah.

Agar menjaga kesehatan jemaah menu makanan yang disajikan berupa ayam, daging, telur dan macam-macam sayuran sehingga bisa menambah kebutuhan gizi dan juga bisa memberikan tambahan energi bagi jemaah agar dapat menjalankan seluruh rangkaian ibadah haji di tanah suci. Katering yang sukses dan baik itu adalah yang tingkat distribusinya cepat dan tingkat kesehatan terjamin, termasuk juga kandungan gizinya.<sup>8</sup>

Pihak Travel Wisata Akbar Baimbai akan terus memantau jadwal waktu makan yang diberikan pihak hotel kepada para jemaahnya, agar pelayanan yang diberikan bisa maksimal dan jemaah pun bisa merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan.

#### **e. Akomodasi**

Akomodasi merupakan tempat penginapan atau pengasramaan sebagai penampungan sementara pada waktu jemaah haji dan umrah ditempat embarkasi, debarkasi dan pemondokan selama berada di Arab Saudi. Dalam hal ini hotel atau penginapan untuk jemaah haji dan umrah Travel Wisata Akbar Baimbai sudah dipersiapkan 3 bulan sebelum keberangkatan jemaah ke tanah suci

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan Ustad H.Muhammad Aulia Akbar, Pimpinan Travel Akbar Baimbai. 21 Noember 2020.

tepatnya pada bulan syawal. Hotel yang ditempati jemaah haji dan umrah pun adalah hotel minimal bintang tiga, karena sudah standar dari pemerintah Indonesia.

Pihak Travel Wisata Akbar Baimbai sudah bekerja sama dengan hotel yang akan ditempati jemaah haji umrah nanti di Arab Saudi, dari pihak Travel Wisata Akbar Baimbai 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.

Sesudah sampai di bandara King Abdul Aziz, jemaah haji dan umrah akan langsung dibawa ke hotel transit terlebih dahulu, setelah itu bermalam ke hotel yang jaraknya lumayan dekat dari Masjidil Haram, sehingga jemaah bisa salat berjemaah dan melakukan ibadah-ibadah lainnya disana, dan yang pastinya bisa memaksimalkan ibadahnya di tanah suci.<sup>9</sup>

Travel Wisata Akbar Baimbai akan melakukan pengawasan terkait pelayanan hotel yang diberikan, apakah sudah sesuai dengan standar pelayanan, karena kepuasan jemaah adalah tanggung jawab dari Travel Wisata Akbar Baimbai, termasuk dalam hal akomodasi/hotel yang ditempati jemaah selama menunaikan

---

<sup>9</sup> Wawancara dengan Ustad Alfi Syarif, Pemasaran Travel Akbar Baimbai. 21 Noember 2020.

ibadah haji, baik itu hotel yang di Mekkah ataupun di Madinah. Hotel ketika bermalam di Makkah adalah hotel Saraya Ajjad, Dar Eilman Ajjad dan Hilton, sedangkan hotel ketika bermalam di Madinah adalah hotel Andalus, Al Fayroz Shatta dan Darussalam.

## 2. Pembinaan

Yang dilakukan dalam pembinaan jemaah haji dan umrah adalah rangkaian kegiatan yang mencakup penyuluhan dan penerangan serta bimbingan tentang ibadah haji dan umrah yang dilakukan sejak jemaah mendaftarkan diri sampai selesai menunaikan ibadah haji dan umrah. Dalam pembinaan haji dan umrah ada terbagi tiga yaitu bimbingan manasik haji dan umrah sebelum keberangkatan, bimbingan manasik haji dan umrah saat berlangsung dan bimbingan setelah haji dan umrah dilaksanakan.

