

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Ma'ali Wisata

1. Proses Pendirian PT. Ma'ali Wisata

Perusahaan PT. Ma'ali Wisata berdiri karena adanya pengalaman yang dimiliki Ustadz H. Muhammad Irhami, Lc selaku pimpinan setelah pulang dari Yaman pada tahun 2009. Pada masa itu beliau memiliki kesibukan sebagai tenaga pengajar di beberapa lembaga pesantren juga menjadi pembimbing di beberapa travel sekitar 2 tahun lamanya. Seiring dengan berjalannya waktu semakin banyak pula ilmu dan pengalaman yang di dapat berkenaan dengan urusan umrah. Selain faktor di atas ada juga satu faktor yang sangat mempengaruhi sehingga berdirinya PT. Ma'ali Wisata yaitu dukungan dari beberapa pihak serta saran agar mendirikan perusahaan travel sendiri.

Sebagaimana tercatat dalam akta notaris yaitu pada tanggal 25 September 2013 beliau mencoba untuk mendirikan sebuah perusahaan travel yang diberi nama Ma'ali yang memiliki arti "tinggi". Sekalipun dalam akta notaris tercatat di dirikan pada tahun 2013 akan tetapi perusahaan belum mampu beropersional dengan maksimal karena pada masa itu masih dalam proses penyusunan strategi dan perekrutan karyawan dan juga untuk kantor itu sendiri masih bertempat di rumah pribadi.

Pada tahun 2014 perusahaan PT. Ma'ali Wisata mulai beroperasi dengan dua orang karyawan perempuan yang ditempatkan di kantor pusat yang beralamat di Jl. A. Yani Km. 11 Komp. Pesona Modern No. 07 Banjarmasin. Ke dua karyawan tadi ditugaskan untuk menjalankan semua pekerjaan yang ada di kantor sedangkan untuk pekerjaan lapangan di pegang atau di *handle* langsung oleh pimpinan.

Dalam proses umrah di dalamnya terdapat jasa pelayanan maka fokus pertama pada masa itu adalah memberikan pelayanan yang baik kepada jemaah yaitu dengan cara mengantar perlengkapan jemaah umrah secara langsung ke rumah jemaah itu sendiri begitu pun dengan manasik pada masa itu, karena status perusahaan yang masih baru dan jumlah jemaah yang masih sedikit maka untuk manasik tidak dilakukan di hotel akan tetapi jemaah dapat menentukan tempat dan waktu untuk manasik.

Hingga pada akhirnya jumlah karyawan yang bertambah tiap tahunnya dan yang diikuti juga dengan meningkatnya jumlah jemaah. Perusahaan selalu berusaha menepati janji dalam setiap keberangkatan, berapapun jumlah jemaah yang mendaftar perusahaan akan tetap melakukan keberangkatan sehingga akan memberikan *image* yang bagus di mata masyarakat dan pelanggan. Sehingga tidak heran jika sekarang keberangkatan PT. Ma'ali Wisata bisa sampai lima kali keberangkatan dalam satu bulannya. Hal tersebut juga yang membuat perusahaan dalam mendirikan cabang diberbagai daerah bahkan ada yang di luar Kalimantan Selatan gunanya untuk menjangkau seluruh masyarakat yang ada di luar.

Pimpinan sendiri mengatakan bahwa PT. Ma'ali Wisata memiliki cabang resmi diberbagai tempat diantaranya Martapura, Samarinda, Pontianak sedangkan status untuk perusahaan yang ada di Gatot Subroto bukan lagi sebagai cabang melainkan anak perusahaan dengan nama Abu Walad. Sebagai perusahaan yang dapat dikatakan masih baru PT. Ma'ali Wisata mendapatkan penghargaan yaitu *Indonesian Best Tour and Travel Award Winner* pada tanggal 12 Agustus 2016.¹

GAMBAR 4.1 Penghargaan PT. Ma'ali Wisata



Nama Perusahaan : PT. Ma'ali Wisata Tour and Travel
 Bidang Usaha : Biro Penyelenggara Ibadah Umrah Reguler dan Plus,
 : Layanan Perjalanan Haji Plus

¹ Wawancara dengan Ustadz Muhammad Irhami Lc., Direktur Utama PT. Ma'ali Wisata, 27 Oktober 2020.

Alamat : Jl. A. Yani Km. 11 Komp. Pesona Modern No. 007
RT. 002 Kelurahan Kertak Hanyar 1 Kecamatan
Kertak Hanyar Kabupaten Banjar Provinsi
Kalimantan Selatan

No Telephone : 05114221124

E-mail : wisata.maali.gatot@gmail.com

Direktur Utama : Ust. H. Muhammad Irhami, Lc

Nomor SK : Nomor U. 440 tahun 2020 (Nomor 691 2017)

Tanggal SK : 08-11-2020

Akreditasi : B

Tanggal Akreditasi : 09-10-2020

Lembaga Akreditasi : PT. Inti Multima Sertifikasi

Sertifikasi : IMS-SPPIU-018

GAMBAR 4.2 Statistik Jemaah Umrah PT. Ma'ali Wisata



GAMBAR 4.3 Sertifikasi PT. Ma'ali Wisata



2. Struktur Organisasi PT. Ma'ali Wisata

Adapun struktur organisasi PT. Ma'ali Wisata adalah sebagai berikut:

TABEL 4.1 Struktur Organisasi PT. Ma'ali Wisata

No	Jabatan	Nama
1	Komisaris	Ust. H. Muhammad Irfani, S.Pd. SH
2	Direktur Utama	Ust. H. Muhammad Irhami, Lc
3	Manager Operasional	Dahlia, S.Pd.I
4	Keuangan	Rina Anggriani, S.E.I
5	Pemasaran	Nor Izzatil Hasanah, S.Pd.I
6	Admin	Ahmad Rizali, S.E
7	Ticketing	Nurul Aulia
8	Handling	H. Mohammad Tayib Hasan Basri

Setiap jabatan memiliki pekerjaan-pekerjaan yang telah ditetapkan oleh perusahaan begitu pula dengan jabatan-jabatan yang ada di Ma'ali. Berikut peneliti akan memaparkan pekerjaan-pekerjaan dari setiap bidang yang ada di Ma'ali, yaitu:

a. Manager Operasional

- 1) Membuat jadwal Saudi dengan melihat data seperti manifest, tiket dan data kamar.
- 2) Membuat jadwal Muthawif.
- 3) Menghitung jumlah booking hotel Mekkah dan Madinah.
- 4) Menghitung jumlah katering Mekkah.
- 5) Mengatur jadwal manasik dan persiapan manasik diantaranya: mencetak gambaran perjalanan, membuat undangan manasik, buku tamu atau daftar hadir manasik dan mencari pemateri manasik.

- 6) Koordinasi dengan pihak hotel untuk pengaturan acara manasik.
- 7) Terus mengembangkan isi power point untuk acara manasik untuk dilengkapi.
- 8) *Surprise* jemaah yang berulang tahun ketika berangkat umrah.
- 9) Menyediakan spanduk keberangkatan umrah.
- 10) Mengecek jadwal keberangkatan dan kepulangan ke Banjarmasin.
- 11) Mengecek visa umrah apakah semua sudah stemp 2 hari sebelum keberangkatan.
- 12) Mengecek tiket keberangkatan jemaah dari Banjarmasin samapai ke Saudi.
- 13) Melaporkan ke tim *handle* Jakarta/Saudi apabila ada perubahan jumlah jemaah atau jam penerbangan.
- 14) Koordinasi dengan pihak *handle* Banjarmasin, Jakarta dan Saudi untuk konfirmasi persiapan keberangkatan dan kepulangan jemaah.
- 15) Mengecek jumlah booking hotel Mekah dan Madinah untuk menyesuaikan data dan fakta di lapangan.
- 16) Membuat group whatsapp setiap keberangkatan untuk para pengurus, *handle* dan pembimbing.
- 17) Menginformasikan di group whatsapp tentang gambaran perjalanan, tiket, manifest, data kamar dan jadwal bus di Saudi.
- 18) Mengecek data kamar/berapa jumlah *quint*, *quad*, *triple*, dan *double* serta upgrade hotel bintang 5.
- 19) Mengecek dan laporan jumlah bagasi keberangkatan

- 20) Membuat group keberangkatan umrah untuk tim Ma'ali.
- 21) Melaporkan ke group manifest apabila ada *block seat* atau *request* jemaah.
- 22) Mengecek setiap manifest untuk segera dilengkapi oleh jemaah atau perekrut.
- 23) Menghubungi para pembimbing atau perekrut untuk memastikan tanggal keberangkatan dan jumlah jemaahnya.
- 24) Mengingatkan *customer service* untuk melaporkan keuangan masuk dan keluar serta setor ke bank.
- 25) Mengingatkan *customer service* untuk menghubungi jemaah tentang pengumuman manasik atau perubahan jadwal keberangkatan.
- 26) Melakukan pemesanan kain seragam Ma'ali ke Barkat Textile.
- 27) Melakukan pemesanan dan pembuatan mukena dan syal ke Mba Inggit.
- 28) Melayani dan membantu para perekrut yang ingin laporan berkas jemaah dan setoran pembayaran jemaah.
- 29) Membantu kantor cabang Ma'ali yang baru dalam pembuatan surat atau dokumen yang diperlukan.
- 30) Mengingatkan para perekrut yang belum melunasi pembayaran umrah untuk segera melakukan pelunasan.

b. Keuangan

- 1) Membayar segala tagihan yang berkaitan dengan keberangkatan jemaah umrah, seperti tiket, visa dan perlengkapan lainnya.

- 2) Melaporkan pembayaran tiket.
- 3) Melaporkan pembayaran visa.
- 4) Melaporkan pembayaran perlengkapan seperti kain seragam, koper, buku manasik dan kain ihrom.
- 5) Melakukan pemesanan apabila ada perlengkapan yang kurang atau stok hampir habis.
- 6) Membayar tagihan kantor (Listrik, PDAM, Indihome dan lainnya).
- 7) Melaporkan uang keluar di berangkat kantor.
- 8) Melaporkan keuangan berkaitan dengan handling di Saudi.
- 9) Melaporkan keuangan berkaitan dengan handling di Jakarta.
- 10) Melaporkan keuangan berkaitan dengan handling keberangkatan dan kedatangan di Banjarmasin.
- 11) Berkoordinasi dengan tim keuangan setoran umrah dan haji.
- 12) Memeriksa setoran dan pembayaran jemaah.
- 13) Melakukan penagihan untuk jemaah dan perekrut yang belum melakukan pelunasan.
- 14) Membayar iuran BPJS.
- 15) Membagikan gaji karyawan.
- 16) Membayarkan tagihan desain grafis.
- 17) Memberikan surat izin dan kwitansi untuk jemaah.
- 18) Membuatkan rekomendasi travel untuk jemaah.
- 19) Memberikan surat untuk kantor cabang di luar daerah.
- 20) Mengambil setoran cash ke rumah pembimbing.

