

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Lokasi Penelitian

1. Sejarah Berdirinya PT. Madina Wisata Abadi

PT. Madina Wisata Abadi tour & travel adalah perusahaan yang berkedudukan di Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara yang bergerak di bidang penjualan tiket dan bidang pelayanan jasa untuk Wisata Religi, Umrah dan Haji Khusus. PT. Madina Wisata Abadi ini memiliki kantor cabang di beberapa wilayah diantaranya: Barabai, Kapuas, Banjarmasin. PT. Madina Wisata Abadi di Banjarmasin yang berlokasi di Jl. Manarap Tengah Komplek Montesa Permai Rt. 03 Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan merupakan kantor cabang untuk wilayah kota Banjarmasin yang berdiri pada tahun 2010 yang dipimpin oleh Bapak Arif Mirza Budiman.

Kantor pusatnya berada di alamat Jl. Brigjend H. Hasan Basri Gang Arjuna RT.002 Desa Kota Raden Hilir Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan. Kantor cabang ini merupakan kantor untuk melayani calon Jamaah umrah dari kantor pusat yang berada di kota Amuntai yang dimulai dari mendaftarkan diri, lalu pihak pusat akan mengirimkan data calon jemaah yang sudah mendaftar ke kantor cabang Banjarmasin untuk pengecekan data, menjalani serangkaian pembuatan surat passport dan

kegiatan manasik umrah. Jenis kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin ini melayani perjalanan wisata dalam negeri dan luar negeri. Jasa yang ditawarkan pada travel ini adalah Ziarah Wali Songo, Haji Khusus, Umrah Reguler. Sesuai dengan Undang-undang No 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan haji dan umrah, dengan izin dari Kementerian Agama dengan nomor 309 tahun 2016 PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin merupakan biro perjalanan resmi untuk menangani penyelenggaraan ibadah umrah.⁴⁴

a. Identitas Travel dan Tujuan PT. Madina Wisata Abadi

- 1) Nama Travel : MADINA WISATA ABADI
- 2) Alamat : Jl. Manarap Tengah Komplek Montesa Permai Rt. 03 Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan
- 3) Kota : Kabupaten Banjar
- 4) Provinsi : Kalimantan Selatan
- 5) Telepon : 0511 3269632, Hp. 081250111153
- 6) Nama Pemimpin : Arief Mirza Budiman
- 7) Tahun berdiri : 2010
- 8) Surat Izin : Undang-undang No 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan haji dan umrah, dengan izin dari Kementerian Agama dengan nomor 309 tahun 2016.

⁴⁴ Wawancara dengan Bapak H. Abadi selaku Direktur PT. Madina Wisata Abadi pada tanggal 29 April 2021.

9) Tujuan Travel : Memberikan pelayanan yang baik dari pemandu wisata kepada wisatawan selama dalam perjalanan wisata.⁴⁵

b. Visi dan Misi PT. Madina Wisata Abadi

Visi :

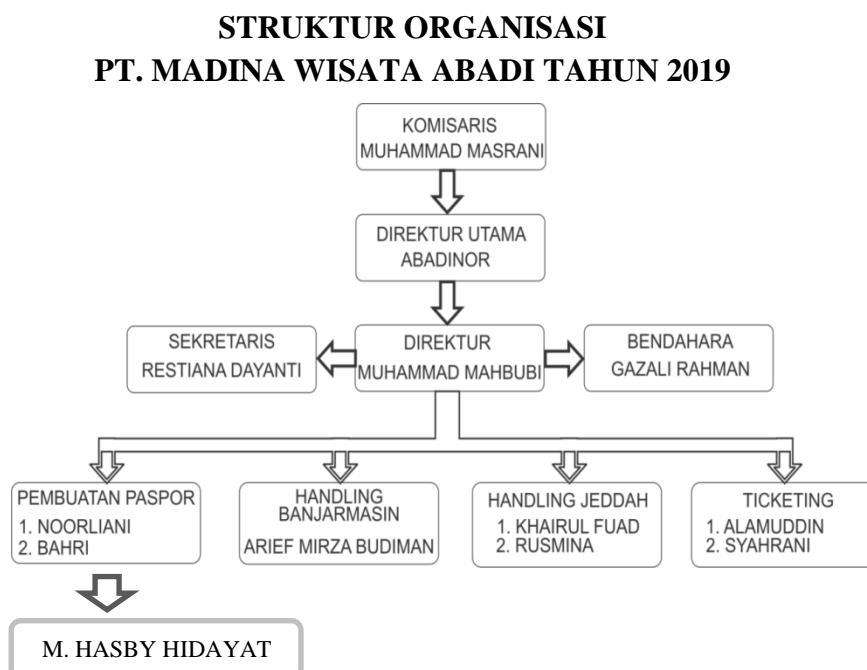
Umrah mudah dan Amanah.

Misi :

Memberangkat jemaah dengan aman dan proses mudah agar jemaah tenang dalam melaksanakan ibadah.⁴⁶

c. Struktur Organisasi PT. Madina Wisata Abadi

BAGAN 4.1 Struktur Organisasi PT. Madina Wisata Abadi



Sumber: Arsip Dokumen PT. Madina Wisata Abadi

⁴⁵ Wawancara dengan Bapak Arief Mirza Budiman, Manager Operasional dan Handling PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin pada tanggal 29 April 2021.

⁴⁶ Observasi di PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin pada tanggal 29 April 2021.

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

1) Direktur Utama

Memutuskan dan menentukan peraturan dan kebijakan tertinggi perusahaan, bertanggungjawab dalam memimpin dan menjalankan perusahaan, bertanggung jawab atas kerugian yang dihadapi perusahaan termasuk juga keuntungan perusahaan dan merencanakan serta mengembangkan sumber-sumber pendapatan dan pembelanjaan kekayaan perusahaan.

2) Sekretaris

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.

3) Bendahara

Bertugas bertanggung jawab untuk membantu perencanaan bisnis dan pengambilan keputusan dengan memberi nasihat keuangan yang sesuai. Membuat laporan keuangan perusahaan yang akan di pertanggung jawabkan kepada manager. Mengambil keputusan penting dalam investasi dan berbagai

pembiayaan serta semua hal yang terkait dengan keputusan tersebut.

4) Administrasi

a) Administrasi Paspor dan Visa

Mengatur pengurusan paspor maupun visa untuk calon jemaah.

b) Dokumentasi Legal dan Arsip

Mengelola segala arsip perusahaan, legalitas perusahaan, serta arsip yang berkaitan dengan calon jemaah.

5) Handling

Menangani pelayanan terhadap penumpang berikut bagasi selama berada di bandara untuk keberangkatan maupun kedatangan jemaah umrah. Bertugas sebagai operasional lapangan atau berhubungan langsung dengan pihak-pihak yang terlibat dengan perusahaan, seperti kantor imigrasi dan kementerian agama yang terkait dengan keperluan umrah.

6) Ticketing

Melayani dan menangani reservasi atau pemesanan tiket pesawat yang dikehendaki oleh konsumen yang akan melakukan perjalanan. Sebagai *Ticketing & Reservation Staff*, menerima menjawab (melayani) telepon masuk. Melakukan kegiatan ticketing dan reservasi sehari-hari. Memberikan *extramiles services* kepada setiap pelanggan yang dilayani.

Memberikan referral kepada sales tim ketika mendapati potensial *customer* yang memerlukan assisting lebih menyusun laporan harian/mingguan aktifitas *Ticketing & Reservasi* (*daily/weekly sales activity report*).

7) Manager Operasional

Mengarahkan bawahan dalam menjalankan tugas sesuai divisi dan bagian masing-masing. Mengelola dan mengarahkan tim operasi untuk mencapai target bisnis. Membantu untuk mengembangkan atau memperbarui prosedur operasi standar untuk semua kegiatan operasional bisnis. Membangun hubungan yang kuat dengan menangani masalah dan keluhan pelanggan secara tepat waktu. Memberikan penilaian karyawan, promosi, kompensasi dan pemutusan hubungan kerja berdasarkan tinjauan kinerja.

Memberikan dukungan operasional dan bimbingan kepada staf. Membantu mengembangkan anggaran operasional dan modal. Memantau dan mengendalikan pengeluaran sesuai anggaran yang dialokasikan. Membantu dalam mewawancarai, merekrut dan melatih kandidat. Mengelola penugasan kerja dan alokasi untuk staf. Meninjau kinerja dan memberikan umpan balik kinerja kepada staf. Menyimpan dokumentasi yang akurat dan jelas untuk prosedur dan kegiatan operasional.

Bekerja sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan. Memastikan tim mengikuti prosedur operasi standar untuk semua fungsi operasional. Melakukan pertemuan rutin dengan tim untuk membahas tentang masalah, masalah, pembaruan, dan lain-lain. Mendukung risiko operasional dan proses audit untuk tujuan pemeliharaan preventif.

8) Kantor cabang

Bertugas membantu kantor pusat, sehingga jika ada masyarakat yang ingin mendaftarkan dirinya untuk umrah ataupun haji khusus, cukup mendatangi kantor cabang terdekat dari domisili masing-masing. Kemudian data yang di dapat dari kantor cabang tersebut akan di laporkan ke kantor pusat yang berada di kota Amuntai.⁴⁷

d. Sarana dan Prasarana Kantor

Sarana yang dimiliki yaitu kantor yang representatif sesuai dengan standar, yaitu:

TABEL 4.1 Sarana dan Prasarana Kantor Tahun 2019

Sarana dan Prasarana	Unit
Komputer	1
Printer	1
Telepon	1
Scanner	1
Wifi	1
Meja Kerja & Tamu	1

⁴⁷ Dokumen PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin.

Kursi Kerja & Tamu	1
Kipas Angin	1
Lemari	1

Sumber data: Arsip Dokumentasi PT. Madina Wisata Abadi

Tahun 2019

e. Paket dan Harga

Paket Umrah yang ditawarkan oleh PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin.