Bimbingan manasik haji dan umrah sebelum keberangkatan dilakukan ketika masih ditanah air Indonesia. Bimbingan manasik haji dan umrah pada Travel Wisata Akbar Baimbai Desa Sei Rukam Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong ini dilaksanakan di masjid yang terletak disamping Travel Wisata Akbar Baimbai itu sendiri. Masjid yang terletak di samping Travel Wisata Akbar Baimbai Desa Sei Rukam Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong ini memang sengaja dipilih oleh pimpinan travel Ustadz H. Muhammad Aulia Akbar untuk

bimbingan manasik haji dan umrah karena masjidnya luas dan banyak menampung ratusan jemaah baik haji maupun umrah. Materi bimbingan manasik haji dan umrah yang diberikan mengacu pada buku pedoman pembinaan yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama. Sebelum pelaksanaan bimbingan berlangsung tentunya jemaah haji dan umrah sudah diberikan jadwal bimbingan terlebih dahulu sehingga jemaah bisa mengetahui dari jam berapa jadwal bimbingan hingga selesai dengan begitu bisa membantu para jemaah haji dan umrah untuk mempersiapkan diri terlebih dahulu. Pada saat jadwal bimbingan manasik haji dan umrah sebelum jemaah memasuki masjid jemaah mengisi absen terlebih dahulu, setelah jemaah sudah lengkap baru bimbingan manasik haji dan umrah dimulai hal ini dilakukan agar jemaah tak ketinggalan materi dari bimbingan manasik haji dan umrah. Penyampaian bimbingan manasik haji dan umrah dilakukan dengan beberapa cara yaitu dengan cara ceramah, praktek dan tanya jawab. Maksud dengan cara ceramah adalah pembimbing manasik haji dan umrah menjelaskan materi hanya terfokus pada penyampaian materi saja sam seperti penyampaian ceramah agama di masjid-masjid. Setelah penyampaian materi manasik haji dan umrah selesai barulah pembimbing memberikan contoh praktek kepada jemaah baik praktek langsung cara memakai kain ihram, wukuf, thawaf, sai', melempar jumrah. Sesudah praktek manasik haji dan umrah dilakukan barulah

pembimbing menyuruh beberapa jemaah untuk mempraktekan langsung materi yang sudah disampaikan tadi agar memudahkan jemaah memahami apa yang akan dilakukan nanti ketika berada ditanah suci. Setelah prakteknya berlangsung barulah pembimbing membuka sesi tanya jawab bagi jemaah yang masih kurang paham boleh bertanya agar tak ada lagi yang dibingungkan jemaah dan memahami lebih dalam mengenai manasik haji dan umrah ini. Bimbingan manasik haji pada Travel Wisata Akbar Baimbai Desa Sei Rukam Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong dilakukan sebanyak 7 kali pertemuan sedangkan bimbingan umrah dilakukan sebanyak 3 kali karena dinilai bimbingan umrah lebih mudah dan lebih sedikit dibanding bimbingan manasik haji.<sup>10</sup>

Selanjutnya bimbingan manasik haji dan umrah pada Travel Wisata Akbar Baimbai Desa Sei Rukam Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong pada saat ditanah suci Makkah dan Madinah. Sebelum manasik haji dan umrah berlangsung pihak travel sudah mempersiapkan terlebih dahulu *earphone* (pengeras suara ditelinga) untuk dipinjamkan kepada jemaah haji dan umrah. *Earphone* ini memang sengaja dipinjamkan kepada jemaah haji dan umrah Travel Wisata Akbar Baimbai Desa Sei Rukam Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong,

---

<sup>10</sup> Wawancara dengan Bapak Abdullah selaku jemaah haji dan umrah, 16 November 2020.