- 21) Membayar hotel untuk acara manasik.
- 22) Merapikan berkas haji 1 tahun.
- 23) Merapikan berkas haji 6 tahun.
- 24) Mendaftarkan haji 6 tahun dan menyetorkan setoran haji 6 tahun.

c. Pemasaran

- 1) Menerima setiap tamu yang datang di kantor, kalau tamu eksekutif maka akan diarahkan ke manajer operasional dan atau Owner PT. Ma'ali Wisata.
- 2) Memberikan informasi dan menjelaskan produk (paket-paket haji dan umrah) bagi calon jemaah.
- 3) Melayani pendaftaran jemaah (haji ataupun umrah).
- 4) Menerima berkas administrasi jemaah kemudian melaporkan ke group whatsapp khusus manifest.

d. Admin

- 1) Mengumpulkan dan mencari data jemaah mulai dari nama di rekom/billing atau paspor jemaah untuk dimasukkan datanya ke manifest.
- 2) Mengumpulkan seluruh buku vaksin jemaah dan foto.
- 3) Mendata kelengkapan seperti paspor, buku vaksin, foto dan scanan.
- 4) Menscan, *crop* foto, edit nama semua paspor jemaah pertanggal keberangkatan.
- 5) Menyiapkan dan merapikan semua paspor jemaah termasuk memprint dan menyatukan buku vaksin di paspor jemaah.

- 6) Menyiapkan berkas untuk pembimbing dan ustadzah Yabin seperti printout manifest, data kamar, data bus, data over bagasi, tiket kepulangan dan stiker.

e. Ticketing

- 1) Ticketing yaitu proses booking, *insert name* dan *issued* tiket serta membuat laporan *issued* tiket untuk keuangan.
- 2) *Itinerary* atau gambaran perjalanan yaitu menyusun dan mengatur pelaksanaan kegiatan setiap keberangkatan.
- 3) Jadwal keberangkatan dan kedatangan yaitu membuat tabel jadwal setiap keberangkatan dari Banjarmasin dan Kedatangan ke Banjarmasin.
- 4) Visa umrah plus yaitu proses pengumpulan data-data jemaah dan *entry* data visa.
- 5) Jadwal bus/paket info yaitu menyusun dan mengatur jadwal bus di Arab Saudi.
- 6) Keuangan kas kecil di kantor.

f. Handling

- 1) Segala sesuatu yang bersifat lapangan yaitu menjemput tamu, mengambil perlengkapan umrah, setoran ke bank dan lain-lain.
- 2) Menyambut dan membantu kedatangan jemaah di bandara.

3. Produk-Produk PT. Ma'ali Wisata

Produk yang di maksud adalah paket-paket yang ditawarkan oleh PT. Ma'ali Wisata. Paket yang ditawarkan secara garis besar adalah paket

Haji (haji furoda dan haji plus porsi kemenag dengan masa tunggu 6 sampai 7 tahun), paket umrah (umrah reguler, umrah plus, umrah request dan umrah eksekutif), dan paket wisata.

a. Umrah Reguler

Umrah reguler adalah umrah yang khusus untuk ke Mekkah dan Madinah dari paket 9 sampai 15 hari. Umrah Arbain adalah umrah yang waktu tinggalnya lebih lama di Madinah untuk mengerjakan 40 kali shalat 5 waktu yaitu dari paket 16 sampai 18 hari. Selain paket di atas ada lagi paket yang ditawarkan yaitu umrah Ramadhan (paket biasa dan full Ramadhan).

TABEL 4.2 Paket Umrah Reguler, Umrah Arbain dan Umrah Ramadhan PT. Ma'ali Wisata By Garuda

JANUARI					
Tgl/ Hari	Hotel		Biaya		
	Mekkah	Madinah	Quad	Triple	Double
9/14	Dana Al Taj	Gloria	29.000.000	30.000.000	31.500.000
11/20	Dana Al Taj	Gloria	32.000.000	33.500.000	36.000.000
18/14	Dana Al Taj	Gloria	29.000.000	30.000.000	31.500.000
25/14	Dana Al Taj	Gloria	29.000.000	30.000.000	31.500.000
FEBRUARI					
Tgl/ Hari	Hotel		Biaya		
	Mekkah	Madinah	Quad	Triple	Double
11/18	Dana Al Taj	Gloria	31.000.000	32.400.000	34.500.000
11/14	Dana Al Taj	Gloria	29.000.000	30.000.000	31.500.000
16/13	Dana Al Taj	Gloria	28.500.000	29.500.000	31.000.000
MARET					
Tgl/	Hotel		Biaya		

Hari	Mekkah	Madinah	Quad	Triple	Double
4/14	Dana Al Taj	Gloria	29.750.000	30.750.000	32.250.000
14/14	Dana Al Taj	Gloria	29.750.000	30.750.000	32.250.000
14/17	Dana Al Taj	Gloria	31.250.000	32.550.000	34.550.000
19/14	Dana Al Taj	Gloria	29.750.000	30.750.000	32.250.000
APRIL					
Tgl/ Hari	Hotel		Biaya		
	Mekkah	Madinah	Quad	Triple	Double
4/16	Dana Al Taj	Gloria	30.750.000	32.050.000	33.550.000
7/14	Dana Al Taj	Gloria	29.750.000	30.750.000	32.250.000
14/16	Dana Al Taj	Gloria	33.750.000	35.250.000	37.250.000
16/14	Dana Al Taj	Gloria	32.250.000	33.950.000	36.250.000
20/14	Dana Al Taj	Gloria	32.750.000	34.550.000	36.750.000
21/12	Dana Al Taj	Gloria	31.550.000	33.050.000	35.150.000
28/29	Lu'lu	Gloria	39.750.000	43.250.000	49.750.000
29/14	Dana Al Taj	Gloria	34.250.000	36.250.000	39.950.000
MEI					
Tgl/ Hari	Hotel		Biaya		
	Mekkah	Madinah	Quad	Triple	Double
14/14	Dana Al Taj	Gloria	37.250.000	39.950.000	45.250.000
26/14	Dana Al Taj	Gloria	29.250.000	30.250.000	31.750.000
JUNI					
Tgl/ Hari	Hotel		Biaya		
	Mekkah	Mekkah	Quad	Triple	Double
2/14	Dana Al Taj	Gloria	29.250.000	30.250.000	31.750.000
9/14	Dana Al Taj	Gloria	29.250.000	30.250.000	31.750.000

b. Umrah Plus

Pada dasarnya umrah plus dan umrah reguler memiliki arti yang sama yaitu melakukan ibadah umrah di tanah suci. Tetapi pada umrah

plus ditambahkan dengan berwisata ke negara-negara yang telah ditetapkan oleh pihak travel setelah seluruh kegiatan umrah dilakukan. PT. Ma'ali Wisat sendiri menyediakan 6 paket umrah plus, diantaranya:

TABEL 4.3 Daftar Paket Umrah Plus PT. Ma'ali Wisata

No	Nama Paket
1	Umrah Plus Mesir
2	Umrah Plus Yaman
3	Umrah Plus Aqsha
4	Umrah Plus Turki
5	Umrah Plus Dubai
6	Umrah Plus Uzbekistan

c. Umrah Request

PT. Ma'ali Wisata juga menerima umrah request misalnya ada group atau rombongan yang tidak bisa berangkat sesuai dengan jadwal yang telah disiapkan yang tertera di brosur maka rombongan tersebut bisa untuk melakukan request sesuai dengan jadwal yang diinginkan dan secepatnya akan di proses perusahaan.

d. Umrah Eksekutif

PT. Ma'ali Wisata juga melayani mereka yang ingin menjalankan ibadah umrah dengan mendapatkan pelayanan yang khusus seperti penerbangan, hotel Mekah dan Madinah bintang lima, bus khusus untuk satu keluarga dan pembimbingnya pun khusus hanya untuk satu keluarga tersebut. Penjelasan di atas merupakan

maksud dari umrah eksekutif itu sendiri. Mantan Walikota Banjarmasin Bapak Muhidin adalah salah satu jemaah PT. Ma'ali Wisata yang menggunakan paket umrah eksekutif.²

4. Visi dan Misi PT. Ma'ali Wisata

- a. Visi PT. Ma'ali Wisata adalah “Menjadi travel haji dan umrah yang profesional amanah dengan tuntunan sesuai Al-Qur'an dan As-Sunnah”.
- b. Misi
 - 1) Syiar tentang ibadah haji dan umrah.
 - 2) Memberikan bimbingan intensif kepada tamu Allah SWT dalam melaksanakan ibadah sesuai dengan tuntunan syariat (Al-Quran dan As-Sunnah).
 - 3) Menjalankan bisnis syar'i dengan tetap menjaga kesejahteraan karyawan.
 - 4) Menyiapkan karyawan untuk selalu melayani jemaah secara profesional dan amanah.
 - 5) Mengembangkan ukhuwah islamiyah, silaturahmi, ta'awanu'alal birri wa taqwa mencapai kehidupan yang rahmatan lil alamin.
- c. *Motto* PT. Ma'ali Wisata adalah “Melayani Anda Adalah Kebanggaan Kami”.

² Wawancara dengan Nor Izzatil Hasanah, S.Pd.I., Divisi Pemasaran PT. Ma'ali Wisata, 13 Januari 2021.

B. Hasil Penelitian

1. Penerapan Fungsi Manajemen PT. Ma'ali Wisata

Dalam mencapai suatu tujuan perusahaan tidak terlepas dari peran manajemen mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan sampai dengan proses evaluasi. Fungsi manajemen tersebut dapat terbentuk karena adanya komunikasi yang baik antara pimpinan dengan semua karyawan yaitu komunikasi secara langsung yang dilakukan dalam sebuah rapat. Rapat tidak hanya berbicara tentang pembuatan rencana dan pembagian tugas akan tetapi juga berisi laporan dari masing-masing penanggungjawab dan juga evaluasi serta pencarian solusi dengan tujuan untuk menghindari kegagalan dalam mencapai sebuah tujuan.