Selain menyediakan paket Umrah dan Haji Khusus yang bekerjasama dengan PT. Raudah Amani Wisata, PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin juga menyediakan paket umrah lainnya berikut ialah:

TABEL 4.2 Paket dan Harga Tahun 2019

PAKET	HARGA
Umrah Plus Turkey 13 Hari	Rp. 34.750.000
Umrah Plus Abu Dhabi / Dubai 13 Hari	Rp. 37.750.000
Umrah Plus Palestine / Yordania 14 Hari	Rp. 37.750.000
Umrah Plus Mesir 16 Hari	Rp. 32.750.000

Sumber data: Brosur PT. Madina Wisata Abadi

Paket Umrah Reguler 09 Hari (Rp. 20.000.000)

TABEL 4.3 Paket Umrah Reguler 09 Hari Tahun 2019

Hari 01	Bandara domestik kota asal – Jakarta – Jeddah atau langsung Madinah.
Hari 02	Madinah – Ziarah dalam dan sekitar masjid Nabawi.
Hari 03	Ziarah di sekitar kota Madinah, Masjid Quba, Masjid Qiblatain, Khandaq, Bukit Uhud, dan tempat jualan kurma.

Hari 04	Madinah – Makkah transit di Meeqat Abyar Ali. Tiba di Makkah, check in hotel ke Masjidil Haram untuk melaksanakan tawaf dan sa'i Umroh.
Hari 05	Hari bebas guna memperbanyak ibadah.
Hari 06	Ziarah di sekitar kota Makkah. Bukit Tsur Noor, Rahmah, Arafah, Muzdalifah, Mina dan Umroh Meeqat Ja'rannah.
Hari 07	Hari bebas guna memperbanyak ibadah.
Hari 08	Makkah – Jeddah (City Tour) – Aiport King Abdul Aziz International – Jakarta.
Hari 09	Jakarta – Bandara kota Asal.

Sumber data: Brosur PT. Madina Wisata Abadi Tahun 2019

Paket Umrah Reguler 14 Hari (Rp. 26.000.000)

TABEL 4.4 Paket Umrah Reguler 14 Hari Tahun 2019

Hari 01	Bandara domestik kota asal – Jakarta – Jeddah atau langsung Madinah.
Hari 02	Madinah – Ziarah dalam dan sekitar masjid Nabawi.
Hari 03	Hari bebas guna memperbanyak ibadah.
Hari 04	Ziarah di sekitar kota Madinah, Masjid Quba, Masjid Qiblatain, Khandaq, Bukit Uhud, dan tempat jualan kurma.
Hari 05	Hari bebas guna memperbanyak ibadah.
Hari 06	Madinah – Makkah transit di Meeqat Abyar Ali. Tiba di Makkah, check in hotel ke Masjidil Haram untuk melaksanakan tawaf dan sa'i Umroh.
Hari 07	Hari bebas guna memperbanyak ibadah.
Hari 08	Ziarah di sekitar kota Makkah, Bukit Tsur Noor, Rahmah, Arafah, Musdalifah, Mina dan Umroh Meeqat Ja'ranah.
Hari 09	Hari bebas guna memperbanyak ibadah.
Hari 10	Kunjungan Ke Museum Makkah dan Meeqat Umroh Hudaibiyah.
Hari 11	Hari bebas guna memperbanayak ibadah.

Hari 12	Hari bebas guna memperbanyak ibadah.
Hari 13	Makkah – Jeddah (City Tour) – Airport King Abdul Aziz International – Jakarta.
Hari 14	Jakarta – Bandara kota Asal.

Sumber data: Brosur PT. Madina Wisata Abadi Tahun 2019

PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin bekerjasama dengan PT. Raudah Amani Wisata menyediakan paket Haji Khusus dengan fasilitas hotel bintang lima dekat Masjid, berikut adalah persyaratan untuk mendaftar Haji Khusus:

1) Persyaratan Haji Khusus (Plus)

- a) Foto *Copy* KTP 5 Lembar
- b) Foto *Copy* Kartu Keluarga (KK) 5 Lembar
- c) Foto *Copy* Buku Nikah 5 (lima) Lembar (Khusus suami isteri)
- d) Foto *Copy* Akta Lahir 5 (lima) Lembar
- e) Foto berwarna dengan background putih
 - Wajah *Close Up* 80%
 - Berjilbab Untuk Perempuan
 - Ukuran 4x6 = 10 lembar
 - Ukuran 3x4 = 40 lembar
- f) Setoran Awal Standar Kemenag \$ 4.500

2) Persyaratan Pendaftaran Umrah:

- a) Membayar uang muka.
- b) Pelunasan serta menyerahkan dokumen 25 hari sebelum keberangkatan.

3) Dokumen yang diperlukan:

- a) Paspor yang masih berlaku, minimal 8 bulan dari tanggal keberangkatan (Nama dibelakang paspor 3 suku kata atau lebih)
- b) Buku kesehatan (bukti sudah vaksin)
- c) Pas foto 4x6 berwarna dengan latar belakang putih nampak wajah 75%-80% (10 lembar)
- d) Bagi wanita yang berumur dibawah usia 45 tahun memerlukan mahram (pendamping perjalanan)
 - Dokumen mahram
 - Buku nikah bagi yang ikut suami
 - Akta Lahir bagi yang ikut ayah atau saudara laki-laki (akta lahir keduanya)
- e) Anak dibawah umur harus didampingi orangtua laki-laki dan dilengkapi dengan akta lahir

4) Syarat Pembuatan Pasport

- a) E-KTP Asli dan photocopy
- b) Kartu Keluarga Asli dan photocopy
- c) Akta kelahiran
 - Ijazah (SD,SMP,SMA)
 - Buku Nikah / Duplikat Akta Nikah

5) Pembatalan

Pembatalan dengan alasan apapun, Maka pengembalian biaya yang sudah dibayar akan diperhitungkan sesuai ketentuan penerbangan, hotel, visa, dan biaya lainnya yang timbul akibat pembatalan.

6) Harga Paket Umrah Sudah Termasuk

Tiket pesawat (PP), Pengurusan visa, Bimbingan manasik, Akomodasi hotel, Ziarah, Guide, Air Zam-Zam 5 liter / orang, dan Perlengkapan Ibadah (Koper, Tas pasport, Kain seragam, Mukena bagi perempuan / Ihram bagi laki-laki, Buku Do'a), Sekamar berempat.

7) Harga Paket Umrah Tidak Termasuk

Biaya pembuatan passport, *Vaccination, Telephone Extra Bill, Laundry*, Biaya kelebihan bagasi, Kursi roda waktu Thawaf dan Sa'i, Acara diluar program, Tips Guide, dan Pengurusan Surat Mahram.⁴⁸

f. SOP Pelayanan PT. Madina Wisata Abadi Cabang

Banjarmasin

Adapun Standart Operasional Pelayanan yang dimiliki oleh PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin dimulai dari manasik hingga kepulangan jemaah dari tanah suci adalah sebagai berikut:

⁴⁸Dokumen PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin.

1) SOP Manasik

- a) Membuat jadwal tetap manasik selama satu musim umrah.
- b) Melakukan booking tempat manasik
- c) Mendapatkan persetujuan dari manajemen
- d) Memberikan konfirmasi jadwal manasik kepada jemaah
- e) Melakukan persiapan dan manasik umrah
- f) Melakukan pembagian logistik perlengkapan
- g) Melakukan pembayaran tempat

2) SOP Keberangkatan

- a) Melakukan konfirmasi dan pemberitahuan kepada jemaah jadwal keberangkatan dan menginfokan untuk pengumpulan koper.
- b) Melakukan pengumpulan koper jemaah H-1 keberangkatan.
- c) Menyiapkan semua dokumen keberangkatan sesuai cek list dokumen keberangkatan.
- d) Mengumpulkan jemaah di drop point, dan membagikan id card, buku, paspor, dan boarding pas dan memimpin doa bersama.
- e) Mengarahkan jemaah untuk memasuki bandara dan boarding.

3) SOP Kepulangan

- a) Melakukan koordinasi dengan tugas TG (*Tour Guide*) atau Mutawif dan TL (*Tour Leader*) untuk jadwal kepulangan.
- b) Mendapatkan kepastian dan konfirmasi dari petugas TG (*Tour Guide*) atau Mutawif dan TL (*Tour Leader*) mengenai jam dan tanggal penerbangan.
- c) Melakukan pembayaran biaya *handling* bandara untuk kepulangan.
- d) Melakukan penjemputan jemaah.
- e) Melakukan pengambilan dan pengumpulan dan membagikan ke jemaah sampai rata semua group maupun perorangan untuk mendapatkan air zam-zam.
- f) Meminta dan memimpin doa bersama sebelum pulang kerumah masing-masing.⁴⁹

⁴⁹ Dokumen PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin.