karena pada saat pelaksanaan ibadah baik itu ibadah thawaf, wukuf, sai, melempar jumrah dan lain sebagainya. Jemaah haji dan umrah awalnya memang melakukan ibadah itu secara bersamaan dengan pembimbing dan jemaah haji dan umrah yang lain akan tetapi karena jutaan ribu manusia yang ada disana tentunya hal itu bisa menyebabkan jemaah haji dan umrah Travel Wisata Akbar Baimbai Desa Sei Rukam Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong bisa menyebabkan terpisah dengan pembimbing dan jemaah haji dan umrah yang lain karena itu pihak travel sudah mempersiapkan *earphone* terlebih dahulu untukantisipasi jika hal itu terjadi. Jika hal itu terjadi maka pembimbing dari pihak Travel Wisata Akbar Baimbai Desa Sei Rukam Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong tinggal mengadakan pengumuman berkumpul dimana disebutkan tempatnya oleh pembimbing sehingga semua jemaah haji dan umrah sudah bisa mengetahui kemana tempat yang ingin dituju agar terkumpul kembali bersama pembimbing dan jemaah haji maupun umrah. Jika jemaah haji dan umrah tidak tahu arah tempat yang dituju jemaah bisa bertanya dengan petugas yang ada disana atau jemaah meminta tolong kepada petugas untuk menelpon pembimbing mereka, kalau jemaah tidak hapal nomor HP pembimbing bisa lihat langsung pada id card jemaah, apabila sudah ada kabar mengenai jemaah yang terpisah tadi pihak travel langsung bergerak untuk menjemput jemaah tadi. Id kard yang terpasang dileher jemaah yang

memang sudah disiapkan pihak travel terlebih dahulu sebelum memulai ibadah, untukantisipasi kalau-kalau terjadi sesuatu hal yang tak diinginkan.<sup>11</sup>

Selanjutnya bimbingan manasik haji dan umrah setelah melaksanakan ibadah haji dan umrah pada Travel Wisata Akbar Baimbai Desa Sei Rukam Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong tidak lagi dilakukan bimbingan seperti bimbingan manasik sebelum berangkat ketanah suci atau ketika berada ditanah suci melainkan hanya menjalin silaturahmi sesama muslim. Seperti menjalin silaturahmi digrup WA jemaah haji dan umrah dari pihak travel mengirim foto-foto, video-video atau dokumentasi saat jemaah berada ditanah suci.

### 3. Perlindungan

Dalam aturan perlindungan terhadap jemaah haji sejak mulai pendaftaran dan tercatat dalam Siskohat (Sistem Informasi dan Komputerasi Haji Terpadu) Kementerian Agama, yang meliputi:

- 1) Kepastian keberangkatan untuk menunaikan ibadah haji dan umrah.

Kepastian keberangkatan untuk menunaikan ibadah haji dan umrah tentu merupakan hal penting yang pertama kali dalam perlindungan terhadap jemaah haji dan umrah Travel Wisata

---

<sup>11</sup> Wawancara dengan Ibu Yusiana selaku jemaah haji dan umrah, 16 November 2020.

Akbar Baimbai Desa Sei Rukam Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong karena itu dari pihak travel sudah memberitahukan jadwal dahulu kepada jemaah haji dan umrah melalui grup WA jemaah jauh sebelum hari kereangkatan. Apabila jadwalnya ada yang berubah maka pihak dari Travel Wisata Akbar Baimbai Desa Sei Rukam Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong akan segera memberitahu kepada jemaah haji dan umrah.

- 2) Jaminan kesehatan, keselamatan dan keamanan jemaah haji dan umrah selama menunaikan ibadah haji dan umrah.

Ketika jemaah haji dan umrah mendaftarkan diri pada Travel Wisata Akbar Baimbai Desa Sei Rukam Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong maka saat itu juga jaminan kesehatan, keselamatan dan keamanan jemaah haji dan umrah berlaku selama menunaikan ibadah haji dan umrah. Hal ini sudah menjadi tanggung jawab dari pihak Travel Wisata Akbar Baimbai Desa Sei Rukam Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong apabila terjadi sesuatu yang tak diinginkan seperti jemaah yang terpisah dari rombongan maka pihak travel yang bertanggung jawab atas keamanan jemaah,

- 3) Perlindungan terhadap ancaman penyakit melalui vaksinasi meningitis.

Perlindungan terhadap ancaman penyakit melalui vaksinasi meningitis juga merupakan salah satu hal yang penting dalam perlindungan jemaah haji dan umrah pada Travel Wisata Akbar Baimbai Desa Sei Rukam Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong. Vaksinasi meningitis ini biasanya dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci setelah melakukan vaksinasi meningitis barulah jemaah haji dan umrah bisa mendapatkan buku kuning. Hal ini dilakukan agar menjaga imun jemaah haji dan umrah untuk terhindar dari penyakit-penyakit karena perbedaan iklim jauh berbeda dari tanah air dengan tanah suci.