TABEL 4.4 Jadwal Hari Kerja, Jam Kerja dan Pakaian Karyawan

No	Hari	Jam Kerja	Pakaian
1	Senin	09.00 – 17.00	Seragam sasirangan
2	Selasa	09.00 – 17.00	Seragam sasirangan
3	Rabu	09.00 – 17.00	Seragam sasirangan
4	Kamis	09.00 – 17.00	Seragam sasirangan
5	Juma'at	09.00 – 17.00	Busana muslim
6	Sabtu	09.00 – 14.00	Seragam sasirangan

a. Perencanaan

Perencanaan yang diterapkan PT. Ma'ali Wisata tidak lain adalah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan yaitu memberikan pelayanan yang terbaik untuk jemaah di tanah air dan juga Arab Saudi dengan harapan jemaah bisa mendapatkan umrah mabrur. Perencanaan

itu sendiri merupakan perumusan tentang apa yang akan dicapai atau cara, tindakan apa yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Berikut adalah perencanaan PT. Ma'ali Wisata dalam upaya mencapai tujuan:

- 1) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan mengikutsertakan karyawan dalam berbagai macam pelatihan dan juga pelatihan karyawan secara menyeluruh oleh perusahaan dengan mendatangkan pemateri dari luar seperti pelatihan *public speaking*.
- 2) Ikut serta dalam pelatihan yang diadakan untuk setiap pimpinan travel.
- 3) Menggunakan *by sistem*.
- 4) Membuka cabang sebanyak-banyaknya.

b. Pengorganisasian

Setelah melaksanakan perencanaan yang matang maka sangatlah diperlukan pengorganisasian untuk mengelompokkan orang-orang, tugas-tugas, alat-alat serta tanggung jawab dan wewenang dengan rapi dan sistematis untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Pengorganisasian PT. Ma'ali Wisata dilakukan oleh pimpinan selaku direktur utama yang bertanggung jawab atas semua aktivitas yang ada di PT. Ma'ali Wisata. Penempatan karyawan dilakukan dengan cara melihat, mengamati dari kecondongan karyawan itu sendiri. "Menyesuaikan dengan karyawan itu sendiri tidak peduli

dengan gelar atau latar belakang pendidikan, yang penting jika ia ada kelebihan di satu bidang maka ditempatkan di bidang itu”. PT. Ma’ali wisata juga menggunakan group whatsapp sebagai salah satu media komunikasi antar karyawan dan pimpinan dalam membagikan tugas serta untuk saling koordinasi antara divisi yang satu dengan divisi yang lainnya.

c. Pelaksanaan

Setelah melakukan pengorganisasian maka langkah selanjutnya dalam manajemen yang harus dilakukan adalah pelaksanaan atau penggerakan yaitu dengan cara memberikan pengarahan. Pimpinan berperan penting dalam memberikan pengarahan kepada setiap karyawan karena untuk menentukan kesuksesan perusahaan, maka dari itu perlunya komunikasi antara pimpinan dengan karyawan. Berikut adalah tindakan yang dilakukan PT. Ma’ali Wisata dalam melakukan penggerakan kepada karyawan antara lain:

- 1) Memberikan semangat, motivasi dan dorongan kepada karyawan untuk menjalankan tugas yang telah diberikan dengan bersungguh-sungguh melalui online maupun secara langsung yang dilakukan 2 minggu sekali.
- 2) Memberikan *reward* atau penghargaan kepada karyawan yaitu berangkat umrah.
- 3) Makin banyak jemaah yang mendaftar maka karyawan akan mendapatkan bonus.

d. Pengawasan

Langkah terakhir dalam manajemen yang harus dilakukan adalah *controlling* atau pengawasan atau yang disebut juga dengan pengendalian. Pengendalian sangat penting dilakukan untuk mengetahui kesesuaian antara perencanaan dengan pergerakan yang dilakukan dalam proses pencapaian tujuan serta juga menjadi bahan evaluasi untuk kedepannya.

Fungsi pengendalian ini diterapkan oleh PT. Ma'ali Wisata yang dilakukan langsung oleh pimpinan dengan cara melakukan rapat sekaligus laporan dan evaluasi dengan bersama-sama mencari suatu cara atau jalan keluar dalam permasalahan. Dan untuk rapat ini sendiri dilakukan dua minggu sekali. PT. Ma'ali Wisata juga mengadakan kumpul-kumpul satu minggu sekali antar karyawan terlepas itu ada pimpinan atau pun tidak untuk melakukan *sharing* terkait pekerjaan misal tentang keluhan jemaah dan hal lainnya yang nantinya akan menjadi bahan untuk rapat bersama pimpinan.³

2. Penerapan Manajemen Pelayanan PT. Ma'ali Wisata

a. Administrasi

1) Planning

Dalam memberikan pelayanan kepada jemaah maupun calon jemaah, PT. Ma'ali Wisata menerapkan perencanaan yaitu

³ Wawancara dengan Ustadz Muhammad Irhami, Lc., Direktur Utama PT. Ma'ali Wisata, 27 Oktober 2020.

selalu berusaha memberikan dan menciptakan rasa kekeluargaan dengan bersikap ramah, tidak membedakan-bedakan, juga memberikan solusi kepada calon jemaah yang memiliki masalah terkait administrasi. PT. Ma'ali Wisata juga menawarkan pelayanan lebih kepada jemaah yaitu pembuatan paspor yang mana pembuatan paspor tersebut tidak termasuk dalam harga paket. Proses pendaftaran pun tidak bersifat kaku, dimana jemaah dapat melakukan pendaftaran melalui telepon dan untuk persyaratan administrasinya pun dapat dikirim menggunakan jasa pengiriman. Persyaratan administrasi antara lain:

- a) Pasport dengan nama tiga suku kata
- b) Fotocopy KTP (3 lembar)
- c) Fotocopy kartu keluarga (3 lembar)
- d) Fotocopy buku nikah bagi yang berangkat suami isteri
- e) Akta kelahiran bagi yang membawa anak
- f) Surat mahram bagi wanita yang di bawah umur 45 tahun yang berangkat sendiri
- g) Foto berwarna latar belakang putih, fokus wajah 80% ukuran 4x6 (5 lembar)
- h) Buku suntik vaksin meningtis

2) *Organizing*

Pada proses pengorganisasian dilakukan pembagian tugas kepada masing-masing karyawan sehingga setiap karyawan

memiliki tanggung jawab yang berbeda. Sehingga karyawan PT. Ma'ali Wisata sudah mengetahui dan memahami tugasnya masing-masing dalam pelayanan administrasi. Pembagian tugas dilakukan oleh pimpinan berdasarkan kecondongan karyawan tersebut yang nantinya pembagian tugas tersebut akan disampaikan dan dijelaskan oleh *manager*. *Costumer sevice* adalah bagian yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan administrasi yang beranggotakan 1 orang perempuan dan 1 orang laki-laki.⁴

3) *Actuating*

Setiap calon jemaah atau tamu yang datang berkunjung akan langsung mendapatkan pelayanan yaitu sambutan oleh *costumer service* berupa balasan salam, mempersilahkan duduk, memberikan dan mempersilahkan tamu untuk minum terlebih dahulu sebelum mulai pembicaraan. Setelahnya karyawan akan memulai pembicaraan seputar nama, asal, keperluan, dan juga terkait tamu tersebut tentang darimana mendapatkan info umrah. Apabila karyawan sudah mengetahui tujuan atau keperluan tamu maka selanjutnya adalah menjelaskan terkait paket umrah yang ditawarkan, hal-hal yang termasuk dalam harga paket, persyaratan administrasi, menjelaskan cara pembuatan paspor sekaligus menawarkan pembuatan paspor melalui perusahaan, menjawab

⁴ Wawancara dengan Ibu Dahlia, S.Pd.I., Manajer Operasional PT. Ma'ali Wisata, 13 November 2020.

setiap pertanyaan yang diajukan calon jemaah dan tidak lupa juga meminta calon jemaah atau tamu untuk mengisi daftar hadir.

Complaint adalah hal yang tidak dapat dihindari dalam sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa haji dan umrah. Dalam menghadapi dan menyelesaikan *complaint*, *costumer service* terlebih dahulu akan mendengarkan sambil memahami *complaint* dari jemaah kemudian mencoba mencari solusi terlebih dahulu untuk memecahkan dan menyelesaikan permasalahan tersebut dengan cara mandiri tanpa melibatkan pimpinan kecuali apabila sudah tidak mampu dan memang bukan di ranah *costumer service* maka akan langsung ditanyakan kepada pihak yang bersangkutan juga kepada pimpinan terkait cara penyelesaiannya.

Apabila calon jemaah atau tamu tertarik dan ingin melakukan umrah dengan PT. Ma'ali Wisata maka harus melengkapi persyaratan administrasi terlebih dahulu, diantara persyaratan administrasi salah satunya adalah paspor. Apabila jemaah ingin membuat paspor sendiri maka perusahaan akan memberikan surat rekomendasi travel untuk dibawa ke Kementrian Agama.

Jemaah akan datang kembali ke kantor untuk menyerahkan paspor beserta persyaratan lainnya serta membayar DP sebesar 10 atau 15 juta 2 bulan sebelum keberangkatan dan pelunasan 1 bulan sebelum keberangkatan. Perlengkapan yang di dapat jemaah

setelah membayar DP yaitu koper, tas tenteng, tas paspor, ihrom, mukena, buku manasik dan kain seragam.⁵

4) *Controlling*

Pengendalian berupa koreksi tidak hanya dilakukan oleh *manager* tetapi juga karyawan yang bersangkutan. Koreksi yang dimaksud berupa surat keperluan jemaah dan berkas-berkas jemaah. Manager juga akan melakukan koreksi terlebih dahulu sebelum surat tersebut diserahkan kepada jemaah, juga melakukan koreksi berkas-berkas jemaah, serta data kamar jemaah yang dikerjakan oleh *costumer service*.

Pengendalian atau evaluasi juga akan tetap dilakukan ketika rapat mingguan bersama pimpinan dan seluruh karyawan. Tujuannya adalah untuk penyampaian laporan sekaligus evaluasi akan pekerjaan yang telah dilakukan. Tidak lupa juga untuk mencari jalan keluar dan cara penyelesaian terhadap sebuah permasalahan.

b. Transportasi (Maskapai)

1) *Planning*

Dalam memberikan pelayanan perusahaan selalu berusaha melakukan yang terbaik untuk jemaahnya salah satunya dalam pelayanan maskapai atau penerbangan. Berbekal pengalaman yang

⁵ Wawancara dengan Nor Izzatil Hasanah, S.Pd.I., Divisi Pemasaran PT. Ma'ali Wisata, 13 Januari 2021.

kurang menyenangkan dengan maskapai terdahulu sampai menyebabkan kerugian besar bagi perusahaan. Oleh karena itu perusahaan memutuskan untuk melakukan kontrak dengan pihak Garuda misal dengan kurang lebih 1000 tiket untuk satu tahun sehingga perusahaan hanya tinggal mengatur jadwal keberangkatan yang nanti akan tertera di brosur dan sudah pasti keberangkatannya.

2) *Organizing*

Proses pengorganisasian di dalam transportasi melibatkan langsung pimpinan, divisi *ticketing* dan juga keuangan yang mana ketiganya memiliki peran dan tanggung jawab yang berbeda-beda tetapi saling berhubungan. Pimpinan sendiri bertugas untuk menentukan jenis maskapai yang akan digunakan juga melakukan pemesanan tiket untuk satu tahun keberangkatan. Sedangkan divisi *Ticketing* akan berkoordinasi langsung dengan pimpinan terkait dengan pemilihan atau penentuan jadwal keberangkatan umrah berdasarkan jumlah tiket yang ada. Sedangkan untuk pembayaran tiket yang telah dipesan akan dilakukan oleh divisi keuangan.

3) *Actuating*

“Jadi kami ini sama dengan menjual tiket karena yang tertera di brosur itu memang sudah ada tiketnya dan pasti keberangkatannya dan untuk keberangkatan jemaah dari Banjarmasin ke Jakarta itu terkadang satu pesawat khusus untuk

jemaah kami dan nanti akan bergabung dengan jemaah dari travel lain ketika keberangkatan dari Jakarta menuju Arab Saudi, kata pimpinan PT. Ma'ali Wisata”.

4) *Controlling*

Kontrol sangat perlu dilakukan beberapa hari sebelum keberangkatan untuk mengetahui apakah terjadi kendala atau masalah dari pihak maskapai, sehingga perusahaan terlebih dahulu dapat memberikan kabar, informasi dan pengertian kepada jemaah.