B. Hasil Penelitian

1. Jenis Pelayanan Ibadah Umrah PT. Madina Wisata Abadi

Cabang Banjarmasin

Jenis kegiatan pelayanan ibadah umrah yang diberikan PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin meliputi administrasi, transportasi, kesehatan, konsumsi dan akomodasi. Serta adanya rangkaian jadwal kegiatan jemaah dimulai dari keberangkatan, kegiatan jemaah di Arab Saudi sampai kepulangan jemaah ke Tanah Air.

a. Administrasi

Para calon jemaah yang hendak mendaftar umrah bisa berkunjung langsung ke kantor, staff menyampaikan produk dan paket harga yang ditawarkan dengan tujuan calon jemaah memahaminya dan dapat memilihnya. Semua kelengkapan administrasi calon jemaah bisa langsung datang ke kantor yang ada di Jl. Manarap Tengah Komplek Montesa Permai Rt.03 Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan. Jemaah datang dengan mengisi formulir dengan melengkapi persyaratan-persyaratan, menyerahkan berkas beserta data dan melakukan pembayaran. Karyawan travel PT. Madina Wisata Abadi pada saat proses administrasi dengan sangat baik memberitahukan jadwal keberangkatan kepada para jemaah, melalui *Telephone*, *SMS*, *WhatsApp* atau ketika jemaah datang ke kantor.

b. Transportasi

PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah mempersiapkan untuk transportasi jemaah umrah saat berada di Arab Saudi nantinya, untuk transportasi dari Indonesia ke Arab Saudi sendiri pihak PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin menggunakan maskapai penerbangan Garuda Indonesia, begitu juga dengan kepulangan jemaah nantinya. Sedangkan untuk transportasi darat pihak PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin juga telah menyiapkan Bus SAPTCO (*Saudi Public Transportation Company*) dengan fasilitas *full air conditioner* (AC) serta memiliki kapasitas 45 kursi untuk para jemaahnya selama berada ditanah suci.

c. Kesehatan

Sebelum menunaikan ibadah umrah, jemaah umrah PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin akan diberi vaksin MCV4 (*Meningococcal conjugate vaccine*) atau yang disebut dengan vaksin meningitis, 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. Jemaah umrah juga harus menyiapkan

obat-obatan pribadi untuk mengantisipasi selama berada di Tanah Suci.⁵⁰

d. Konsumsi

Para jemaah umrah PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin akan disediakan dengan makanan hotel yang berstandar, tidak hanya makanan khas Banjar, tetapi juga diselingi dengan makanan dari Arab Saudi. Jemaah akan mendapatkan jatah makan 3 kali sehari. Makanan yang disediakan kepada para jemaah umrah dengan cara prasmanan, karena untuk menjamin kesegaran hidangan yang disuguhkan kepada jemaah.

e. Akomodasi

Akomodasi merupakan tempat penginapan atau pengasramaan sebagai penampungan sementara pada waktu jemaah umrah atau haji di tempat embarkasi, debarkasi dan pemondokan selama berada di Arab Saudi. Dalam hal ini hotel atau penginapan untuk jemaah umrah PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah dipersiapkan sebelum keberangkatan jemaah ke tanah suci. Hotel yang ditempati jemaah umrah diantaranya Hotel Andalus Royal Suites, Dallah Taibah Hotel, Hilton Hotel, karena sudah standar dari pemerintah Indonesia.

⁵⁰ Wawancara dengan Bapak Arief MirzaBudiman. Manager Operasional dan Handling PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin pada tanggal 29 April 2021.

f. Menjelang Keberangkatan

Sehari sebelum keberangkatan koper dan berbagai keperluan harus sudah berada di kantor untuk persiapan *handling* dan *costum* bagasi. Keberangkatan menuju ke Bandara Syamsuddin Noor untuk menuju ke Jakarta. Pada saat di Bandara pembimbing memimpin doa sebelum berangkat. Berikut rangkaian jadwal keberangkatan, kegiatan jemaah di Arab Saudi dan kepulangan jemaah ke Tanah Air:

TABEL 4.5 Jadwal Keberangkatan dan Kegiatan Jemaah di Arab Saudi Tahun 2019

HARI	KEGIATAN
PERTAMA	Banjarmasin-Jakarta-Jeddah Calon jemaah Umrah akan diberangkatkan dari Indonesia (Bandara Syamsuddin Noor) menuju Jakarta kemudian berangkat lagi menuju Bandara King Abdul Aziz Jeddah sesampai disana langsung menuju Madinah.
KEDUA	Madinah Tiba di Madinah langsung <i>check in</i> di Hotel Madinah dan pada malam harinya makan malam, ziarah Raudhah dan Makam Nabi Muhammad SAW.
KETIGA	Madinah Hari bebas untuk memperbanyak ibadah.
KEEMPAT	Ziarah disekitar kota Madinah, Masjid Quba, Masjid Qiblatain, Khandaq, Bukit Uhud, dan pergi ke tempat jualan kurma.
KELIMA	Hari bebas guna memperbanyak ibadah. Berkunjung ke Museum Asmaul Husna dan setelah Ashar berkumpul di <i>Loby</i> Hotel, mutawif membicarakan manasik umrah untuk persiapan umrah

	kedatangan
KEENAM	Madinah-Mekkah Persiapan umrah, bagasi diletakkan didepan pintu kamar masing-masing, setelah zhuhur dan makan siang menuju Bir Ali dan Mekkah. Mutawif membimbing para jemaah dalam melaksanakan umrah.
KETUJUH	Hari Ketujuh Acara bebas dan shalat lima waktu di Masjid Al-Haram.
KEDELAPAN	Hari Kedelapan Ziarah ke Jabal Tsur, Arafah, Jabal Rahmah, Muzdalifah, Mina, Jamarat, Ji'ranah (Miqat untuk siapa yang umrah II) Jabal Nur. Mutawif membimbing para jemaah melaksanakan umrah.
KESEMBILAN	Hari Kesembilan Ziarah area Masjid Al-Haram Mekkah Al-Mukkarramah, setelah itu acara bebas untuk memperbanyak ibadah.
KESEPULUH	Hari Kesepuluh Pergi mengunjungi peternakan Unta, Museum Al-Haramain, (umrah ke-III bagi yang ingin di Hudaibiyah) mutawif membimbing umrah para jemaah.
KESEBELAS	Hari Kesebelas Tawaf Wada' dan persiapan kembali ke tanah air setelah itu bertolak ke Jeddah.
KEDUABELAS	Hari Keduabelas Setibanya di Bandara maka akan disambut oleh petugas PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin.

Sumber: Wawancara dengan Bapak Arief Mirza Budiman, Manajer Operasional PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin Tahun 2019.

2. Fungsi manajemen dari kegiatan pelaksanaan pelayanan ibadah umrah pada PT. Madina Wisata Abadi

a. Administrasi

1. *Planning* (Perencanaan)

Sebelum berangkat menunaikan ibadah umrah, tentunya hal pertama yang harus dilakukan calon jemaah umrah adalah mendaftarkan diri ke PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin. Ada beberapa ketentuan-ketentuan yang harus dipenuhi oleh calon jemaah umrah sebelum mendaftarkan dirinya ke PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin yang sudah ditetapkan. Berikut ini prosedur pendaftaran umrah PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin, yaitu:

(1) Dokumen yang diperlukan:

- (1) Melengkapi formulir.
- (2) Pelunasan serta menyerahkan dokumen 25 hari sebelum keberangkatan.
- (3) Paspor yang masih berlaku, minimal 8 bulan dari tanggal keberangkatan (Nama dibelakang paspor 3 suku kata atau lebih).
- (4) Buku kesehatan (bukti sudah vaksin).
- (5) Pas foto 4x6 berwarna dengan latar belakang putih nampak wajah 75-80% (10 lembar).

- (6) Bagi wanita yang berumur dibawah usia 45 tahun memerlukan mahram (pendamping perjalanan) persyaratan yang diperlukan adalah Dokumen mahram, Buku nikah bagi yang ikut suami, Akta lahir bagi yang ikut ayah atau saudara laki-laki (akta lahir keduanya).
- (7) Anak dibawah umur harus didampingi orang tua laki-laki dan dilengkapi dengan akta lahir.

(2) Syarat Pembuatan Pasport:

- (1) E-KTP asli dan fotokopi.
- (2) Kartu keluarga asli dan fotokopi.
- (3) Akta kelahiran.
- (4) Ijazah (SD,SMP,SMA).
- (5) Buku nikah/ Duplikat akta nikah.

b) Biaya paket umrah pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin, ialah:

- (1) Tiket pesawat PP kelas ekonomi dan kelas excecutive Garuda Indonesia(Banjarmasin-jeddah/madinah) dan Saudi (jakarta-jeddah/madinah).
- (2) Visa umrah
- (3) Hotel Tower Zam Zam (dekat dengan masjidil haram dan masjid nabawi)
- (4) Pembimbing ibadah yang bersertifikasi

- (5) Makan Prasmanan 3 x sehari dengan standar hotel bintang 5
- (6) Snack 3 x sehari.
- (7) Transportasi ziarah dan guide
- (8) Air Zam-Zam 5 liter
- (9) *Airport Tax & Handling*
- (10) Perlengkapan umrah seperti: Koper, Tas Pasport, Id Card, Kain Ihram, Mukena, Kain Baju Seragam dari PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sebagai pihak pelaksana, Buku Manasik dan Doa, Kartu kesehatan bagi yang sedang bermasalah dalam kesehatan.⁵¹

2) *Organizing* (Pengorganisasian)

Pada pengorganisasian 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 PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah mengetahui tugasnya masing-masing dalam pelayanan administrasi. Dalam struktur organisasi PT. Madina Wisata Abadi bidang Komisaris Bapak Muhammad Masrani, Direktur Utama Bapak Abadinor bertugas memutuskan dan menentukan peraturan dan

⁵¹ Dokumen PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin.

kebijakan tertinggi perusahaan, bertanggungjawab dalam memimpin dan menjalankan perusahaan, bertanggungjawab atas kerugian yang dihadapi perusahaan termasuk juga keuntungan perusahaan, dan merencanakan serta mengembangkan sumber-sumber pendapatan dan pembelajaran kekayaan perusahaan. Sekretaris Ibu Restiana Dayanti bertugas mengatur aktivitas perusahaan, mulai dari administrasi, seperti surat menyurat, pendataan, arsip-arsip hingga menjadi penghubung antara pihak-pihak yang ingin berhubungan dengan pimpinan. Bendahara Bapak Gazali Rahman bertugas bertanggungjawab untuk membantu perencanaan bisnis dan pengambilan keputusan dengan memberi nasihat keuangan yang sesuai. Bidang pembuatan passport petugas yang menangani adalah Ibu Noorliani, Bapak Bahri dan Bapak M. Hasby Hidayat, Bidang *Handling Lapangan* dan Manager Operasional Bapak Arief Mirza Budiman, petugas yang menangani penyambutan di Jeddah adalah Bapak Khairul Fuad dan Rusmina, Petugas bagian *Ticketing* adalah Bapak Alamuddin dan Bapak Syahrani.⁵² Jadi, tidak ada karyawan yang masih tidak tahu apa yang harus dilakukan, karena sebelumnya pimpinan sudah mendeskripsikan atau menjelaskan tugas-tugas yang harus

⁵² Wawancara dengan Bapak H. Abadi, Direktur PT. Madina Wisata Abadi pada tanggal 29 April 2021.

dikerjakan setiap karyawan, seperti melayani jemaah yang baru datang, memberitahu syarat-syarat yang harus dipenuhi sebelum mendaftar umrah, melakukan jadwal untuk suntik vaksin, jadwal manasik umrah dan lain sebagainya.

