

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran umum PT. Wahdan Sabilana

a. Sejarah Singkat

Pada tahun 2013 PT. wahdan Sabilana mengikuti mekanisme travel, membuat kantor sendiri, dan mulai beroperasi sendiri serta sudah mendapatkan izin pada PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah) di tahun itu, karena pada awalnya PT. Wahdan Sabilana hanya melayani Visa dan tiket dari jemaah PT. Kaltrabu saja serta tidak memiliki perizinan hukum. PT. Wahdan Sabilana beralamat di Jl. Adhyaksa No 3, Sungai Miai, Kec. Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70123, yang dipimpin oleh Akhmad Faisal Rizani. SIP (Direktur Utama), dan terakreditasi "B".

PT. Wahdan Sabilana merupakan *Sister company* dari PT. Kaltrabu, PT. Wahdan sendiri memiliki beberapa keunggulan antara lain : mempunyai bangunan yang modern dan kekinian, memiliki tempat manasik sendiri, mempunyai agen-agen di berbagai kota/daerah, brosur yang menarik, mempunyai *Tour leader* dan *Tour guide* yang sudah berpengalaman, memiliki tim *handling* di Arab Saudi, hotel yg dekat dengan tempat ibadah, dan banyak lagi hal lainnya.

b. Visi dan Misi

Adapun Visi dan misi PT. Wahdan Sabilana adalah sebagai berikut .

a) Visi

Menjadi biro perjalanan haji dan umrah yang professional dan amanah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada Jemaah.

b) Misi

Memberikan pelayanan kepada penziarah sebagai tamu Allah yang ada, mampu menerapkan nilai dari praktek spiritual haji dan menuju umrah mengubah seseorang menjadi lebih baik dari sebelumnya. ¹

GAMBAR 4.1 Logo PT. Wahdan Sabilana



(Sumber: Logo diambil dari *facebook* PT. Wahdan sabilana)

c. Struktur Organisasi

Di dalam suatu perusahaan atau disuatu organisasi, struktur organisasi mempunyai peranan penting dan diharuskan struktur itu ada di dalam perusahaan tersebut demi suksesnya kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan. Sehingga dengan adanya struktur tersebut, maka akan lebih efektif dan efisien serta tidak mengalami adanya tabrakan pada kegiatan-kegiatan lainnya.

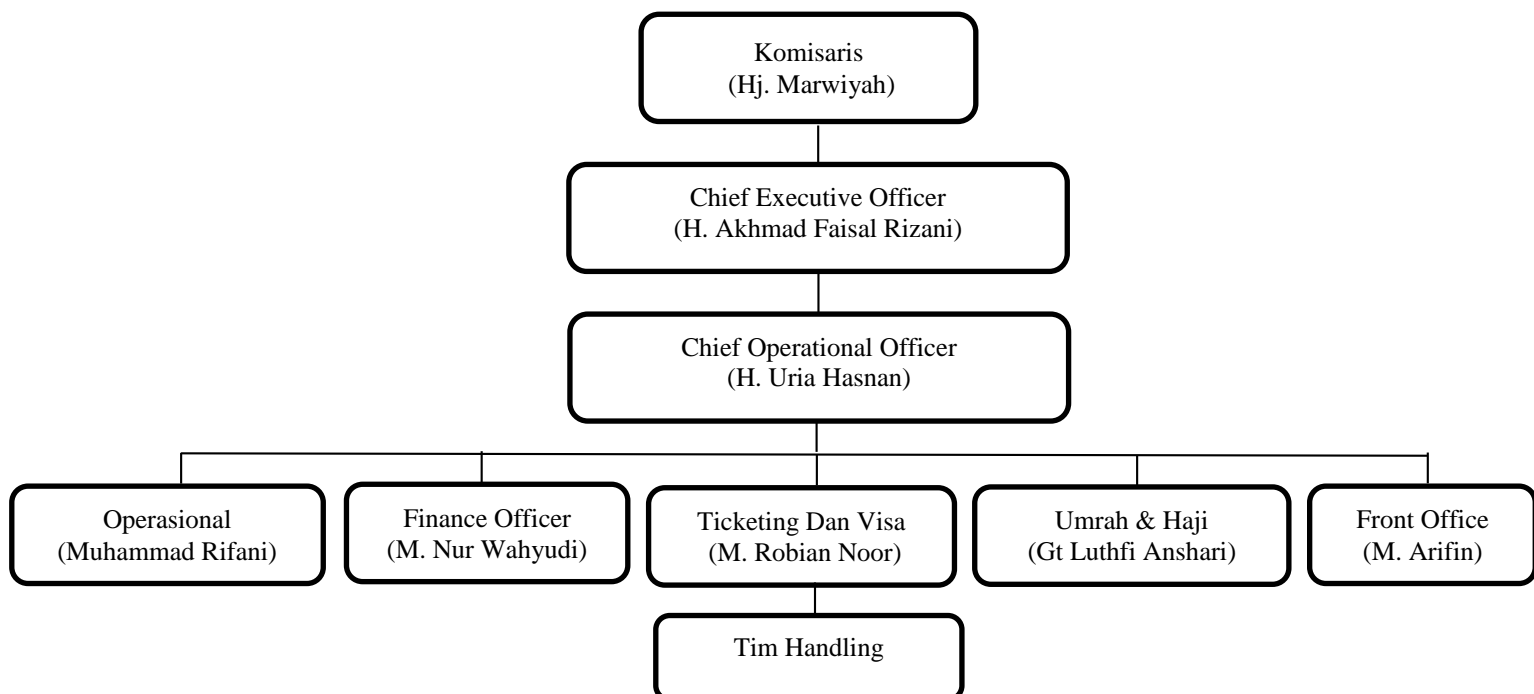
Menurut Robbins, Stephen P., Matthew, Mary, (2009), Struktur