Evaluasi ataupun yang bisa disebut dengan pengendalian juga akan dilakukan ketika rapat mingguan dengan pimpinan dan seluruh karyawan. Perusahaan harus menunggu laporan terlebih dahulu yang akan diberikan oleh pembimbing ataupun ketua rombongan terkait perjalanan yang dilakukan menggunakan maskapai yang digunakan. Pengendalian juga dilakukan terkait jadwal keberangkatan yang hampir berangkat namun jumlah *seat* masih ada yang kosong, nantinya perusahaan akan mencari solusi untuk mengisi *seat* yang kosong tersebut.⁶

⁶ Wawancara dengan Ustadz Muhammad Irhami, Lc., Direktur Utama PT. Ma'ali Wisata, 27 Oktober 2020.

c. Bimbingan

GAMBAR 4.4 Manasik Umrah PT. Ma'ali Wisata



1) *Planning*

PT. Ma'ali Wisata juga menerapkan perencanaan dalam memberikan pelayanan bimbingan atau manasik kepada jemaahnya, yaitu memberikan bimbingan atau manasik satu kali sebelum keberangkatan yang bertempat di hotel berbintang yang ada di Banjarmasin. Karena untuk memberikan rasa nyaman agar jemaah semangat dan fokus dalam mengikuti kegiatan manasik. Dalam pemilihan hotel sendiri tergantung mayoritas darimana jemaah itu berasal. Manasik ini nanti akan di isi oleh tuan guru yang jelas sudah berpengalaman, paham dan bisa menjelaskan dengan baik kepada jemaah.

PT. Ma'ali Wisata juga berusaha agar seluruh jemaahnya hadir dan ikut serta dalam melakukan kegiatan manasik yaitu dengan tetap memberikan bimbingan atau manasik kepada jemaah yang berhalangan hadir. Karena ini sangat penting dan berkaitan langsung tentang bagaimana nanti mereka ketika menjalankan

ibadah umrah. Dalam mendapatkan kesan yang baik dari jemaah maupun masyarakat, PT. Ma'ali Wisata juga memberikan pelayanan bagi keluarga jemaah yang ikut menemani jemaah ke acara manasik.

Sedangkan untuk undangan manasik itu sendiri akan dibuat dalam bentuk pamflet dan undangan tertulis yang akan dikirim via whatsapp atau telepon satu minggu sebelum acara. Jemaah juga bisa mengajak sanak keluarganya untuk ikut menemani ke dalam ruangan tempat manasik dan juga akan mendapatkan konsumsi seperti halnya para jemaah yang melakukan manasik.

2) *Organizing*

Agar kegiatan manasik dapat berjalan dengan baik dan lancar maka perusahaan membentuk tim manasik yang terdiri dari bidang acara (moderator dan jaga tamu, yang bertugas untuk menyambut kedatangan jemaah dan membagikan gambaran perjalanan sesuai keberangkatan juga melayani jemaah yang ingin melakukan tukar uang riyal), lapangan, dokumentasi dan operator. Dalam menentukan petugas manasik, perusahaan benar-benar melihat dan mengamati karyawannya sehingga jika karyawan tersebut terpilih dalam tim manasik setidaknya tidak akan menimbulkan kekacauan di kantor selama ia bertugas di lapangan.

Dulu untuk menentukan orang-orang yang bertugas di dalam tim manasik dilakukan secara bergilir akan tetapi hal

tersebut dinilai kurang efektif. Akhirnya, sekarang tim manasik mempunyai petugas tetap sehingga mereka benar-benar tahu dan paham akan pekerjaan di lapangan.

3) *Actuating*

Jemaah akan mendapatkan bimbingan atau manasik satu kali sebelum keberangkatan, berkisar tiga atau dua minggu sebelum keberangkatan yang dilaksanakan pada hari sabtu bertempat di hotel berbintang Banjarmasin. Sebelumnya, jemaah akan mendapatkan undangan yang dikirim karyawan PT. Ma'ali Wisata melalui whatsapp juga melalui telepon satu minggu sebelum acara manasik.

Ketika di hotel jemaah akan disambut petugas manasik (absen dan membagikan gambaran perjalanan) kemudian jemaah dan keluarga akan diarahkan untuk mengambil konsumsi dan masuk kedalam ruangan untuk menepati tempat yang telah disediakan sambil menikmati konsumsi yang diberikan juga menunggu kedatangan jemaah yang lainnya. Ketika acara dimulai, jemaah akan diajak untuk nonton bersama tentang gambaran perjalanan dan teknis keberangkatan. Setelahnya jemaah akan masuk acara inti yaitu tentang manasik umrah (materi dan praktek) yang di isi oleh guru-guru besar seperti Alm. Abuya Haderawi, KH. Muslimin Kaderi, KH. Padliannor, Guru Sa'dillah, dan Ustadz H. Nur Mahmudi serta guru-guru lainnya.

Dan ketika acara selesai jemaah dan keluarga akan diarahkan untuk mengambil makan siang yang telah disediakan oleh pihak hotel atau pun melakukan tukar uang riyal yang disediakan oleh PT. Ma'ali Wisata.

4) *Controlling*

Sebelum acara dimulai, tim manasik akan datang terlebih dahulu untuk melihat dan mengoreksi terkait tempat manasik juga perlengkapan yang diperlukan untuk kelancaran acara manasik. Sedangkan selebihnya untuk evaluasi akan dilakukan ketika rapat mingguan bersama pimpinan sekaligus laporan terkait acara yang dilakukan.

d. Konsumsi

1) *Planning*

Perencanaan yang dilakukan PT. Ma'ali Wisata adalah dengan memberikan pelayanan konsumsi ketika jemaah melakukan transit di Jakarta. Hal ini dilakukan karena jadwal jemaah untuk kumpul di bandara Banjarmasin sangat pagi dan jadwal keberangkatannya pun di pagi hari sehingga jemaah melewatkan sarapan pagi dan seperti yang kita ketahui, orang Indonesia tidak bisa dikatakan makan apabila belum makan makanan pokok yaitu nasi. Berlatar belakang dari itulah PT. Ma'ali Wisata memberikan pelayanan konsumsi ketika jemaah

melakukan transit di Jakarta baik ketika keberangkatan menuju Arab Saudi maupun pada saat kepulangan ke tanah air.

2) *Organizing*

Selain memiliki tim *handling* di Banjarmasin dan Arab Saudi, PT. Ma'ali Wisata juga memiliki tim *handling* yang ada di Jakarta yang bertugas untuk menyambut, mengarahkan dan membantu jemaah ketika melakukan transit. Tim *handling* ini juga yang bertugas untuk membagikan konsumsi kepada jemaah dalam kemasan box.

3) *Actuating*

Petugas atau tim *handling* akan membagikan konsumsi kepada jemaah setelah sebelumnya mengangkut koper jemaah ke bagasi dan setelah itu mengarahkan jemaah untuk istirahat dan memakan konsumsi yang dibagikan sambil menunggu waktu keberangkatan. Untuk konsumsi sendiri tim *handling* melakukan katering sehingga pihak katering akan mengantarkan pesanan ke bandara.

4) *Controlling*

Dalam melakukan pengawasan atau pengendalian terhadap pelayanan konsumsi peran pembimbing atau *tour leader* sangat diperlukan untuk memberikan informasi kepada pimpinan terkait setiap kejadian yang terjadi di lapangan agar memudahkan

pimpinan dalam memberikan arahan dan masukan kepada tim *handling* yang ada di Jakarta.

e. Kesehatan

1) *Planning*

Salah satu syarat umrah yaitu adalah melakukan suntik vaksin meningitis ketika masih di tanah air. Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada jemaah PT. Ma'ali Wisata memberikan kebebasan untuk melakukan suntik vaksin, bisa melalui jasa perusahaan atau mandiri. Pelayanan yang diberikan jika menggunakan jasa perusahaan adalah tidak perlu daftar online dan akan didampingi langsung oleh tim lapangan ke tempat.

2) *Organizing*

Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada jemaah PT. Ma'ali Wisata telah menetapkan orang-orang lapangan yang bertugas untuk mengarahkan, mengantar dan menemani jemaah ke klinik Alesha Tj. Pagar Kecamatan Banjarmasin Selatan, yang mana klinik tersebut telah bekerjasama dengan PT. Ma'ali Wisata.

3) *Actuating*

Jemaah yang memilih menggunakan jasa perusahaan tidak perlu lagi untuk mendaftar online seperti di Dinas Kesehatan sehingga memerlukan waktu yang cukup lama untuk menunggu jadwal yang ditetapkan melakukan suntik vaksin. Jemaah hanya cukup membawa fotocopy KTP dan fotocopy Paspor ke klinik,

yang diarahkan dan ditemani langsung oleh karyawan yang bertugas di lapangan. Pelayanan kesehatan ini di luar harga paket dalam artian jemaah harus membayar lagi kisaran Rp. 30.000,00 jika menggunakan jasa perusahaan.

4) *Controlling*

Evaluasi untuk pelayanan kesehatan dilakukan ketika rapat mingguan sekaligus laporan terkait pekerjaan dan keuangan atau pendapatan. Karyawan yang bertugas juga akan ditanyai bagaimana cara dia memberikan pelayanan kepada jemaah, sehingga karyawan yang lain dapat mengetahui dan dapat memberikan masukan apabila memang perlu ada perbaikan.

f. Perlindungan

1) *Planning*

Sekarang perusahaan travel haji dan umrah diwajibkan untuk memiliki asuransi bagi setiap jemaahnya begitu pula dengan PT. Ma'ali Wisata yang juga menggunakan asuransi untuk memberikan jaminan dan perlindungan kepada setiap jemaah. Asuransi berguna untuk memberikan jaminan dan perlindungan kepada setiap jemaah seperti jemaah sakit, jemaah hilang, jemaah meninggal dan juga barang-barang yang hilang.

Berdasarkan pengalaman yang pernah dialami perusahaan ketika belum menggunakan asuransi, karena menganggap segala kejadian hal di atas jarang terjadi yaitu jemaah yang kehilangan

koper. Akibatnya perusahaan harus memberikan ganti rugi dan ternyata beberapa hari kedepan koper jemaah telah ditemukan. Berdasarkan pengalaman tersebut akhirnya PT. Ma'ali Wisata menggunakan asuransi untuk memberikan jaminan dan perasaan aman kepada jemaah.

2) *Organizing*

Dalam menjalankan perencanaan harus ada orang atau karyawan yang menjalankan perencanaan tersebut agar perencanaan dapat berjalan dan mencapai tujuan. PT. Ma'ali Wisata memiliki karyawan yang bertugas untuk membayar dan mengurus asuransi jemaah ke pihak asuransi yang digunakan.

3) *Actuating*

Jemaah akan mendapatkan jaminan dari PT. Ma'ali Wisata yang mana asuransi tersebut sudah termasuk dalam harga paket sehingga jemaah dapat menjalankan ibadah umrah dengan tenang. Asuransi yang digunakan PT. Ma'ali Wisata adalah BRINS yaitu dengan membayar Rp. 50.000,00 s/d Rp. 100.000,00 untuk satu orang jemaah per keberangkatan.