3) *Actuating* (Pelaksanaan)

Setelah calon jemaah umrah mengisi formulir dan melengkapi persyaratan-persyaratan pendaftaran umrah, calon jemaah umrah menyetorkan uang pendaftaran dengan mendatangi langsung ke kantor cabang dan juga bisa di transfer melalui rekening kantor atas nama direktur H. Abadi untuk mencegah kemungkinan adanya penambahan biaya harga yang ditetapkan oleh travel dari PT. Madina Wisata Abadi.

Menurut penuturan Bapak Arief “Setelah jemaah menyetorkan uangnya, maka langkah selanjutnya petugas travel turut serta mengajak jemaah untuk jadwal pembuatan paspor dan visa di kantor Imigrasi, melakukan bimbingan manasik umrah. Lalu jemaah menunggu jadwal keberangkatan untuk melaksanakan ibadah umrah”.⁵³

Menurut hasil wawancara dengan Bapak Sanusi salah satu jemaah terhadap pelaksanaan pada pelayanan administrasi ketika diwawancarai beliau mengatakan pelayanan yang diberikan sangat baik. Pada saat beliau beserta istri datang ke kantor petugas yang melayani sangat ramah dan menjelaskan harga

⁵³ Wawancara dengan Bapak Arief Mirza Budiman, Manager Operasional dan Handling PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin pada tanggal 30 April 2021.

paket dan berkas apa saja yang harus dikumpulkan. Pada hari kedua beliau beserta istri datang ke kantor travel mengurus dokumen untuk mendaftar umrah dan melakukan pembayaran. Beliau mengatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh travel PT. Madina Wisata Abadi dari awal pendaftaran.

Menurut penuturan Bapak Sanusi “para karyawan dan petugas dari awal beliau datang ke kantor karyawan yang melayani beliau sangat komunikatif, menjelaskan dengan baik, ketika Bapak Sanusi bertanya mengenai permasalahan tentang administrasi, transportasi dan akomodasi maka karyawan akan menjawab dengan rinci berkas apa saja yang akan dikumpulkan, menjelaskan harga dan paket yang ditawarkan, fasilitas transportasi dan akomodasi yang diberikan kepada jemaah”.⁵⁴

4) *Controlling* (Pengawasan)

Sebelum waktu keberangkatan berkas-berkas jemaah umrah dibawa ke kedutaan Arab Saudi di Jakarta untuk proses Visa, yang mengurus proses Visa ini dilakukan oleh karyawan yang berada di kantor pusat. Berkas untuk pembuatan Visa berupa Passport, Pas Photo, buku vaksin meningitis, *Barcode* Visa, dan Tiket Pesawat. Dan diperiksa lagi sebelum keberangkatan jemaah.⁵⁵

Dari Banjarmasin petugas *Handling* Bapak Arif Mirza Budiman dan Bapak Muhammad Hasby Hidayat memasukkan

⁵⁴ Wawancara dengan Bapak Sanusi Syamsuri Ambak, Jemaah PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin pada tanggal 5 Mei 2021.

⁵⁵ Wawancara dengan Bapak M. Hasby Hidayat, Petugas Pembuatan Passport dan Visa PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin pada tanggal 3 Mei 2021.

tas ke bagasi, Petugas *Ticketing* Bapak Alamuddin dan Syahrani bertugas men-*check in* tiket, membagi *Passport*, mengarahkan jemaah masuk ke ruang tunggu untuk naik pesawat keberangkatan. Untuk petugas *Handling* Jeddah, Bapak Khairul Fuad dan Ibu Rusmina sudah lebih dahulu berada di Jeddah tugasnya untuk mengumpulkan bagasi jemaah umrah, mengecek perlengkapan jemaah umrah, mengarahkan jemaah umrah untuk keluar dari Bandara King Abdul Aziz Jeddah. Pengawasan yang dilakukan oleh Direktur H. Abadi dilakukan setiap tahun setiap ada pemberangkatan dan pemulangan jemaah.

b. Transportasi

1. *Planning* (Perencanaan)

Sebelum keberangkatan PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah mempersiapkan untuk transportasi jemaah umrah saat berada di Arab Saudi nantinya, untuk transportasi dari Indonesia ke Arab Saudi sendiri pihak PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin menggunakan maskapai penerbangan Garuda Indonesia, begitu juga dengan pemulangan jemaah nantinya. Sedangkan untuk transportasi darat pihak PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin juga telah menyiapkan Bus SAPTCO (*Saudi Public Transportation Company*) dengan fasilitas *full air conditioner*

(AC) serta memiliki kapasitas 45 kursi untuk para jemaahnya selama berada ditanah suci.

Menurut penuturan Bapak Arief “Untuk Ibadah Umrah dan Haji Khusus PT. Madina Wisata Abadi menggunakan maskapai Garuda Indonesia Airlines, karena memiliki kemudahan antara lain: memakai maskapai Garuda Indonesia Airlines nyaman, bagasi jemaah langsung dimasukkan dari bandara Syamsuddin Noor Banjarmasin dan diambil di bandara kedatangan Saudi Arabia tanpa mengambil transit bandara di Jakarta. Keramahan para pramugarinya dan makanan yang sesuai lidah orang Indonesia. Selain itu sarana dan prasarana maskapai Garuda Indonesia Airlines juga memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan pemerintah untuk membawa jemaah umrah menuju Arab Saudi, sedangkan untuk transportasi darat selama ditanah suci pihak kita menggunakan Bus SAPTCO”.⁵⁶

2) *Organizing* (Pengorganisasian)

Transportasi yang digunakan jemaah umrah pada saat ditanah suci sudah diatur sedemikian rupa, pihak PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah bekerja sama dengan pihak Arab Saudi yang khusus menangani transportasi, dari pihak PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin juga sudah ada yang ditunjuk untuk menangani transportasi jemaah umrah PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin disana agar pelayanan transportasi yang diberikan bisa maksimal, baik itu untuk transportasi udara maupun darat selama ditanah suci.

3) *Actuating* (Pelaksanaan)

⁵⁶ Wawancara dengan Bapak Arif Mirza Budiman, Manager Operasional dan Handling PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin pada tanggal 3 Mei 2021.

Transportasi udara yang dipakai Travel PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin adalah maskapai penerbangan Garuda Indonesia karena maskapai ini yang memenuhi standar untuk melayani jemaah umrah dan haji, sesudah sampai di Bandara King Abdul Aziz Jeddah, jemaah sudah ditunggu Bus SAPTCO yang akan membawa ke hotel untuk beristirahat. Bus SAPTCO inilah nanti yang akan membawa para jemaah selama berada di Arab Saudi, dan mengantarkannya kembali ke Bandara King Abdul Aziz Jeddah untuk kembali ke Tanah Air.

Menurut hasil wawancara dengan Ibu Khusna jemaah PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin menurut penuturan beliau:

“Pada saat keberangkatan petugas menginfokan kepada para jemaah berkumpul terlebih dahulu di bandara Syamsuddin Noor untuk diberi pengarahan, kemudian berangkat menggunakan pesawat menuju Jakarta untuk transit setelah itu berangkat lagi menuju bandara King Abdul Aziz, Jeddah, dari Jeddah menggunakan Bus yang sudah menunggu kedatangan jemaah langsung menuju Madinah. Selama berada di Madinah beliau beserta jemaah yang lain dibawa untuk mengunjungi tempat-tempat bersejarah, yaitu Makam Nabi Muhammad SAW, kebun kurma, Masjid Quba dan tempat-tempat lainnya”.⁵⁷

4) *Controlling* (pengawasan)

Bus-bus yang akan membawa jemaah umrah PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin akan terus diawasi oleh

⁵⁷ Wawancara dengan Ibu Khusna Rahayu, Jemaah PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin pada tanggal 5 Mei 2021.

pihak PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin dan *mukhasasah*, apakah jadwal penjemputan sudah sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan sebelumnya, ini dilakukan agar jemaah tetap merasakan nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kalau pun ada perubahan jadwal, maka pihak PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin akan segera memberitahu kepada para jemaahnya.

c. Pelayanan Kesehatan

1) *Planning* (Perencanaan)

Sama seperti transportasi, pelayanan kesehatan terhadap jemaah sudah dipersiapkan seminggu atau tiga hari sebelum keberangkatan. Sebelum berangkat jemaah umrah melaksanakan imunisasi kesehatan yang dilaksanakan di Banjarmasin. Pelayanan kesehatan yang akan mendampingi jemaah umrah PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin terdiri atas pihak dari PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin dan setiap grup keberangkatan didampingi oleh petugas travel dan petugas kesehatan yang berada di Arab Saudi.