- 4) Jaminan asuransi jiwa bagi jemaah haji dan umrah yang mengalami kecelakaan atau kematian.

Jaminan asuransi jiwa bagi jemaah haji dan umrah yang mengalami kecelakaan atau kematian tentu merupakan salah satu tanggung jawab Travel Wisata Akbar Baimbai Desa Sei Rukam Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong. Dengan adanya jaminan asuransi bagi jemaah haji dan umrah tentu akan membuat jemaah lebih percaya terhadap travel dan hati merasa aman dan tenang ketika mendaftarkan ditravel tersebut. Maksud jaminan asuransi jiwa bagi jemaah haji dan umrah yang mengalami kecelakaan atau kematian pada Travel Wisata Akbar Baimbai Desa Sei Rukam Kecamatan Pugaan Kabupaten

Tabalong adalah apabila saat pelaksanaan haji dan umrah berlangsung jemaah ada yang mengalami kecelakaan maka pihak travel yang bertanggung jawab atau jika ada jemaah yang mengalami kematian maka dari pihak travel yang bertanggung jawab untuk mengurus pemakaman dan sebagai. Jika jemaah haji dan umrah ada yang meninggal saat pelaksanaan maka jemaah akan dikuburkan ditanah suci itu, jika anggota keluarga ingin jenazah jemaah dikuburkan dikampung halaman bisa saja akan tetapi biaya untuk mengurus itu ditanggung oleh keluarga yang ditinggalkan.<sup>12</sup>

Jemaah 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 jemaah 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.

---

<sup>12</sup> Wawancara dengan Ustad H.Muhammad Taufan Akbar S. Ag, Pimpinan Travel Wisata Akbar Baimbai. 11 Desember 2020.

## **B. Pembahasan**

### **1. Analisis Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Travel Wisata**

#### **Akbar Baimbai**

##### **a. Manajemen Pelayanan**

###### **1) Administrasi**

Proses administrasi adalah langkah awal yang dilakukan untuk pendaftaran bagi calon jemaah haji dan umrah. Pendaftaran jemaah haji dan umrah bisa dilakukan kapan saja dengan datang langsung ke Travel Wisata Akbar Baimbai Desa Sei Rukam Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong disaat jam kerja. Dalam melakukan pendaftaran, calon jemaah haji dan umrah harus memenuhi prosedur-prosedur yang telah ditetapkan oleh Travel Wisata Akbar Baimbai, seperti mengisi formulir dan lain sebagainya. Peneliti setuju dengan Pelaksanaan dalam bidang administrasi Travel Wisata Akbar Baimbai karena sesuai dengan Kementerian Agama. Misalnya ada calon jemaah haji dan umrah yang belum memiliki paspor pada saat mendaftar, maka pihak Travel Wisata Akbar Baimbai akan membantu membuatnya karena itu merupakan bagian dari tanggung jawab Travel Wisata Akbar Baimbai.

###### **2) Transportasi**

Persiapan transportasi dari Travel Wisata Akbar Baimbai sudah sangat matang, karena sebelum keberangkatan jemaah haji dan umrah Travel Wisata Akbar Baimbai sudah mempersiapkan transportasi yang

akan digunakan jemaah saat berada di Arab Saudi 3 bulan sebelumnya, tepatnya dibulan Syawal. Transportasi penerbangan yang dipilih oleh Travel Wisata Akbar Baimbai adalah Garuda Indonesia, Lion Air dan Saudi Arabian Airlines dan transportasi didapat menggunakan bus rahwil. Peneliti setuju dengan pelayanan transportasi yang digunakan dalam pelayanan pada Travel Wisata Akbar Baimbai sudah sesuai peraturan kementrian agama. ini karena sesuai dengan peraturan kementrian agama.