4) *Controlling*

Pengendalian atau evaluasi yang dilakukan PT. Ma'ali Wisata terhadap pelayanan perlindungan yaitu dilakukan ketika rapat mingguan. Di sana karyawan dan pimpinan akan bertukar pikiran terkait mencari jalan keluar atau penyelesaian masalah

perihal dana jemaah yang sulit dicairkan karena banyaknya persyaratan yang harus disertakan untuk proses pencairan dana asuransi jemaah.⁷

3. Pelayanan dalam Perjalanan Jemaah Umrah PT. Ma'ali Wisata

a. Keberangkatan

1) Planning

Perencanaan yang dilakukan PT. Ma'ali Wisata dalam memberikan pelayanan keberangkatan yaitu koper jemaah akan dibawakan ke bandara oleh tim keberangkatan. Tim keberangkatan akan datang lebih awal dari jemaah untuk mengurus koper jemaah ke bagasi, dan jemaah berada di bandara 2 jam sebelum keberangkatan untuk dibagikan perlengkapan lainnya.

2) Organizing

Seperti halnya pelayanan yang lain, pelayanan keberangkatan pun mempunyai tim khusus yang mengurus dan memberikan pelayanan keberangkatan kepada jemaah yang disebut dengan tim *handling* keberangkatan. Tim ini terdiri dari beberapa karyawan kantor Gatot dan juga beberapa *mudhabbir* pesantren tempat ketua tim keberangkatan mengajar. Untuk pembagian tugas sendiri mereka sudah paham dan mengerti akan

⁷ Wawancara dengan Ibu Dahlia, S.Pd.I., Manajer Operasional PT. Ma'ali Wisata, 13 November 2020.

tugas-tugas yang harus dikerjakan karena seringnya keberangkatan yang ditangani membuat mereka mempunyai pengalaman tersendiri dalam mengurus hal-hal yang berhubungan dengan keberangkatan.

3) *Actuating*

Jemaah akan menyerahkan koper ke kantor 2 atau 3 hari sebelum keberangkatan yang sudah diberi tanda oleh jemaah sendiri dan akan diberikan id koper untuk memudahkan tim keberangkatan di lapangan. Sehingga koper jemaah sepenuhnya sudah menjadi tanggung jawab perusahaan mulai dari membawa koper ke bandara juga mengurus koper jemaah ke bagasi. Ketika di bandara jemaah akan mendapatkan perlengkapan seperti syal, id card dan juga *boarding pass* yang akan dibagikan oleh tim keberangkatan. Jemaah juga akan melakukan doa bersama yang dipimpin langsung oleh pembimbing.

4) *Controlling*

Sebelum hari keberangkatan tim keberangkatan akan terlebih dahulu melakukan pemeriksaan atau mengecek jumlah koper jemaah apakah sudah sesuai dengan jumlah manifest keberangkatan dari Banjarmasin, juga memeriksa jumlah syal apakah sudah sesuai dengan manifest keberangkatan pada hari tersebut, yang mana nantinya syal itu akan dibagikan juga kepada jemaah yang ada di luar Banjarmasin.

Pengendalian atau evaluasi tidak hanya dilakukan oleh tim keberangkatan sendiri tetapi juga dilakukan oleh PT. Ma'ali Wisata ketika waktu rapat mingguan. Selain penyampaian laporan, evaluasi juga akan dilakukan untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan yang telah dicapai, juga akan dilakukan koreksi atas penyimpangan yang mungkin ditemukan dan juga melakukan berbagai alternatif solusi atas berbagai masalah yang terkait dengan pencapaian tujuan.

b. Kedatangan

GAMBAR 4.5 Kedatangan Jemaah Umrah



1) *Planning*

Perencanaan pelayanan kedatangan yang dilakukan PT. Ma'ali Wisata adalah bahwasanya karyawan yang bertugas harus berada ditempat sebelum kedatangan jemaah, harus mengetahui apakah jemaah datang tepat waktu atau terlambat dan juga jumlah zam-zam yang ada di Jakarta apakah sudah sesuai dengan jumlah jemaah (koordinasi dengan tim *handling* Jakarta), memakai

seragam dan *id card* serta petugas akan pulang ketika semua jemaah sudah meninggalkan bandara tujuannya adalah untuk memastikan apakah semua barang-barang jemaah sudah tidak ada yang tertinggal.

2) *Organizing*

Dalam menjalankan tugasnya divisi *handling* yang di pegang oleh H. Mohammad Tayib Hasan Basri akan mengajak anak-anak beliau akan tetapi terkadang beliau juga bertugas sendiri jika jumlah kedatangan yang sedikit.

3) *Actuating*

Untuk mempermudah dan melancarkan karyawan dalam menjalankan tugasnya perusahaan juga menyediakan fasilitas yaitu mobil yang digunakan untuk mengangkut zam-zam dari kantor ke bandara atau barang-barang jemaah dari bandara ke kantor. Selain menyambut kedatangan jemaah petugas juga akan membantu jemaah mengangkat koper-koper ke troli, membagikan zam-zam dan membantu jemaah yang mendapat masalah seperti kehilangan koper. Tim kedatangan juga bertugas untuk membawa koper jemaah umrah plus ke kantor yang dikirimkan bersamaan dengan kedatangan jemaah umrah reguler.

4) *Controlling*

Tidak ada evaluasi langsung yang dilakukan pimpinan ataupun manajer setelah kedatangan karena evaluasi akan

dilakukan ketika rapat mingguan yang mana di sana para karyawan juga akan menyampaikan laporan terkait pekerjaan mereka dan juga evaluasi dari setiap pekerjaan yang telah dilakukan.⁸

4. Respon Jemaah Umrah Terhadap Pelayanan PT. Ma'ali Wisata

a. Informan Pertama

Informan pertama adalah salah satu jemaah umrah PT. Ma'ali Wisata yang berangkat sebelum masa pandemi dan beliau mengatakan bahwa pertama kalinya umrah menggunakan jasa PT. Ma'ali Wisata. Faktor yang membuat beliau memilih menggunakan PT. Ma'ali Wisata adalah karena harganya yang murah, pelayanannya yang ramah, hotel berbintang dan juga tersedianya makanan Banjar. Beliau merasa sangat terbantu dengan pelayanan yang diberikan mulai dari proses administrasi, pembuatan paspor, sampai dengan suntik vaksin karena beliau berangkat tidak hanya sendiri melainkan bersama dengan orang tua beliau (lansia) dan saudara beliau yang tinggal di Sampit dengan jumlah 5 orang.

Informan dan keluarga juga mendapatkan bimbingan manasik di tanah air satu kali sebelum keberangkatan bertempat di hotel Roditha Banjarmasin yang mana hal tersebut sangat membantu dalam menjalankan ibadah umrah karena di sana diajarkan tentang

⁸ Wawancara dengan H. Mohammad Tayib Hasan Basri Handling PT. Ma'ali Wisata, 13 November 2020.

menggunakan kain ihram untuk jemaah laki-laki dan dijelaskan berkenaan dengan proses umrah dari awal sampai akhir. Bahkan kami juga disuguhkan video tentang teknis keberangkatan terkait apa apa saja yang boleh dibawa dan yang tidak boleh dibawa, tips apabila terpisah dari rombongan juga sesi tanya jawab bagi jemaah yang ingin bertanya. Pasca manasik PT. Ma'ali Wisata juga menyediakan tukar uang riyal bagi jemaah yang ingin menukar rupiah dengan riyal ujar beliau.

Saat keberangkatan dari rumah menuju bandara beliau sangat terbantu karena barang-barang beliau dan keluarga sudah ditangani oleh tim keberangkatan. Ketika di bandara pun beliau merasa sangat nyaman mengingat beliau membawa orang tua (jemaah lansia) karena tim keberangkatan sangat memperhatikan jemaah dan juga siap membantu. Ketika jemaah terkumpul tim keberangkatan akan membagikan syal, *id card*, dan *boarding pass*. Sama halnya dengan keberangkatan saat transit pun beliau dan keluarga mendapatkan pelayanan yang diberikan tim *handle* Jakarta, yaitu menyambut jemaah, mengarahkan jemaah ke satu tempat untuk istirahat dan membagikan konsumsi kepada jemaah. Hal tersebut tidak hanya didapatkan ketika transit saat keberangkatan tetapi juga saat transit kedatangan. Berbicara kedatangan, beliau merasa sangat puas karena PT. Ma'ali Wisata memberikan pelayanan mulai dari awal sampai kedatangan di Banjarmasin. Tim kedatangan sangat memperhatikan barang-barang kami dan memastikan semua barang berada ditangan jemaah termasuk air zam-zam ujar beliau.

Berbekal pengalaman yang telah didapatkan, beliau merasa puas selain karena harganya yang murah dan dapat ditawar, pelayanan yang diberikan pun sangat bagus karena PT. Ma'ali Wisata benar-benar memperhatikan jemaahnya dari awal sampai akhir. Beliau mengatakan bahwa ingin menggunakan jasa PT. Ma'ali Wisata lagi jika pandemi berakhir. Beliau juga sangat merekomendasikan PT. Ma'ali Wisata karena sangat jarang ada harga yang murah tetapi pelayanan berkualitas.⁹

b. Informan Kedua

Informan kedua adalah jemaah umrah PT. Ma'ali Wisata yang berangkat pada tanggal 9 Januari 2020 paket 14 hari yang berangkat bersama isteri untuk pertama kalinya menggunakan travel PT. Ma'ali Wisata setelah mendapatkan rekomendasi dari teman-teman. Beliau bersama isteri langsung datang ke kantor untuk melakukan pendaftaran pada jam 2 siang dan beliau mengatakan bahwa pada saat itu disambut dengan hangat dan langsung dilayani hanya saja mungkin karena pada saat itu jam kedatangan bertepatan dengan jam berakhirnya istirahat sehingga karyawan yang bertugas terlihat sedikit belum siap tetapi beliau mengatakan bahwa tidak masalah dengan hal tersebut. Sedangkan dalam pembuatan paspor dan suntik vaksin meningitis beliau dan isteri mengurus secara mandiri dalam artian tidak menggunakan jasa pelayanan yang ditawarkan PT. Ma'ali Wisata. Dan

⁹ Wawancara dengan Norsaidah, jemaah umrah PT. Ma'ali Wisata, 5 Januari 2021.

ketika melakukan pelunasan beliau juga mengalami masalah yaitu pembayaran tidak bisa dilakukan melalui transfer dan diarahkan oleh karyawan agar pembayaran dilakukan secara cash. Menanggapi hal tersebut beliau mengatakan bahwa tidak masalah akan tetapi sangat menyayangkan karena harus mencari waktu yang tepat untuk bisa kesana, ujar beliau.

Pelayanan bimbingan manasik didapatkan satu kali sebelum keberangkatan yang bertempat di hotel Roditha Banjarmasin yang mana sebelumnya beliau mendapatkan undangan yang dikirimkan oleh karyawan PT. Ma'ali Wisata. Kegiatan manasik di isi dengan penyampaian materi tentang tata cara ber umrah dari awal sampai akhir, praktik berhram, menjelaskan tentang tempat-tempat mustajab, menonton video tentang teknis keberangkatan terkait barang bawaan, tips apabila terpisah dari rombongan juga sesi tanya jawab bagi jemaah yang ingin bertanya. Pasca manasik PT. Ma'ali Wisata juga menyediakan tukar uang riyal bagi jemaah yang ingin menukar rupiah dengan riyal.