2) *Organizing* (Pengorganisasian)

Pembagian tugas pelayanan kesehatan untuk melayani para jemaah umrah diserahkan kepada petugas travel Bapak M. Hasby dan dibantu Bapak Arief. Pihak PT. Madina Wisata

Abadi Cabang Banjarmasin sudah bekerja sama dengan klinik kesehatan yang ada di Banjarmasin sesuai standar pemerintah dalam memberikan fasilitas kesehatan kepada jemaah dan mempersiapkan hal yang perlu dibawa ke tanah suci. Para tenaga medis yang ada di klinik kesehatan diperintahkan untuk membuat jadwal pemeriksaan kesehatan jemaah umrah, agar semuanya terstruktur dan berjalan dengan lancar.⁵⁸

3) *Actuating* (Pelaksanaan)

Sebelum menunaikan ibadah umrah, jemaah umrah PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin akan diberi vaksin MCV4 (*Meningococcal conjugate vaccine*) atau yang disebut dengan vaksin meningitis, 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. Selama di tanah suci jemaah akan terus dikontrol atau dipantau oleh para petugas PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin, misalkan mendapati jemaah yang kurang sehat, segera akan dilakukan pertolongan agar jemaah bisa cepat sembuh dan bisa maksimal dalam menunaikan ibadah umrah.

4) *Controlling* (Pengawasan)

⁵⁸ Wawancara dengan Bapak Arief Mirza Budiman, Manager Operasional dan Handling PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin pada tanggal 3 Mei 2021.

Selama berada ditanah suci, pihak PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin akan terus mengawasi para jemaah umrah, agar tetap selalu terkontrol kesehatan para jemaahnya. Sehingga jika ada jemaah yang ditemukan sakit akan segera diberikan pertolongan dan jemaah bisa melanjutkan ibadah umrahnya. Selain itu, pihak PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin akan berdiskusi dengan para tenaga medis mengenai obat-obatan untuk para jemaah, agar jangan sampai terjadi ada jemaah yang sakit dan ternyata obat yang diperlukan tidak ada atau habis.

d. Konsumsi

1) Planning (Perencanaan)

Konsumsi jemaah juga sudah dipersiapkan sebelum keberangkatan. jemaah akan menempati hotel bintang empat, dan makanan yang akan dikonsumsi juga adalah makanan yang memenuhi standar di Arab Saudi. Jemaah akan mendapatkan makan 3 kali sehari, jika berbenturan dengan jadwal keberangkatan jemaah, maka makanan akan ditaruh dikotak atau tempat makanan, untuk nantinya disantap pada saat diperjalanan.

Sebagaimana yang telah dinyatakan oleh Manager Operasional PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin yaitu:

“Makanan yang disajikan untuk jemaah umrah sesuai dengan standar hotel yang mereka tempati, untuk PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sendiri menggunakan hotel bintang 4, jadi makanan yang disajikan pun sesuai standar hotel bintang 4, ini dilakukan karena mereka jemaah umrah dan juga peraturan ini sudah ditetapkan oleh pemerintah”⁵⁹

2) *Organizing* (Pengorganisasian)

Jadwal menu makanan yang akan disantap jemaah umrah PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin diatur oleh PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin kemudian diserahkan sepenuhnya kepada pihak hotel tempat menginap para jemaah, dan tentunya tetap dengan standar makanan hotel bintang empat. Makanan yang dimasak pun juga dimasak oleh *chef* yang sudah mahir.

3) *Actuating* (Pelaksanaan)

Para jemaah umrah PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin akan disajikan dengan makanan hotel yang berstandar hotel bintang empat, tidak hanya makanan khas Banjar, tetapi juga diselingi dengan makanan dari Arab Saudi agar para jemaah tidak bosan dengan makanan yang itu-itu saja. Sama halnya dengan yang lain jemaah akan mendapatkan jatah makan 3 kali sehari. Makanan yang disajikan kepada para jemaah umrah dengan cara prasmanan, karena untuk menjamin kesegaran hidangan yang disuguhkan kepada jemaah.

⁵⁹ Wawancara dengan Bapak Arif Mirza Budiman, Manager Operasional dan Handling PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin pada tanggal 3 Mei 2021.

Agar menjaga kesehatan jemaah menu makanan yang disajikan 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 umrah ditanah suci. Katering yang sukses dan baik itu adalah yang tingkat distribusinya cepat dan tingkat kesehatan terjamin, termasuk juga kandungan gizinya.

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibu Barlian jemaah PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin mendapat respon yang sangat bagus terhadap pelaksanaan pelayanan konsumsi yang diberikan. Menurut penuturan Ibu Barlian makanan yang disajikan oleh pihak hotel adalah masakan Indonesia dan ada masakan khas Barnjar yang cocok dengan selera beliau sehingga tidak perlu lagi mencari makanan diluar hotel.⁶⁰

4) *Controlling* (Pengawasan)

Pihak petugas PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin akan terus memantau jadwal waktu makan yang diberikan pihak hotel kepada para jemaahnya, sebelum masuk hotel atau berada di lobby hotel petugas travel memberitahukan jadwal makan pagi sehabis sholat subuh,

⁶⁰ Wawancara dengan Ibu Barlian Darmansyah, Jemaah PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin pada tanggal 6 Mei 2021.

sehabis sholat zuhur, sehabis sholat isya. Pemberitahuan ini diingatkan kepada jemaah agar tidak ada jemaah yang lupa atau ketinggalan saat waktu makan. Ini dimaksud agar pelayanan yang diberikan bisa maksimal dan jemaah pun bisa merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan.

e. Akomodasi

1) *Planning* (Perencanaan)

Akomodasi merupakan tempat penginapan atau pengasramaan sebagai penampungan sementara pada waktu jemaah umrah atau haji ditempat embarkasi, debarkasi dan pemondokan selama berada di Arab Saudi. Dalam hal ini hotel atau penginapan untuk jemaah umrah PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah dipersiapkan sebelum keberangkatan jemaah ke tanah suci. Hotel yang ditempati jemaah umrah pun adalah hotel bintang empat diantaranya Hotel Andalus Royal Suites, Dallah Taibah Hotel, Hilton Hotel, karena sudah standar dari pemerintah Indonesia.⁶¹

2) *Organizing* (Pengorganisasian)

Pihak PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah bekerja sama dengan hotel yang akan ditempati jemaah umrah nanti di Arab Saudi. Dari pihak PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin juga sudah ada yang ditunjuk

⁶¹ Dokumen PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin.

untuk menangani akomodasi atau hotel yang akan ditempati jemaah pada saat di tanah suci, agar semuanya bisa terstruktur dengan baik dan berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

3) *Actuating* (Pelaksanaan)

Sesudah sampai di bandara King Abdul Aziz Jeddah, jemaah umrah akan langsung dibawa ke hotel di Madinah. Ketika berada di hotel jemaah menunggu waktu shalat dan istirahat untuk makan setelah itu jemaah berangkat menuju ke Masjid Nabawi yang jaraknya tidak jauh dengan hotel untuk melaksanakan shalat lima waktu secara berjemaah dan melakukan ibadah-ibadah lainnya dan yang pastinya bisa memaksimalkan ibadahnya di tanah suci.

4) *Controlling* (Pengawasan)

PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin akan melakukan pengawasan terkait pelayanan hotel yang diberikan, apakah sudah sesuai dengan standar pelayanan hotel, karena kepuasan jemaah adalah tanggung jawab PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin, termasuk dalam hal akomodasi atau hotel yang ditempati jemaah selamah menunaikan ibadah umrah, baik itu hotel yang di Mekkah ataupun di Madinah.⁶²

⁶² Wawancara dengan Bapak Arief Mirza Budiman, Manager Operasional dan Handling PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin pada tanggal 3 Mei 2021.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin Dalam Memberi Pelayanan Ibadah Umrah Pada Jemaahnya

Suatu perusahaan tentu terdapat faktor pendukung dan juga faktor penghambat tentunya. Pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sendiri adalah sebagai berikut:

a. Faktor pendukung PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin, yaitu:

- 1) Menu makanan sehat dan sesuai selera jemaah.
- 2) Petugas travel ramah, baik dan cepat tanggap dalam melayani jemaah.
- 3) Hotel dekat dengan masjid.

b. Sedangkan faktor penghambat dari PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin, yaitu:

Tidak tersedia dokter atau perawat khusus yang mendampingi jemaah ketika berangkat umrah hanya mengandalkan dokter rumah sakit di Arab Saudi.

C. Analisis

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan langkah berikutnya adalah analisis data setelah semua data disajikan, maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap semua data yang berkenaan dengan Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin dan Faktor pendukung dan penghambat dalam manajemen pelayanan ibadah umrah yang dilakukan oleh PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sebagai berikut:

1. Analisis Kegiatan Pelayanan Ibadah Umrah PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin

Kegiatan pelayanan pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin yang diberikan kepada jemaah berupa pelayanan administrasi, transportasi, kesehatan, konsumsi, akomodasi, pembinaan dan perlindungan sudah berjalan dengan sangat baik dan sudah sesuai dengan berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah adalah serangkaian pengelolaan dalam pembinaan, pelayanan serta perlindungan dalam upaya untuk terselenggaranya kegiatan pelaksanaan kegiatan Ibadah Haji dan Umrah di Tanah Suci.

- a. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti mendapatkan hasil bahwa kegiatan pelayanan administrasi tercantum dalam UU Pasal 87 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah yaitu beragama Islam, memiliki paspor yang masih berlaku

paling singkat 6 (enam) bulan dari tanggal pemberangkatan, memiliki tiket pesawat tujuan Arab Saudi yang sudah jelas tanggal keberangkatan dan kepulangannya, memiliki surat keterangan sehat dari dokter, memiliki visa serta tanda bukti akomodasi dan transportasi dari PPIU. Kegiatan yang dilakukan oleh PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah sesuai dengan peraturan Undang-Undang Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah dan PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah memenuhi dari persyaratan penyelenggaraan haji dan umrah yang termuat dalam administrasi pendaftaran. Apabila jemaah tidak memenuhi persyaratan maka jemaah tersebut belum bisa dikatakan memenuhi prosedur tahapan administrasi pendaftaran pada travel PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin.