### **3) Pelayanan Kesehatan**

Pelayanan kesehatan merupakan pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan jemaah haji dan umrah. Perbedaan cuaca antara Indonesia dengan Arab Saudi mengakibatkan banyak jemaah yang terserang penyakit. Arab Saudi dikenal memiliki suhu yang sangat dingin dimalam hari dan panas pada singa hari. Apabila hal tersebut tidak diantisipasi oleh perusahaan, maka banyak jemaah haji dan umrah yang gampang terkena penyakit seperti flu, batuk, demam, dan lain sebagainya. Pihak Travel Wisata Akbar Baimbai dalam hal ini sudah mempersiapkan tenaga kesehatan yang akan melayani jemaah haji saat berada di tanah suci sejak 3 bulan sebelumnya, dalam hal ini peneliti setuju dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Travel Wisata Akbar Baimbai karena sesuai dengan kementrian agama.

#### **4) Konsumsi**

Persiapan untuk konsumsi ini terbilang sangat matang entah itu dari saat ditanah air dalam bimbingan manasik haji dan umrah di Arab Saudi maupun Madinah. Persiapan untuk konsumsi jemaah sebelum berangkat haji dan umrah itu berjalan dengan baik pada saat jam 10.00 pagi dibagi cemilan-cemilan untuk dimakan saat istirahat bimbingan manasik haji dan umrah. Setelah itu shalat zuhur berjamaah di masjid dekat Travel Wisata Akbar Baimbai baru sesudahnya makan bersama begitu seterusnya pembagian konsumsi sampai berakhir masa bimbingan manasik haji dan umrah. Persiapan saat berada di tanah suci juga sudah matang, karena ini juga sudah dipersiapkan 3 bulan sebelum jamaah berangkat ke tanah suci. Peneliti setuju dengan pelayanan konsumsi pada Travel Wisata Akbar Baimbai Desa Sei Rukam Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong karena sesuai dengan kementrian agama. Makanan yang disajikan pun standar hotel minimal bintang 3, sehingga jemaah akan merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

#### **5) Akomodasi**

Sama halnya dengan pelayanan konsumsi, akomodasi atau hotel yang akan ditempati para jemaah haji sudah dipersiapkan 3 bulan sebelum keberangkatan jemaah, Hote yang digunakanl ketika bermalam di Makkah adalah hotel Saraya Ajjad, Dar Eilman Ajjad dan Hilton,

sedangkan hotel ketika bermalam di Madinah adalah hotel Andalus, Al Fayroz Shatta dan Darussalam. Dalam hal ini peneliti setuju dengan pelayanan akomodasi yang diberikan karena sesuai dengan kementerian agama.

#### b. Pembinaan

Bimbingan manasik haji dan umrah pada Travel Wisata Akbar Baimbai terbagi dua macam yaitu pembinaan pembimbing dan pembinaan calon Jemaah. Bimbingan manasik haji dan umrah meliputi: bimbingan pada saat masih ditanah air, ketika berada ditanah suci Makkah dan Madinah serta bimbingan sesudah haji dan umrah. Dalam hal ini peneliti setuju dengan pelayanan pembinaan pada Travel Wisata Akbar Baimbai Desa Sei Rukam Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong karena sesuai dengan kementerian agama dalam bimbingan manasik haji diadakan 7 kali pertemuan sedangkan umrah diadakan 3 kali pertemuan.

#### c. Perlindungan

Perlindungan yang diberikan oleh Travel Wisata Akbar Baimbai Desa Sei Rukam kecamatan pugaan Kabupaten Tabalong adalah dengan memberikan perlindungan yaitu Kepastian keberangkatan untuk menunaikan ibadah haji dan umrah, jaminan kesehatan, keselamatan dan keamanan jemaah haji selama menunaikan ibadah haji dan umrah, perlindungan terhadap ancaman penyakit melalui vaksinasi meningitis.

Serta jaminan asuransi jiwa bagi jemaah yang mengalami kecelakaan atau kematian peneliti setuju dan perlindungan pada Travel Wisata Akbar Baimbai kerana sesuai dengan kementerian agama.