Terkait pelayanan yang disediakan PT. Ma'ali Wisata yaitu pengumpulan koper 3 atau 2 hari sebelum keberangkatan ke kantor beliau merasa terbantu karena mulai saat itu koper sudah menjadi tanggung jawab penuh PT. Ma'ali Wisata sampai ke bandara sehingga kami tidak perlu repot-repot lagi membawa koper ujar beliau. Ketika di bandara kami langsung disambut dan diarahkan untuk berkumpul di

satu titik agar tidak terpisah dari rombongan juga untuk dibagikannya perlengkapan berupa id card, syal dan boarding pass. “Aku pribadi merasa senang dengan pelayanan yang ini karena orangnya ramah, bahkan terus mengawani kami pang sampai kami berangkat hanyar bagiannya bulikan jua” ujar beliau.

Sedangkan untuk pelayanan ketika melakukan transit di bandara Soekarno Hatta beliau merasa kecewa dikarenakan tim *handle* Jakarta tidak terlalu memperhatikan jemaah. beliau beranggapan bahwa tim *handle* Jakarta menganggap jemaah sudah pernah ke bandara Soekarno Hatta karena pada waktu itu rombongan beliau tidak terlalu diperhatikan sehingga jemaah sempat kebingungan untuk mencari titik kumpul. Beliau juga mengatakan bahwa pada waktu itu tim yang bertugas hanya ada 3 orang tidak sebanding dengan jumlah jemaah. Namun, kami tetap menerima konsumsi pada saat keberangkatan juga kedatangan tambah beliau.

Berbanding terbalik dengan pelayanan kedatangan yang diberikan. Beliau merasa senang karena pada saat jemaah tiba di bandara Syamsudin Noor, jemaah langsung disambut oleh tim kedatangan dan juga membantu jemaah mengambil barang-barang dan memastikan semua barang jemaah sampai ketangan masing-masing termasuk pembagian zam-zam per jemaah.

Secara keseluruhan beliau merasa puas dengan pelayanan yang diberikan lebih lagi dengan *tour guide* di Madinah. Oleh karena itu

beliau berencana untuk melakukan umrah lagi dengan menggunakan travel PT. Ma'ali Wisata karena pelayanannya yang bagus dengan harga yang bersahabat juga mampu bersaing dengan travel-travel besar yang ada di Kalimantan Selatan padahal travel PT. Ma'ali Wisata dapat dikatakan cukup baru. Sehingga beliau sangat merekomendasikan travel PT. Ma'ali Wisata kepada masyarakat-masyarakat yang ingin ber umrah.¹⁰

C. Pembahasan

Dari data yang peneliti dapatkan dari lapangan untuk menganalisis fungsi manajemen PT. Ma'ali Wisata dan manajemen pelayanan jemaah umrah pada PT. Ma'ali Wisata dalam memberikan pelayanan kepada jemaah ketika di tanah air maka peneliti akan melihat dan memfokuskan pada pelayanan yang diberikan, teori yang berkaitan dan respon yang diberikan jemaah.

Pelayanan-pelayanan di atas dan juga tanggapan dari jemaah akan peneliti kaitkan dengan fungsi manajemen untuk menganalisis bagaimana Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Pada PT. Ma'ali Wisata. Fungsi manajemen meliputi, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan.

1. Penerapan Fungsi Manajemen PT. Ma'ali Wisata

a. Perencanaan

¹⁰ Wawancara dengan Ahmad Sauki Jamal, Jemaah Umrah PT. Ma'ali Wisata, 12 Januari 2020.

Perencanaan adalah proses penyusunan berbagai keputusan yang akan dilaksanakan pada masa yang akan datang untuk mencapai tujuan yang akan datang.¹¹ Perencanaan bisa dikatakan dimana seorang pimpinan bersama-sama dengan anggotanya melakukan proses penyusunan rencana berupa metode, strategi, ataupun langkah-langkah yang efektif yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan yang akan datang.

Setelah peneliti melakukan wawancara dengan jemaah juga pengamatan terhadap pelayanan yang diberikan PT. Ma'ali Wisata dan penerapan manajemen khususnya fungsi perencanaan maka dapat peneliti analisis bahwa proses yang diterapkan oleh PT. Ma'ali Wisata sudah bagus karena disetiap pelayanan yang diberikan telah dilakukan perencanaan terlebih dahulu.

Perencanaan yang diterapkan oleh PT. Ma'ali Wisata cukup efektif dan efisien karena dalam rangka memberikan pelayanan sebelumnya pimpinan telah menyusun atau merencanakan langkah-langkah yang dilakukan dalam rangka pencapaian tujuan yaitu memberikan pelayanan yang terbaik untuk jemaah. Adapun langkah-langkah yang dilakukan oleh PT. Ma'ali Wisata diantaranya peningkatan kualitas sumber daya manusia dengan mengikutsertakan karyawan dalam pelatihan-pelatihan, pelatihan untuk pimpinan, membuka cabang di beberapa tempat. Sedangkan untuk penggunaan *by*

¹¹ Badrudin, *Dasar-Dasar Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 54.

sistem belum dapat terealisasi keadaan tersebut dapat dilihat dari sistem administrasi yang masih manual dimana hanya bagian admin yang dapat mengetahui mengenai manifest jemaah per keberangkatan sehingga bagian *customer service* harus selalu mempunyai manifest ter *update* agar dapat melayani jemaah dengan cepat dan tepat.

Sebagaimana disebutkan di atas bahwa PT. Ma'ali Wisata juga terlebih dahulu melakukan atau membuat langkah-langkah dalam memberikan pelayanan kepada jemaah mulai dari pelayanan administrasi sampai dengan kedatangan.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan menentukan pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokkan tugas-tugas dan membagikannya kepada karyawan.¹² Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa fungsi pengorganisasian mempunyai peran penting dalam proses jalannya kegiatan yang akan dilaksanakan dan telah dilakukan perencanaan sebelumnya untuk membantu tercapainya hasil yang diinginkan.

Dalam pelaksanaan pelayanan sebelumnya PT. Ma'ali Wisata melakukan pengorganisasian hal tersebut dilakukan agar karyawan memiliki fokusnya masing-masing dan diharapkan dapat memberikan hasil yang maksimal. Dengan adanya pengorganisasian maka

¹²Morissan, *Manajemen Media Penyiaran Strategi Mengelola Radio Dan Televisi* (Jakarta: Kencana, 2011), h. 150.

perencanaan yang telah ditetapkan akan lebih mudah dalam melaksanakannya karena seperti yang diketahui bahwa di dalam pengorganisasian terjadi proses pengelompokkan tugas dan pembagian tugas kepada seluruh karyawan.

Di PT. Ma'ali Wisata pengorganisasian diterapkan pada struktur organisasi juga dalam pemberian pelayanan. Tugas yang diberikan kepada masing-masing karyawan akan memudahkan dalam pelaksanaan pelayanan dan tentunya juga akan lebih terarah dan menghindari terjadinya tumpang tindih dalam menjalankan tugas.

Sedangkan untuk mencapai pengorganisasian yang efisien menurut Malayu S.P. Hasibuan diperlukan delapan langkah yaitu:

- 1) Manajer harus mengetahui tujuan organisasi yang ingin dicapai.
- 2) Penentuan kegiatan-kegiatan. Artinya manajer harus mengetahui, merumuskan, dan menspesifikasikan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan dan menyusun daftar kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan.
- 3) Pengelompokkan kegiatan-kegiatan. Artinya manajer harus mengelompokkan kegiatan-kegiatan ke dalam beberapa kelompok atas dasar tujuan yang sama. Kegiatan yang berkaitan erat disatukan ke dalam satu departemen.
- 4) Pendelegasian wewenang. Artinya manajer harus menetapkan besarnya wewenang yang akan didelegasikan kepada setiap departemen.

- 5) Rentang kendali. Artinya manajer harus menetapkan jumlah karyawan pada setiap departemen.
- 6) Peranan perorangan. Artinya manajer harus menetapkan dengan jelas tugas setiap individu karyawan untuk menghindari tumpah tindih pekerjaan.
- 7) Tipe organisasi. Artinya manajer harus menetapkan tipe organisasi apa yang dipakai apakah *line organization*, *line and staff organization*, atau *function organization*.
- 8) Struktur organisasi. Artinya manajer harus menetapkan struktur organisasi yang akan digunakan.¹³

Langkah-langkah di atas dilakukan dalam proses pengorganisasian sehingga terbentuklah dan tersusunlah pola atau bentuk kerjasama dan jalinan hubungan antara pimpinan dan karyawan, juga antar karyawan dengan karyawan lainnya, serta terbentuknya daftar tugas atau pekerjaan yang akan dilaksanakan.

Dari pemaparan di atas dapat peneliti analisis setelah melihat hasil lapangan, bahwa pengorganisasian PT. Ma'ali Wisata telah berjalan dengan baik karena telah menempuh langkah-langkah di atas yang menghasilkan struktur organisasi perusahaan, pembagian dan penempatan karyawan per divisi, penjabaran tugas-tugas karyawan, menetapkan jalinan hubungan antara pimpinan dengan karyawan maupun sebaliknya juga sesama karyawan.

¹³ Badrudin, *Dasar-Dasar Manajemen*, h. 115.

c. Pelaksanaan

Pelaksanaan atau penggerakan adalah pengarahannya dan pemberian motivasi kepada karyawan yang terlibat sehingga mampu memberikan kinerja yang bagus untuk perusahaan. Sebab penggerakan merupakan fungsi yang secara langsung berhubungan erat dengan manusia yang terdiri dari tingkah laku, hubungan manusiawi, komunikasi dan kepemimpinan. Pemberian inspirasi, semangat dan dorongan oleh pimpinan kepada bawahan ditujukan agar mereka lebih bersemangat dan bekerja dengan ikhlas.

Berdasarkan data di atas maka dapat peneliti analisis, bahwa fungsi pengarahannya PT. Ma'ali Wisata dapat dikatakan telah berjalan dengan baik. PT. Ma'ali Wisata melakukan fungsi pengarahannya dengan menjalankan langkah-langkah berikut:

1) Pemberian motivasi

Memotivasi karyawan atau bawahan akan memengaruhi produktivitas, jadi bagian dari pekerjaan seorang pemimpin adalah menyalurkan motivasi pengikut ke arah pencapaian visi dan tujuan organisasi. Pemberian motivasi PT. Ma'ali Wisata dilakukan oleh pimpinan kepada karyawan melalui pertemuan yang diadakan juga melalui sosial media.

2) Penjalinan komunikasi

Pihak PT. Ma'ali Wisata menjalin hubungan dengan pihak-pihak yang terkait mulai dari alim ulama, pemerintah, klinik kesehatan, dan pihak penyedia perlengkapan umrah.

3) Pemberian *reward*

Memberikan dorongan kepada karyawan salah satunya dengan iming-iming imbalan berupa hadiah sehingga karyawan selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik dalam setiap pekerjaan.