- b. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Arief Mirza Budiman selaku Manager Operasional PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin, maka peneliti menemukan hasil kegiatan pelayanan transportasi pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah menyediakan dengan baik sarana transportasi darat dan udara dari keberangkatan dan selama berada di Tanah Suci sampai kepulangan jemaah ke Tanah Air sesuai dengan standar pelayanan. Hal ini sudah sesuai dengan ciri-ciri pelayanan yang baik dan unsur-unsur pelayanan. Untuk transportasi darat selama di Tanah Suci PT. Madina Wisata Abadi Cabang

Banjarmasin bekerja sama dengan pihak Arab Saudi untuk memberikan pelayanan Bus terbaik untuk jemaah. Bus yang digunakan adalah Bus SAPTCO. Transportasi udara yang disediakan dari awal keberangkatan sampai kepulangan jemaah menggunakan maskapai Garuda Indonesia Airlines sesuai dengan ketentuan Pemerintah Indonesia. Kegiatan pelayanan transportasi yang diberikan oleh PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah sesuai dengan kegiatan pelaksanaan pelayanan haji dan umrah dan standar pelayanan yang diberikan. Saran dari peneliti kepada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin agar lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang diberikan kepada jemaah.

- c. Kegiatan pelayanan kesehatan pada Travel PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin yang diberikan kepada jemaah sudah berjalan dengan baik dan sudah sesuai dengan teori pelaksanaan haji dan umrah, unsur-unsur pelayanan dan ciri-ciri pelayanan yang baik. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu petugas travel PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin, maka peneliti menemukan hasil kegiatan pelayanan kesehatan pada Travel PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin menyediakan sarana pelayanan kesehatan kepada jemaah berupa *medical check-up* dan pemberian suntik Vaksin MCV4 atau Vaksin Meningitis kepada jemaah agar jemaah tetap

dalam keadaan sehat selama melakukan ibadah umrah di Tanah Suci sampai kembali ke Tanah Air. Akan tetapi dari hasil wawancara tersebut peneliti menemukan temuan baru bahwa didalam kegiatan pelaksanaan pelayanan kesehatan ibadah umrah PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin tidak memiliki Dokter dan Perawat khusus untuk mendampingi jemaah umrah ketika di Tanah Suci. Dokter dan Perawat diperuntukkan untuk ibadah Haji Reguler dan Haji Khusus. Sedangkan untuk ibadah umrah yang mendampingi jemaah hanya petugas travel dan pembimbing travel. Jika ada jemaah yang sakit maka para petugas travel dengan sigap membawa kerumah sakit. Ini sebagai bentuk perhatian kepada jemaah umrah sesuai dengan teori kualitas pelayanan yang diberikan kepada jemaah.

- d. Kegiatan pelayanan konsumsi yang diberikan kepada jemaah umrah sudah memenuhi standar gizi dan kebersihan makanan. Makanan yang di konsumsi juga makanan yang memenuhi standar di Arab Saudi. Makanan yang disajikan kepada para jemaah umrah dengan cara prasmanan, karena untuk menjamin kesegaran hidangan yang disuguhkan kepada jemaah. Turut serta pihak travel PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin memperhatikan kesehatan para jemaah dengan memberikan menu makanan yang bisa memberikan tambahan energi dan kebutuhan gizi jemaah agar dapat menjalankan kegiatan ibadah umrah dengan lancar. Menu

makanan yang diberikan juga sesuai selera jemaah sehingga pelayanan yang diberikan menjadikan jemaah merasa nyaman dan puas. Dalam hal ini kegiatan pelayanan pada konsumsi yang diberikan kepada jemaah sudah terlaksana dengan baik dan sudah sesuai dengan unsur-unsur pelayanan dan ciri-ciri pelayanan yang baik. Dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan para jemaah, dikatakan bahwa jemaah sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan, makanan yang dihidangkan sangat menyehatkan dan sesuai dengan selera jemaah. Maka kegiatan pelayanan konsumsi ini sesuai dengan teori kegiatan pelayanan ibadah haji dan umrah dan sesuai dengan Undang-Undang No 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

- e. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Arief selaku Manajer Operasional PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin, maka peneliti mendapatkan hasil bahwa kegiatan pelayanan akomodasi pada travel PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah mempersiapkan akomodasi hotel sebelum keberangkatan jemaah ke Tanah Suci dengan baik. Hotel yang dipersiapkan untuk ditempati Jemaah umrah merupakan hotel berbintang 4 (empat) yang tidak kalah dengan hotel bintang 5 (lima) diantaranya Hotel Andalus Royal Suites, Dallah Taibah Hotel, Hilton Hotel, karena sesuai dengan standar dari Pemerintah Indonesia dengan memberikan pelayanan akomodasi yang baik terhadap jemaah. Jarak hotel yang

tidak jauh dengan Masjidil Haram dan Masjid Nabawi sehingga memudahkan jemaah untuk melaksanakan ibadah. Maka kegiatan pelayanan akomodasi pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin yang diberikan kepada jemaah umrah sudah sesuai dengan aspek rangkaian penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Karena pelayanan akomodasi merupakan aspek penting yang harus di perhatikan oleh penyelenggara ibadah haji dan umrah sesuai dengan Undang-Undang No 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Kegiatan pelayanan akomodasi juga sudah sesuai dengan kualitas pelayanan yang baik yang berikan kepada jemaah.

2. Fungsi Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin

a. Administrasi

1) *Planning* (Perencanaan)

Fungsi perencanaan pelayanan pada bidang administrasi PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin menurut sudut pandang peneliti sudah baik dan teratur sesuai dengan fungsi perencanaan melakukan kebijakan-kebijakan dengan melalui langkah awal yang dilakukan yaitu dengan proses pendaftaran bagi jemaah umrah. Pendaftaran jemaah umrah dilakukan kapan saja dengan datang langsung ke kantor PT. Madina Wisata Abadi atau pada kantor cabang yang ada di

Banjarmasin di jam dan hari kerja. Dalam melakukan pendaftaran, jemaah umrah harus memenuhi tahapan-tahapan persyaratan yang telah ditetapkan oleh PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin, seperti mengisi formulir dan lain sebagainya. Karyawan yang melayani jemaah dengan ramah, sopan serta menjelaskan dan menawarkan produk dengan baik. Maka ini sesuai dengan ciri-ciri pelayanan yang baik.

2) *Organizing* (Pengorganisasian)

Tahapan pembagian tugas yang ada di PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin juga sudah berjalan dengan sangat baik. Karyawan sudah mengetahui tugas apa saja yang harus dikerjakannya, karena pimpinan pihak travel PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin telah menjelaskan dan mendeskripsikan tugas dari masing-masing karyawan, sehingga tidak ada karyawan yang belum mengerti dengan tugasnya sendiri. Petugas *menghandle* di bagian *costumer service* menyambut jemaah, petugas travel untuk pengurusan visa dan paspor di kantor imigrasi dan suntik vaksin. Ini menandakan bahwa fungsi manajemen *organizing* berjalan dengan baik, karena didalam pengorganisasian dilakukan pembagian tugas dan wewenang kepada masing-masing karyawan, dan setiap karyawan memiliki tanggung jawab yang

berbeda-beda yang semuanya saling berhubungan dan memiliki tujuan yang sama.

3) *Actuating* (Pelaksanaan)

Tahapan pelaksanaan pelayanan administrasi dalam PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin juga sudah sangat baik dan sesuai dengan fungsi manajemen *actuating*, ini dikarenakan sesudah jemaah umrah membayar biaya keberangkatan dengan mendatangi langsung kantor travel yang ditentukan maka akan diberikan bukti faktor atau kwitansi pembayaran dari travel. Setelah itu pihak PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin mendaftarkan ke sistem Kementerian Agama sampai keluar bukti pendaftaran dari Kementerian Agama. Petugas melakukan penjadwalan untuk pembuatan Visa dan Paspor ke imigrasi dan jadwal untuk suntik vaksin. Itu membuktikan jemaah itu adalah benar-benar jemaah umrah dari PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin. Dalam hal ini PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah sesuai dengan teori unsur-unsur pelayanan dan ciri-ciri pelayanan yang baik dalam tersedianya karyawan yang baik, ramah, mampu melayani dengan cepat dan tepat, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, mampu berkomunikasi, memahami kebutuhan jemaah dan memberikan kepercayaan kepada jemaah.

4) *Controlling* (Pengawasan)

Salah satu bentuk perhatian PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin kepada jemaahnya dalam pengawasan, pengawasan yang dilakukan oleh direktur, petugas travel *handle* Banjarmasin, manager operasional dan pembimbing. Pada saat sebelum keberangkatan jemaah disuruh memeriksa kembali berkas-berkas atau dokumen-dokumen yang harus dibawa ke Arab Saudi jangan sampai tertinggal seperti Passport dan Visa, agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan jemaah ataupun karyawan dari PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin. Ini menandakan PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sangat memperhatikan jemaahnya dan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal terhadap jemaahnya. Pengawasan ini sudah sesuai dengan teori fungsi pengawasan, unsur-unsur pelayanan dan ciri-ciri pelayanan yang baik kepada jemaah.

b. Transportasi

1) *Planning* (Perencanaan)

Tahapan terhadap fungsi perencanaan transportasi pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah terencana dengan baik, karena sebelum keberangkatan jemaah ibadah umrah PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah mempersiapkan transportasi yang akan digunakan

jemaah saat berada di Arab Saudi, karena pihak PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin bekerjasama dengan pihak transportasi di Arab Saudi berupa bus SAPTCO (*Saudi Public Transportation Company*) yang digunakan untuk menjemput jemaah umrah di Bandara, kemudian mengantarkan jemaah untuk pelaksanaan ibadah umrah selama di Madinah, mengantarkan jemaah dari Madinah ke Mekkah atau mengantarkan jemaah dari Mekkah menuju Madinah apabila kegiatan yang dilaksanakan kegiatan wajib terlebih dahulu serta mengantarkan jemaah kembali ke Bandara. Oleh karena itu, perencanaan ini sudah matang sehingga jemaah merasakan puas mengenai pelayanan transportasi yang diberikan.