¹ Dokumen pada Arsipan yang ada dikantor PT. Wahdan Sabilana pada tanggal 17 juni 2022

organisasi merupakan susunan sistem hubungan antara posisi kepemimpinan yang ada dalam organisasi. Hal ini merupakan hasil pertimbangan dan kesadaran tentang pentingnya perencanaan atas penentuan Tanggung jawab, kekuasaan, spesialisasi setiap anggota organisasi. Karena itu, “struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas dan pekerjaan dibagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan secara formal”. Sedangkan Stoner, (1992) mengatakan bahwa “struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antar bagian-bagian, komponen dan posisi dalam suatu perusahaan”.²

Berikut struktur organisasi PT. Wahdan Sabilana.

GAMBAR 4.2 Struktur Organisasi PT. Wahdan Sabilana tahun 2022



² Asep Muljawan, “Struktur Organisasi perguruan tinggi yang sehat dan efisien” Jurnal Tahdzibi : Manajemen Pendidikan Islam, Volume 4, No. 2 (2019): h.68.

Tugas-tugas atau fungsi-fungsi di dalam struktur tersebut adalah .

1) Komisaris

Bertugas mengontrol/mengawasi seluruh kegiatan yang berada di kantor PT. Wahdan Sabilana, dan memberikan nasehat kepada direksi termasuk mengenai pengawasan yang akan di rencanakan dalam jangka panjang perusahaan dan lain sebagainya.

2) *Chief Executive Officer*

Chief Executive Officer atau sering disebut *CEO* bertugas menjadi pemimpin perusahaan dan perwakilan perusahaan kemudian memastikan jalannya perusahaan, tanggung jawab sebagai pengelola perusahaan serta merancang tujuan bisnis agar tercapai tim yang solid. Dalam hal ini *CEO* di PT. Wahdan Sabilana bertugas untuk mengontrol kinerja staff karyawan dan memastikan sesuai koordinator agar tercapai tujuan yang sesuai perencanaan.

3) *Chief Operational Officer*

Chief Operational Officer (COO) lebih bertugas di dalam perusahaan dan lebih mengontrol operasional atau jalannya suatu perusahaan dan memberikan kepemimpinan, manajemen, dan visi untuk memastikan bahwa bisnis memiliki orang-orang yang efektif, kontrol operasional, dan prosedur administrasi dan pelaporan yang berlaku. Dalam hal ini *COO* di PT. Wahdan Sabilana lebih mengontrol kinerja staff karyawan baik dalam ruangan atau luar ruangan seperti mengontrol pendaptaran,

pemberangkatan serta pemulangan para jemaah.