Pengarahan merupakan penentu jalannya proses pelaksanaan yang ada di perusahaan. Sehingga dapat dikatakan bahwa pengarahan disebut juga sebagai inti dalam Manajemen PT. Ma'ali Wisata. Seperti yang disebutkan di atas bahwa pengarahan dilakukan oleh pimpinan PT. Ma'ali Wisata kepada karyawan berupa pemberian semangat dan motivasi yang dilakukan secara langsung ketika rapat mingguan juga melalui sosial media. Faktor pendukung lainnya yaitu *reward* kepada karyawan, sehingga karyawan akan selalu berusaha untuk memberikan kinerja yang bagus.

d. Pengawasan

Pengawasan atau yang disebut juga dengan pengendalian merupakan fungsi terakhir dalam proses pelaksanaan manajemen. Fungsi ini sangat penting dalam menentukan pelaksanaan manajemen karena berperan untuk mencegah terjadinya penyimpangan-penyimpangan atau kesalahan, memperbaiki berbagai penyimpangan,

dan juga mempertebal rasa tanggungjawab.¹⁴ Pengawasan juga dapat dikatakan sebagai bentuk tindakan untuk mengetahui apakah tugas yang telah dilaksanakan selaras dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Fungsi pengawasan ini dilakukan oleh PT Ma'ali Wisata pada setiap pelayanan dengan melakukan evaluasi dan rapat mingguan (dua minggu sekali) yang dihadiri oleh pimpinan dan karyawan. Proses evaluasi dilakukan dengan penyampain laporan dari masing-masing divisi dan apabila dalam laporan tersebut terdapat ketidaksesuaian dengan rencana yang telah ditentukan maka sesegera mungkin dicari solusinya. Untuk mempererat hubungan antar karyawan agar lebih kompak, PT. Ma'ali Wisata melakukan kumpul-kumpul antar karyawan satu minggu sekali sekedar melakukan *sharing* juga membahas hal-hal yang terjadi atau pun kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi dan bersama-sama mencari jalan keluar, solusi ataupun tindakan-tindakan yang akan dilakukan. Kumpul-kumpul yang dimaksud di atas dapat diartikan sebagai bentuk persiapan sebelum rapat dan evaluasi bersama pimpinan.

2. Penerapan Manajemen Pelayanan PT. Ma'ali Wisata

a. Administrasi

Administrasi merupakan hal yang sangat penting yang harus dilakukan jemaah ketika masih di tanah air yaitu meliputi pengurusan

¹⁴ Husein Umar, *Business An Intoduction*, (Jakarta: PT Gramedai Pustaka Utama, 2003), h. 93.

dokumen pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian, surat rekomendasi kemenag untuk membuat paspor dan memperpanjang masa berlaku paspor, serta surat menyurat lainnya yang diperlukan untuk kelancaran keberangkatan jemaah. Dalam pendaftaran di dalamnya terdapat proses yaitu interaksi dan pelayanan antara karyawan dengan jemaah guna membantu dan memudahkan proses pendaftaran.

Customer service adalah bidang yang bertugas dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada jemaah yang ingin mendaftar umrah ataupun hanya sekedar berkunjung dan bertanya-tanya. PT. Ma'ali Wisata benar-benar mengupayakan agar jemaah ataupun calon jemaah merasa terbantu dengan adanya pelayanan administrasi ini. Dapat dilihat dari jasa-jasa yang ditawarkan dan penempatan orang-orang yang tepat serta benar-benar paham akan bidangnya.

Pada penemuan hasil dilapangan pelayanan administrasi PT. Ma'ali Wisata dapat dikatakan cukup baik, karena masing-masing di dalamnya terdapat kelebihan dan juga kekurangan sebagaimana yang disampaikan oleh narasumber jemaah umrah PT. Ma'ali Wisata.

Berbicara tentang kelebihan ada beberapa hal diantaranya, penempatan orang-orang yang tepat pada bidangnya (sudah pernah umrah), tersedianya ruangan yang nyaman dilengkapi dengan minuman dan cemilan, tersedianya brosur umrah dan persyaratan administrasi yang dapat dibawa pulang oleh jemaah, pendataan jemaah

maupun calon jemaah yang berkunjung, tersedianya jasa-jasa yang ditawarkan untuk mempermudah proses administrasi, pendaftaran umrah yang dapat dilakukan melalui telepon dan berkasnya bisa dikirim online atau menggunakan jasa pengiriman, pembayaran yang bisa dilakukan melalui transfer, pelayanan yang ramah, bersifat kekeluargaan dan juga tidak membeda-bedakan antara jemaah satu dengan jemaah yang lainnya.

Berdasarkan yang peneliti dapatkan di lapangan juga diperkuat dengan pendapat jemaah bahwasanya pelayanan administrasi PT. Ma'ali Wisata juga memiliki kekurangan diantaranya kurangnya tenaga kerja yang bertugas di bidang *costumer service*, persediaan brosur umrah dan persyaratan tidak tersedia dengan baik dan jam kerja yang terkadang tidak terkondisikan (jam istirahat karyawan terpakai untuk melayani tamu yang datang di jam-jam krusial). Sistem administrasi yang masih manual sehingga antar bidang harus saling berhubungan untuk kelancaran kegiatan. Namun tidak jarang ada saja kendala yang dihadapi seperti manifest jemaah setiap keberangkatan yang hanya dipegang oleh bidang admin yaitu karyawan yang berada di anak perusahaan yang setiap harinya selalu update apabila ada jemaah yang mendaftar. Permasalahannya adalah terkadang bagian *costumer service* belum atau tidak memiliki manifest terbaru sehingga apabila ada calon jemaah yang ingin mendaftar maka *costumer service* akan meminta terlebih dahulu manifest terbaru dan mengakibatkan

jemaah menunggu. Manifest adalah daftar dan data jemaah di setiap keberangkatan dan juga untuk mengetahui apakah jumlah *seat* sudah penuh atau belum.

b. Transportasi (Maskapai)

Maskapai penerbangan adalah perusahaan yang menyelenggarakan pelayanan angkutan udara juga menerbitkan dokumen penerbangan untuk membawa penumpang beserta bagasinya dan barang kiriman menggunakan pesawat.

Salah satu daya tarik PT. Ma'ali Wisata adalah pemilihan maskapai dalam keberangkatan umrah yaitu menggunakan maskapai Garuda, hal tersebut diungkapkan langsung oleh jemaah yang mengatakan alasan mengapa melakukan umrah bersama PT. Ma'ali Wisata. Seperti yang dilihat di lapangan memang PT. Ma'ali Wisata menggunakan maskapai Garuda dan itu terlihat dari brosur yang disediakan.

Perjalanan dari Indonesia menuju Arab Saudi memakan waktu yang cukup lama. Oleh karena itu jalur yang dipilih oleh PT. Ma'ali Wisata adalah jalur dengan dua kali penerbangan yaitu domestik dan internasional. Penerbangan domestik dimulai dari bandara Syamsudin Noor, dimana jemaah akan berkumpul terlebih dahulu disana untuk berangkat bersama-sama menuju bandara Soekarno-Hatta. Setelah tiba di tujuan jemaah akan menunggu jemaah yang berasal dari luar

Kalimantan Selatan dan setelahnya akan melakukan penerbangan Internasional menuju tujuan yaitu Jeddah.

Perencanaan yang diterapkan perusahaan dalam pemilihan maskapai dinilai sangat bagus karena mampu bersaing dengan travel-travel besar lainnya yang ada di Kalimantan Selatan juga mampu menarik minat pelanggan.

c. Bimbingan (Manasik)

Jemaah umrah wajib memperoleh bimbingan manasik ketika masih di tanah air dengan tujuan untuk memberikan pelajaran juga persiapan atau bekal kepada jemaah sebelum menjalankan ibadah umrah di tanah suci.

Pelaksanaan bimbingan manasik pada PT. Ma'ali Wisata sangat diperhatikan mulai dari pemesanan tempat, menyiapkan pematari yang benar-benar paham terkait ibadah umrah dan bisa memberikan penjelasan, menyiapkan perlengkapan manasik terutama untuk praktik, menyiapkan materi berbentuk video berkenaan dengan teknis keberangkatan dan gambaran perjalanan, menyiapkan uang riyal untuk jasa tukar uang, menyiapkan program perjalanan atau gambaran perjalanan dalam bentuk *hard copy*, memastikan setiap jemaah dan tamu mendapatkan konsumsi yang disediakan pihak hotel, dan yang paling penting adalah mengatur jadwal untuk kegiatan manasik dan menghubungi jemaah.

Sebagaimana keadaan di lapangan, bahwasanya tim manasik PT. Ma'ali Wisata memiliki petugas tetap sehingga mereka benar-benar sudah mengerti dan paham akan tugas serta tanggungjawab masing-masing.

Persiapan yang dilakukan PT. Ma'ali Wisata dalam memberikan pelayanan manasik dinilai sangat bagus karena mereka berusaha agar seluruh jemaah mendapatkan bimbingan manasik dan apabila jemaah berhalangan maka akan diikutsertakan dalam bimbingan manasik selanjutnya. Jemaah merasa sangat terbantu dengan adanya bimbingan manasik yang diberikan karena tidak semua jemaah pernah menjalankan ibadah umrah walaupun nantinya di tanah suci akan tetap mendapatkan bimbingan.

Sebagaimana keadaan di lapangan bahwasanya pelayanan tidak hanya diberikan kepada jemaah umrah tetapi juga kepada kerabat jemaah yang datang mulai dari tempat duduk di ruang manasik sampai dengan konsumsi. Jemaah juga sangat terbantu dengan adanya jasa tukar uang riyal yang disediakan PT. Ma'ali Wisata di tempat manasik dan juga paket kartu Tri Ibadah yang ditawarkan. Karena PT. Ma'ali Wisata telah bekerjasama dengan Tri kurang lebih 4 tahun.

d. Konsumsi

Konsumsi merupakan pemberian makanan kepada jemaah umrah oleh pihak penyelenggara. Berbicara tentang konsumsi, konsumsi tidak hanya didapatkan saat di tanah suci akan tetapi juga

didapatkan jemaah ketika melakukan transit di Jakarta ketika keberangkatan juga pada saat kedatangan.

Dalam memberikan pelayanan tersebut PT. Ma'ali Wisata menempatkan satu orang karyawan yang bertugas dan bertanggungjawab atas jemaah mulai dari mengarahkan jemaah ke tempat yang layak untuk istirahat sampai dengan pemberian konsumsi dalam kemasan box.

Berdasarkan hasil yang didapatkan, bahwasanya pelayanan yang diberikan pada saat di Jakarta tidak hanya seputar pemberian konsumsi akan tetapi juga tentang melayani jemaah dalam membantu dan mengarahkan jemaah untuk berkumpul pada satu titik atau tempat yang layak dan nyaman untuk beristirahat sementara. Berdasarkan yang peneliti dapatkan melalui wawancara dengan jemaah, bahwasanya pelayanan yang diberikan masih perlu dilakukan perbaikan lebih khusus pada saat melayani jemaah dalam mengarahkan jemaah ke tempat istirahat karena tidak semua jemaah pernah ke Bandara Soekarno-Hatta dan mengenal dengan baik tempat-tempat disana. Sedangkan untuk konsumsi PT. Ma'ali Wisata berusaha agar konsumsi dapat tersalurkan semua ke jemaah melalui tim *handle* yang ada di Jakarta.

e. Kesehatan

Buku kuning menjadi salah satu syarat yang diwajibkan oleh kedutaan Besar Arab Saudi untuk mendapatkan visa umrah, selain itu

juga digunakan sebagai bukti jemaah sudah melakukan vaksin untuk meningitis.