Armada penerbangan yang dipilih oleh PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin adalah Garuda Indonesia Airlines karena keramahan para pramugarinya kepada para penumpang jemaah umrah, mudah berkomunikasi sebagaimana yang telah disampaikan oleh Manager Operasional dari PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin yaitu:

“Untuk Ibadah Umrah dan Haji Khusus PT. Madina Wisata Abadi menggunakan maskapai Garuda Indonesia Airlines, karena memiliki kemudahan antara lain: memakai maskapai Garuda Indonesia Airlines nyaman, bagasi jemaah langsung dimasukkan dari bandara Syamsuddin Noor Banjarmasin dan diambil di bandara kedatangan Saudi Arabia tanpa mengambil transit bandara di Jakarta. Keramahan para pramugarinya dan makanan yang sesuai lidah orang Indonesia. Selain itu sarana dan prasarana maskapai Garuda Indonesia Airlines juga memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan pemerintah untuk

membawa jemaah umrah menuju Arab Saudi, sedangkan untuk transportasi darat selama di tanah suci pihak kita menggunakan Bus SAPTCO”.⁶³

Kemudian dalam pelayanan transportasi ini jadwal penerbangan jemaah umrah yang berada di Arab Saudi menuju Indonesia untuk kepulangan dibuktikan dengan tiket pesawat yang di dalamnya tertera jadwal penerbangan pesawat, nama jemaah dan tempat duduk untuk jemaah.

2) *Organizing* (Pengorganisasian)

Pihak PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah menunjuk salah satu karyawan yang bertugas menangani transportasi jemaah saat berada di tanah suci, baik itu transportasi dari Bandara King Abdul Aaziz Jeddah menuju hotel, ataupun bus yang akan membawa jemaah dari Mekkah menuju Madinah ataupun sebaliknya. Untuk transportasi selama di Arab Saudi PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin bekerjasama dengan provider-provider yang berada disana serta *mukhasasah-mukhasasah* yang bertanggung jawab transportasi bus maupun transportasi darat lainnya. Dalam hal ini fungsi manajemen dalam proses pembagian tugas yang ditetapkan oleh PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah sesuai dengan kriteria pada proses manajemen yaitu adanya pembagian tugas pokok dan

⁶³ Wawancara dengan Bapak Arif Mirza Budiman, Manager Operasional dan Handling PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin. Pada tanggal 3 Mei 2021.

fungsi yang tujuannya untuk memudahkan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai fungsi dan tugasnya masing-masing. PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah melakukan pengorganisasian dengan sangat baik, dan sesuai dengan penerapan fungsi manajemen karena masing-masing karyawan yang bertugas memang sudah mengerti tugasnya masing-masing, sehingga bisa memberikan pelayanan yang maksimal terhadap jemaah.

3) *Actuating* (Pelaksanaan)

Tidak diragukan lagi rasa kenyamanan pertama yang dirasakan oleh jemaah umrah yaitu ketika menggunakan transportasi yang membawanya untuk beribadah itu lancar, nyaman dan bersih. Transportasi merupakan sarana pengangkutan jemaah umrah mulai dari tempat bandara, selama berada di Arab Saudi dengan menggunakan transportasi udara karena jarak Indonesia-Arab Saudi sangat jauh.

Sebelum pesawat yang membawa jemaah umrah PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin mendarat di bandara King Abdul Aziz Jeddah, Petugas travel yang berada di Tanah Suci Bapak Khairul Fuad sudah siap menunggu kedatangan para jemaah di Bandara King Abdul Aziz Jeddah bersama dengan Bus SAPTCO yang akan membawa jemaah

umrah ke hotel. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa jemaah terdapat respon yang baik dari jemaah seperti: ketika didalam pesawat diberikan makanan sehingga jemaah tidak akan merasakan kelaparan ketika perjalanan jauh di pesawat, di dalam Bus terasa nyaman karena tersedia AC di dalam Bus. Jadi jemaah tidak akan merasakan kepanasan. Dalam hal ini PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah melaksanakan fungsi manajemen *actuating* pada pelayanan transportasi, sudah sesuai dengan unsur-unsur pelayanan dan ciri-ciri pelayanan yang baik diberikan kepada jemaah. Dalam hal ini pelayanan transportasi yang diberikan oleh PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah memiliki manajemen yang baik, sudah sesuai dengan unsur-unsur pelayanan dan ciri-ciri pelayanan yang baik dalam memberikan kenyamanan dan tanggung jawab kepada para jemaah juga pada kepuasan jemaah.

4) *Controlling* (Pengawasan)

Pada tahapan pengawasan bus-bus yang membawa jemaah umrah PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin terus di *control* oleh pihak PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin, agar jika perubahan jadwal mendadak bisa segera memberitahukan kepada para jemaahnya, sehingga jemaah umrah tidak merasa menunggu ataupun tergesa-gesa akibat

perubahan yang terjadi. Dari hasil pengamatan peneliti bahwa PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah menjalankan fungsi manajemen *controlling* pada pelayanan transportasi. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan ciri-ciri pelayanan yang baik yaitu mampu melayani secara cepat, tepat dan berusaha memahami kebutuhan jemaah.

c. Pelayanan Kesehatan

1) *Planning* (Perencanaan)

Tahapan perencanaan pada pelayanan kesehatan pihak PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin dalam hal ini sudah merencanakan untuk menyediakan sarana kesehatan di sebuah klinik kesehatan yang akan melayani jemaah umrah dari sebelum berangkat dengan menyediakan sarana untuk melakukan *check* kesehatan dan suntik Vaksin Meningitis. Sebelum hari keberangkatan petugas travel menghimbau kepada para jemaah agar mempersiapkan terlebih dahulu obat-obatan mandiri untuk pertolongan pertama dan mengantisipasi apabila ada jemaah kurang sehat. Ini membuktikan PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah memberikan pelayanan terbaik untuk kesehatan para jemaah umrah dan jemaah bisa merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini PT. Madina Wisata Abadi Cabang

Banjarmasin sudah sesuai dengan unsur-unsur pelayanan dan ciri-ciri pelayang yang baik kepada jemaah.

2) *Organizing* (Pengorganisasian)

Tahapan fungsi pengorganisasian atau pembagian tugas dalam pelayanan kesehatan pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah dijalankan dengan baik, tugas ini diserahkan kepada petugas travel bagian *Handling* Bapak Arief Mirza Budiman dan pembimbing untuk menyiapkan obat-obatan apa saja yang harus dibawa atau disediakan sesuai dengan kebutuhan jemaah ketika berada di Tanah Suci, serta membuat jadwal mengenai *control check* kesehatan dan suntik Vaksin Meningitis untuk para jemaah sebelum berangkat ke Tanah Suci agar terhindar dari penyakit. Fungsi pengorganisasian dalam bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan kepada jemaah sudah dijalankan dengan baik dan sesuai dengan teori kegiatan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, unsur-unsur pelayanan dan ciri-ciri pelayanan yang baik untuk jemaah.

3) *Actuating* (Pelaksanaan)

Proses pelaksanaan PT. Madiana Wisata Abadi Cabang Banjarmasin pada pelayanan kesehatan sesuai dengan tahapan manajemen pelaksanaan. Sebelum keberangkatan sudah dilaksanakan dengan baik, seperti memberikan vaksin

meningitis kepada para jemaah agar bisa terhindar dari berbagai macam penyakit sewaktu berada di Makkah dan Madinah, karena letak geografis Indonesia dan Arab Saudi yang jauh dan juga perbedaan cuaca yang ekstrim. Bapak Arief Mirza Budiman selaku petugas *Handling* dan Manager Operasional travel juga menghimbau para jemaah agar membawa obat-obatan pribadi seperti obat *paracetamol*, obat diare, dan vitamin untukantisipasi apabila ada jemaah yang sakit. Pelaksanaan kegiatan pelayanan kesehatan terhadap jemaah umrah sudah dilakukan dengan baik oleh petugas PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin dan sudah sesuai dengan unsur-unsur pelayanan dan ciri-ciri pelayanan dalam hal bertanggung jawab, kenyamanan dan bentuk kepedulian terhadap jemaah.

4) *Controlling* (Pengawasan)

Tahapan proses pengawasan yang dilakukan oleh PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin pada pelayanan kesehatan untuk jemaah umrah sudah sangat baik sesuai dengan ciri pelayanan yang baik dan sesuai dengan fungsi manajemen *controlling*. Petugas pihak travel PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin ikut menemani jemaah ke klinik kesehatan untuk memeriksa kesehatan para jemaah sebelum keberangkatan ibadah umrah. Ketika berada di Tanah

Suci petugas travel mengawasi para jemaah apabila ada jemaah yang menderita sakit maka akan langsung di bawa ke rumah sakit yang berada di Tanah Suci. Jika ada jemaah yang memerlukan perawatan maka akan dirawat dan dijaga oleh dokter yang bertugas disana.

d. Konsumsi

1) *Planning* (Perencanaan)

Tahap pada fungsi perencanaan untuk pelayanan konsumsi jemaah saat berada di tanah suci sudah sangat baik dengan perencanaan yang matang, karena ini juga PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah merencanakan sebelum keberangkatan jemaah umrah menuju ke tanah suci. Makanan yang disajikan standar hotel bintang 4, sehingga jemaah pasti akan merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, selain itu konsumsi yang diberikan tidak hanya makanan Arab Saudi, tetapi juga diselingi dengan makanan Indonesia dan makanan khas Banjar, agar jemaah tidak merasakan bosan dengan konsumsi yang itu saja. Sebagaimana yang telah dinyatakan oleh Manajer Operasional PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin yaitu:

“Makanan yang disajikan untuk jemaah umrah sesuai dengan standar hotel yang mereka tempati, untuk PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sendiri menggunakan hotel bintang 4, jadi makanan yang disajikan pun sesuai standar hotel

bintang 4, ini dilakukan karena mereka jemaah umrah dan juga peraturan ini sudah ditetapkan oleh pemerintah”.⁶⁴

2) *Organizing* (Pengorganisasian)

Tahapan pada fungsi pengorganisasian dalam pelayanan konsumsi PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah menerapkan fungsi manajemen dengan baik. Pembagian tugas untuk konsumsi para jemaah diserahkan kepada pihak hotel yang ditempati jemaah umrah oleh PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin. Makanan yang disajikan dimasak oleh juru masak *catering* yang sudah mahir dan profesional. Jadwal menu makanan yang akan disajikan kepada jemaah umrah diserahkan sepenuhnya kepada pihak hotel, dan tentunya tetap harus memenuhi standar pelayanan hotel bintang 4 (empat) dan menjamin kesegaran makanan yang dihidangkan.