4) *Operasional*

Memiliki tugas untuk mengurus/mengawasi semua barang kantor, lingkungan kantor, ruang kantor, tentunya yang berkaitan dalam ruang lingkup kantor PT. Wahdan Sabilana.

5) *Finance Officer*

Bertugas untuk mengelola keuangan dan pembendaharaan yang ada di perusahaan dari pemasukan, pengeluaran, termasuk melacak arus kas dan *planning* keuangan serta menganalisis kekuatan dan kelemahan keuangan perusahaan.

6) *Ticketing Dan Visa*

Bertugas untuk memperlancar umroh atau haji dari pendaptaran paspor ke kantor imigrasi dan pembuatan tiket domestik dan tiket luar negeri serta visa yang di urus di kantor ke dutaan Arab saudi yang berada di Jakarta, semua harus sesuai data nya agar tidak terjadi kesalahan di kemudian hari, melayani dari awal sampai selesai pemulangan jemaah.

7) *Umrah & Haji*

Bertugas bagian umrah dan haji dimana untuk mempersiapkan segala urusan berkaitan dengan haji dan umrah, misalkan mengurus surat menyurat rekomendasi KEMENAG untuk pembuatan paspor.

8) *Front Office*

Bertugas melayani jemaah yang datang ke perusahaan, berada dibagian depan perusahaan, berurusan dengan keperluan jemaah di

kantor, yaitu menangani buku tamu, kurir dan kiriman, pemeliharaan file dokumentasi, dan membantu dalam mengatur pertemuan.

9) Tim *Handling*

Bertugas pada pelayanan kepada jemaah selama jemaah berada di Arab Saudi, baik itu jemaah haji maupun umrah. Tim *handling* ini merupakan tim kerjasama PT. Wahdan Sabilana dengan pihak yang ada di Arab Saudi.

d. Sarana dan Prasarana dan Fasilitas

1) Sarana dan prasarana

Dalam menjalankan tugas yang baik dan juga lancar, maka sebagai Perusahaan/travel yang telah mendapatkan izin untuk menjalankan penyelenggaraan umrah alangkah baiknya perusahaan tersebut mempunyai sarana dan prasarana yang baik pula. Adapun sarana dan prasarana yang ada pada PT. Wahdan Sabilana yang beralamatkan di Jl. Adhyaksa No 3, Sungai Miai, Kec. Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin adalah sebagai berikut.

TABEL 4.1 Sarana dan Prasarana yang ada di Kantor PT. Wahdan sabilana

NO	SARANA DAN PRASARANA	JUMLAH
1	Gedung Kantor 4 lantai	1 Buah
2	Ruang Manasik	1 Buah
3	Komputer/PC	2 Buah
4	Laptop	2 Buah
5	Printer	3 Buah
6	Lemari Dokumen	8 Buah
7	Kursi	17 Buah
8	Meja	10 Buah
9	Ac	6 Buah

LANJUTANTABEL 4.1 Sarana dan Prasarana yang ada di Kantor PT. Wahdan sabilana

NO	SARANA DAN PRASARANA	JUMLAH
10	Kipas Angin	7 Buah
11	Jam dinding	6 Buah

(Sumber: Sarana dan Prasarana berdasarkan hasil observasi penulis saat datang ke kantor langsung)

2) Fasilitas

Adapun pada fasilitas yang dimaksud oleh penulis adalah fasilitas yang didapatkan oleh jemaah ketika jemaah menggunakan jasa travel PT. Wahdan Sabilana. Yang antara lain sebagai berikut.

- a) Disediakan pembimbing
- b) Manasik Haji
- c) Hotel di mekkah sesuai dengan paket yang diambil
- d) Hotel di madinah sesuai dengan paket yang diambil
- e) Disediakan makanan untuk 3x sehari makan
- f) Disediakan P3k (Obat-obatan)
- g) *Tim handling* yang ada di Arab saudi
- h) Transportasi udara, seperti garuda yang mana pihak travel sudah melakukan kerjasama dengan pihak garuda.
- i) Transportasi darat, seperti Bus saptco/dallah
- j) Dan lainnya

e. Istilah-istilah dalam Umrah

- 1) BPIH: Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji
- 2) BPS-BPIH : Bank Penerima Setoran BPIH (Syariah)
- 3) SPPH : Surat Pendaftaran Pergi Haji