Vaksin meningitis wajib dilakukan calon jemaah umrah untuk melindungi risiko tertular *meningitis meningokokus*, yaitu infeksi yang terjadi pada selaput otak dan sumsum tulang belakang serta keracunan darah. Meningitis menjadi salah satu penyakit serius dengan angka kematian yang tinggi. Virus atau bakteri penyebab meningitis sebenarnya belum ada di Indonesia, tapi untuk orang yang akan bepergian ke negara lain, terutama ke daerah endemik, harus di vaksin terlebih dahulu agar terhindar dari risiko tertular. Daerah endemik meningitis antara lain Afrika, Amerika Utara, Amerika Latin, dan Selandia Baru. Selama melakukan ibadah umrah, jemaah pasti akan bertemu dengan orang dari berbagai negara yang mungkin saja pembawa bakteri meningitis.¹⁵

Pelayanan kesehatan merupakan pemeriksaan dan pemeliharaan kesehatan jemaah umrah ketika masih di tanah air juga ketika berada di tanah suci. PT. Ma'ali Wisata memperhatikan kesehatan para jemaahnya dengan pemberian vaksin meningitis dengan harapan untuk meningkatkan daya tahan tubuh para jemaah dan terantisipasi dari penyakit pada saat di tanah suci sehingga mereka lebih maksimal dalam menjalankan ibadah.

¹⁵ Ahmad Alawiy, dkk, *Umrah: Panduan Ibadah Umrah Praktis Lahir Batin*, (Sidoarjo: Genta Group Production, 2020), h. 8-9.

Melakukan kerjasama dengan salah satu klinik yang berada di daerah Banjarmasin adalah cara PT. Ma'ali Wisata dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada jemaahnya yaitu dengan menempatkan karyawan yang bertugas untuk mengantar dan menemani jemaah ke klinik untuk melakukan vaksin meningitis dengan catatan pelayanan yang diberikan adalah diluar harga paket umrah.

Perencanaan yang diterapkan perusahaan dalam menyediakan pelayanan kesehatan mulai dari kerjasama dengan klinik kesehatan dan penempatan karyawan yang bertanggungjawab terhadap jemaah yang menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan dapat dikatakan sangat bagus karena sangat membantu jemaah apalagi jemaah yang tidak ingin ribet.

f. Perlindungan

Pemerintah sebagai pengatur instrumen negara perlu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam berbagai penyelenggaraan kegiatan negara, termasuk dalam mengatur kebutuhan masyarakat terhadap perjalanan ibadah umrah, sehingga diperlukan aturan hukum sebagai bentuk perlindungan terhadap jemaah yang akan beribadah umrah oleh pihak travel penyelenggara ibadah umrah. Adapun bentuk perlindungan tersebut diantaranya:

- 1) Kesehatan
- 2) Asuransi jiwa
- 3) Perlindungan kecelakaan

4) Pengurusan dokumen jemaah yang hilang selama perjalanan¹⁶

Aman dan tenang adalah perasaan yang ingin dimiliki semua jemaah selama menjalankan ibadah umrah dan jemaah berhak mendapatkan itu semua dalam bentuk perlindungan dan jaminan yang diberikan oleh penyelenggara ibadah umrah sebagaimana yang disebutkan di atas.

PT. Ma'ali Wisata berusaha untuk memberikan itu semua kepada jemaah yaitu dengan menerapkan perencanaan yang telah ditetapkan dengan memberikan asuransi kepada jemaah. Pelaksanaan asuransi bagi jemaah sangat diperhatikan mulai dari pemilihan asuransi dan penempatan karyawan dalam pengurusan asuransi tersebut serta mengusahakan agar dana asuransi jemaah dapat dicairkan dengan cepat. Asuransi yang diberikan PT. Ma'ali Wisat sudah termasuk dalam harga paket sehingga jemaah tidak perlu lagi membayar dan tentunya jemaah dapat menjalankan ibadah dengan perasaan aman dan tenang. Asuransi tersebut mencakup jemaah sakit, jemaah hilang, jemaah meninggal dan juga barang-barang yang hilang.

3. Pelayanan dalam Perjalanan Jemaah Umrah PT. Ma'ali Wisata

a. Keberangkatan

PT. Ma'ali Wisata memberikan pelayanan lebih bagi jemaahnya yaitu pelayanan keberangkatan. Jemaah tidak perlu lagi membawa

¹⁶ *Asy-Syari'ah Vol. 20 No. 1, Agustus 2018* Perlindungan Hukum Jemaah Umrah Dalam Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, h. 52.

barang bawaannya khususnya koper karena sudah ditangani oleh perusahaan dan sudah menjadi tanggungjawab perusahaan pada saat jemaah menyerahkan koper tersebut ke kantor.

Walaupun tidak termasuk dalam pelayanan yang wajib diberikan oleh perusahaan sebagaimana tercantum dalam peraturan Menteri Agama Republik Indonesia akan tetapi, PT. Ma'ali Wisata tetap melakukan persiapan mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi untuk kelancaran pelayanan keberangkatan. Sehingga terbentuklah tim *handling* keberangkatan yang bertanggungjawab penuh atas pelayanan keberangkatan jemaah untuk menjalankan rencana yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil yang didapatkan, bahwasanya pelayanan keberangkatan PT. Ma'ali Wisata dapat dikatakan terlaksana dengan baik karena perusahaan benar-benar melakukan persiapan yang matang mulai dari pembuatan rencana dan penempatan orang-orang atau karyawan yang tepat sehingga mereka dapat melaksanakan pelayanan sebagaimana yang direncanakan.

Jemaah memberikan respon yang positif terkait pelayanan keberangkatan ini karena karyawannya yang ramah dan juga mereka merasa sangat terbantu dengan kemudahan yang diberikan sehingga tidak perlu repot-repot lagi untuk mengurus dan membawa koper ke bandara sehingga mereka dapat memfokuskan diri untuk persiapan ibadah umrah.

b. Kedatangan

Kedatangan adalah tahap terakhir yang harus dilalui perusahaan dalam memberikan pelayanan untuk mendapatkan kepercayaan dan juga kepuasan dari jemaah. Sehingga pelayanan ini perlu persiapan yang matang mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan terakhir evaluasi.

Pelayanan kedatangan yang dilakukan PT. Ma'ali Wisata sangat diperhatikan mulai dari persiapan petugas kedatangan, memastikan jumlah zam-zam apakah sudah sesuai dengan jumlah jemaah apabila tidak sesuai maka petugas kedatangan akan membawa zam-zam dari kantor untuk dibawa ke bandara, menyambut kedatangan jemaah, membantu jemaah dengan barang-barangnya serta memastikan barang-barang jemaah tidak ada yang tertinggal.

Persiapan yang dilakukan PT. Ma'ali Wisata dinilai sangat bagus karena selain menyambut kedatangan jemaah juga untuk memastikan semua barang jemaah sampai ketangan masing-masing. Dan apabila ada barang jemaah yang tidak ada maka petugas kedatangan akan sesegera mungkin mengurus barang jemaah tersebut. Dari sini dapat diketahui bahwa PT. Ma'ali Wisata benar-benar bertanggungjawab terhadap jemaahnya dari awal sampai akhir yaitu saat di tanah air sampai kembali lagi ketanah air

4. Respon Jemaah Umrah Terhadap Pelayanan PT. Ma'ali Wisata

Respon atau tanggapan akan muncul pada saat jemaah menikmati pengalaman menggunakan atau mengkonsumsi sebuah produk atau jasa. Respon yang diberikan bisa berupa kepuasan dimana produk atau jasa yang digunakan minimal sama atau melebihi harapan pelanggan atau ketidakpuasan dimana produk atau jasa yang digunakan tidak sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan.

Berdasarkan pemaparan sebelumnya dapat diketahui bahwasanya kedua informan memiliki kesamaan yaitu untuk pertama kalinya menggunakan jasa PT. Ma'ali Wisata dengan alasan harganya yang murah dan juga mendapatkan rekomendasi dari teman-teman terdekat. Sedangkan dari pelayanan administrasi kedua informan mempunyai perbedaan yang begitu jelas, dimana informan pertama memilih untuk menggunakan jasa perusahaan dalam hal pembuatan paspor dan juga suntik vaksin meningitis. Sedangkan informan kedua dalam pembuatan paspor dan suntik vaksin meningitis dilakukan secara mandiri.

Kedua informan juga mendapatkan bimbingan manasik saat di tanah air yaitu satu kali sebelum keberangkatan bertepatan di hotel Roditha Banjarmasin. Dengan adanya bimbingan manasik tersebut kedua informan merasa sangat terbantu karena disana mereka diberikan bekal berkenaan dengan proses menjalankan ibadah umrah, cara menggunakan kain ihram, teknis keberangkatan dan juga seputar tips atau cara apabila terpisah dengan rombongan.

Berkenaan dengan pelayanan keberangkatan kedua responden mendapatkan pelayanan yang sama yaitu barang atau koper yang sebelumnya telah dikumpulkan dan diberi tanda oleh masing-masing jemaah ke kantor, maka pada saat itu akan menjadi tanggungjawab penuh perusahaan sampai ke bandara. Menanggapi pelayanan tersebut kedua informan memberikan respon yang positif, karena mereka merasa sangat terbantu akan kemudahan yang ditawarkan dan juga pelayanan di lapangan yang diberikan oleh tim keberangkatan juga sangat bagus, karena orang-orangnya yang ramah, benar-benar memperhatikan jemaah dan juga menemani jemaah sampai berangkat.

Sedangkan untuk pelayanan konsumsi kedua informan sama-sama mendapatkan konsumsi yaitu pada saat melakukan transit di Jakarta saat keberangkatan dan juga kedatangan. Sebelum mendapatkan konsumsi jemaah terlebih dahulu akan mendapatkan pelayanan yang lain yaitu mereka akan disambut dan diarahkan ke titik kumpul untuk beristirahat. Menanggapi hal tersebut kedua informan memiliki penilaian yang berbeda. Informan pertama merasa puas sedangkan informan kedua sebaliknya karena beliau merasa pada saat itu rombongan beliau kurang diperhatikan dan juga pada saat itu jumlah petugas tidak sebanding dengan jumlah jemaah.

Berkenaan dengan pelayanan kedatangan kedua informan sama-sama memberikan respon yang bagus karena pada saat mereka tiba di bandara Syamsudin Noor tim kedatangan langsung menyambut jemaah, membantu

dan memastikan barang-barang jemaah sampai ketangan masing-masing dan juga membagikan zam-zam per jemaah.

Secara keseluruhan kedua informan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena PT. Ma'ali Wisata benar-benar memberikan pelayanan dan memperhatikan jemaahnya dari awal sampai akhir, harganya yang murah namun tetap berkualitas serta mampu bersaing dengan travel-travel besar yang ada di Kalimantan Selatan. Keduanya juga mempunyai rencana yang sama untuk kembali menggunakan jasa PT. Ma'ali Wisata dan juga sangat merekomendasikan kepada kerabat dan masyarakat yang ingin berumrah.