3) *Actuating* (Pelaksanaan)

Fungsi pelaksanaan dalam pelayanan konsumsi yang diberikan PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin terlaksana dengan baik. Petugas dan pembimbing travel memberitahukan jadwal makan yang disesuaikan dengan pihak hotel kepada jemaah seperti: petugas dan pembimbing di lobby hotel memberitahukan kepada jemaah bahwa sesudah sholat

⁶⁴ Wawancara dengan Bapak Arif Mirza Budiman, Manajemen Operasional dan Handling PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin, pada tanggal 3 Mei 2021.

subuh, zhuhur, dan isya jemaah berkumpul di hotel untuk makan, jemaah mendapatkan jatah makan sama seperti yang lainnya yaitu 3 (tiga) kali sehari dan dengan variasi makanan yang berbeda tiap harinya. Makanan yang disajikan kepada para jemaah umrah dengan cara prasmanan agar untuk menjamin kesegaran hidangan yang disuguhkan kepada jemaah. Hal ini sesuai dengan memberikan pelayanan yang baik kepada jemaah.

4) *Controlling* (Pengawasan)

PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin terus mengawasi jadwal makan dan menu makanan yang diberikan pihak hotel kepada jemaahnya, agar jemaah tetap merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini juga karena pihak hotel memberikan batas waktu untuk jam konsumsi bila lewat dari jam makan dan ada nasi sisa atau lauk yang bersisa maka pihak hotel akan segera mengambil makanan tersebut agar tidak ada yang mengambil hal ini dilakukan agar jemaah tidak memakan makanan sisa dan pihak hotel selalu menjaga kesegaran makanan. Hal ini menandakan PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin selalu berusaha memberikan pelayanan yang maksimal terhadap jemaahnya dan PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah menjalankan fungsi

manajemen pengawasan terhadap pelayanan konsumsi yang diberikan kepada jemaah dengan sangat baik.

e. Akomodasi

1) *Planning* (Perencanaan)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti dengan petugas travel, maka ditemukan hasil perencanaan akomodasi atau hotel yang akan ditempati para jemaah umrah sudah dipersiapkan selama 1 bulan sebelum keberangkatan jemaah. Perencanaan ini dilakukan dengan bekerja sama dengan pihak Arab Saudi yang menyediakan hotel bintang 4 (empat) yang sesuai standar pemerintah dalam memberikan pelayanan yang nyaman dan agar supaya jemaah merasakan kepuasan kepada pelayanan yang diberikan. ini menandakan PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah menerapkan fungsi perencanaan manajemen yang baik diperusahaannya ataupun dalam melayani kebutuhan jemaah, yang bertujuan supaya jemaah merasakan kepuasan kepada pelayanan yang diberikan. PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah menjalankan fungsi perencanaan dengan baik serta ciri-ciri pelayanan yang baik juga sudah terdapat pada pelayanan ibadah umrah yang diberikan PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin.

2) *Organizing* (Pengorganisasian)

PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah menentukan petugas yang menangani akomodasi jemaah di Arab Saudi, ini memberikan bukti bahwa PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah melakukan fungsi manajemen khususnya pengorganisasian dengan baik, karena dalam pengorganisasian yang dilakukan oleh PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah dilakukan pembagian wewenang dan tugas masing-masing kepada karyawannya, sehingga karyawan memiliki tanggung jawab yang berbeda-beda yang semuanya saling berhubungan dan memiliki tujuan yang sama yaitu agar pelayanan yang diberikan bisa semaksimal mungkin dan jemaah akan merasakan puas. Dalam hal ini PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah sesuai dengan unsur-unsur pelayanan dan ciri-ciri pelayanan yang baik dalam memahami kebutuhan jemaah, bertanggung jawab dan memberikan fasilitas akomodasi yang nyaman untuk jemaah.

3) *Actuating* (Pelaksanaan)

Pada tahap pelaksanaan pada kegiatan pelayanan akomodasi pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin pelaksanaan yang dilakukan ialah pihak travel PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin bekerja sama

dengan pihak Arab Saudi yang menyediakan hotel terbaik. Hotel yang ditempati jemaah umrah PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin adalah hotel yang berbintang 4 baik itu di Mekkah ataupun di Madinah. Hal ini menunjukkan PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah menjalankan fungsi manajemen pelaksanaan pada pelayanan akomodasi dengan baik. Ini membuktikan bahwa PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin telah memenuhi standar pelayanan ibadah umrah yang ditetapkan pemerintah dan sudah sesuai dengan unsur-unsur pelayanan dan ciri-ciri pelayanan yang baik untuk jemaah.

4) *Controlling* (Pengawasan)

Selama berada di tanah suci pihak PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin terus melakukan pengamatan terhadap pelayanan yang diberikan, agar memenuhi standar pelayanan hotel yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya pengawasan yang dilakukan pada pelayanan akomodasi artinya pihak PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin telah melakukan fungsi manajemen *controlling* dengan baik dan sudah sesuai dengan unsur-unsur pelayanan dan ciri-ciri pelayanan yang baik dalam hal bertanggung jawab dan memberikan rasa nyaman untuk jemaah beristirahat dan beribadah.

3. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin

a. Faktor pendukung

- 1) Menu makanan sehat dan sesuai selera jemaah.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Arief Mirza Budiman dan para jemaah ibadah umrah PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin, bahwa untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk jemaah dengan memberikan konsumsi makanan prasmanan agar menjamin kesegaran makanan yang disuguhkan kepada jemaah. Makanan diberikan kepada jemaah (3) tiga kali sehari. Menu makanan yang disajikan merupakan sumber protein, vitamin dan zat besi berupa daging, ayam, telur dan macam-macam sayuran sehingga bisa menambah kebutuhan gizi dan memberikan tambahan energi untuk jemaah agar dapat menjalankan seluruh rangkaian ibadah umrah. Makanan yang diberikan juga makanan khas Arab, Indonesia dan masakan Khas Banjar yang sesuai dengan selera jemaah. Dalam hal ini merupakan faktor pendukung dalam pelayanan konsumsi yang diberikan kepada jemaah.

- 2) Petugas travel ramah, baik dan cepat tanggap dalam melayani jemaah.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti ketika melakukan observasi di lapangan, dalam hal menyambut jemaah petugas travel juga bersikap baik dan ramah. Ketika jemaah datang ke travel petugas mengucapkan salam, mempersilahkan duduk, petugas melayani jemaah sangat komunikatif, menjelaskan dengan baik. Petugas travel melakukan pekerjaan secara cepat dan tanggap. Pada saat di Bandara Syamsuddin Noor petugas terlebih dahulu hadir untuk menyambut jemaah, cepat dalam pembagian tiket pesawat, id card, slayer dan tanggap dalam menolong jemaah. Petugas travel melakukan tugas sesuai standar operasional perusahaan dalam melayani jemaah. Dalam hal ini PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah sesuai dengan unsur-unsur pelayanan dan ciri-ciri pelayanan yang baik dalam tersedianya karyawan yang baik, mampu melayani secara cepat dan tepat dan membangun komunikasi dengan jemaah.

- 3) Hotel dekat dengan masjid.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Arief Mirza Budiman selaku Manager Operasional PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin bahwa untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk jemaah dengan memberikan

pelayanan akomodasi hotel yang dekat dengan masjid yang bisa ditempuh dengan berjalan kaki sehingga memudahkan para jemaah dalam melakukan ibadah sholat lima (5) waktu maupun ibadah lainnya. Dalam hal ini PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah sesuai dengan ciri-ciri pelayanan yang baik dan unsur-unsur pelayanan dalam memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi jemaah dalam melaksanakan ibadah.

b. Faktor Penghambat

Berdasarkan data yang sudah disajikan dalam manajemen pelayanan ibadah umrah pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin dapat peneliti simpulkan dari hasil wawancara dan observasi tersebut bahwa untuk pelaksanaan ibadah umrah pada pelayanan kesehatan di travel PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin yang mendampingi para jemaah ketika di Tanah Suci hanya petugas dan pembimbing travel. Tidak tersedianya dokter dan perawat khusus untuk mendampingi jemaah sehingga apabila ada salah satu jemaah yang sakit maka petugas travel dengan sigap membawa ke rumah sakit untuk mendapatkan penanganan dan perawatan dari dokter yang ada di rumah sakit Arab Saudi. Kecuali untuk pelaksanaan ibadah haji regular dan haji khusus maka PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin menyediakan dokter dan perawat khusus untuk mendampingi jemaah di Tanah Suci. Tidak tersedianya dokter dan perawat untuk pelaksanaan ibadah umrah hal

ini merupakan faktor penghambat dalam manajemen pelayanan ibadah umrah pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada jemaah.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penelitian dapat menganalisis tentang manajemen pelayanan ibadah umrah pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin. Pelayanan yang diberikan kepada jemaah dengan sistem pelayanan lebih baik. Terbukti dengan respon dan kenyamanan yang dialami oleh jemaah. Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah bagus dalam memberikan pelayanan terhadap jemaah.