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

f. Persyaratan pendaftaran umrah (PMA No. 6, pasal 5 Tahun 2021)

- 1) Setiap orang yang beragama Islam dapat mendaftar sebagai jemaah umrah dengan menyerahkan salinan dokumen kependudukan yang meliputi kartu tanda penduduk, kartu identitas anak, akta kelahiran, atau dokumen identitas lain yang sah.
- 2) Pendaftaran jemaah umrah dapat dilakukan setiap hari
- 3) Pendaftaran sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan di PPIU.³

g. Data Jumlah Jemaah umrah

Pada data yang dilampirkan pada tabel berikut ini adalah data jumlah jemaah umrah pada era *new normal* ditahun 2022 dari bulan januari sampai bulan mei.

TABEL 4.2 Data jumlah jemaah umrah pada era *new normal* tahun 2022

TANGGAL/BULAN KEBERANGKATAN	JENIS KELAMIN		JUMLAH JEMAAH
	PRIA	WANITA	
21 Januari 2022	4	5	9
09 Maret 2022	12	26	38
10 April 2022	1	-	1
14 April 2022	14	17	31
04 Mei 2022	27	31	58
29 Mei 2022	19	28	48
Total			185

(Sumber: Berdasarkan hasil penelitian pada arsip dokumen yang ada dikantor PT. Wahdan Sabilana.

Penyelenggaraan umrah yang dilaksanakan oleh PT. Wahdan sabilana pada era *new normal* dengan total jemaah 185 yang di laksanakan dari

³ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan Ibadah umrah dan penyelenggaraan Ibadah haji khusus

bulan januari sampai bulan mei.

- 1) Pada bulan januari, jemaah umrah PT. Wahdan sabilana yang berangkat ada 9, diantaranya 5 jemaah wanita dan 4 jemaah laki-laki.
- 2) Pada bulan februari tidak ada keberangkatan yang dilaksanakan oleh pihak travel.
- 3) Pada bulan maret, jemaah umrah yang dilaksanakan pihak travel yang berangkat ada 38, diantaranya 26 jemaah wanita dan 12 jemaah laki-laki.
- 4) Pada bulan april ada 2 kali keberangkatan, yaitu ditanggal 10 april dan 14 april. Ditanggal 10 april ada 1 jemaah yang berangkat, hal ini berkaitan dengan istilah *asosiasi* atau bentuk kerjasama pihak travel juga PT. Kaltrabu kata salah satu pegawai travel. Sebelum keberangkatan pihak travel memberikan penawaran kepada jemaah jika ada yang ingin ikut pada pemberangkatan ditanggal 10 april tersebut. Kemudian pada tanggal 14 pihak travel melaksanakan pemberangkatan dengan 31 jemaah, diataranya 17 jemaah wanita dan 14 jemaah laki-laki.
- 5) Pada bulan mei, jemaah umrah PT. Wahdan sabilana yang berangkat ada 48, diantaranya 28 jemaah wanita dan 19 jemaah laki-laki.

h. Harga paket umrah

TABEL. 4.3 Harga paket umrah tahun 2022

NO	PAKET	HARGA
1	UMRAH PLUS MESIR 15 HARI	
	Paket Double	38.700.000,-
	Paket tripple	37.900.000,-
	Paket quad	36.900.000,-

LANJUTAN TABEL. 4.3 Harga paket umrah tahun 2022

2	UMRAH PLUS TURKI 15 HARI	
	Paket double	38.500.000,-
	Paket tripple	37.500.000,-
3	Paket quad	36.500.000,-
	UMRAH REGULER 12 HARI	
	Paket standar *3 (Double)	33.800.000,-
	Paket standar *3 (Tripple)	32.000.000,-
	Paket standar *3 (Quad)	31.000.000,-
	Paket standar *5 (Double)	39.000.000,-
4	Paket standar *5 (Tripple)	37.500.000,-
	Paket standar *5 (Quad)	36.000.000,-
	UMRAH REGULER 14 HARI	
	Paket standar *3 (Double)	35.000.000,-
	Paket standar *3 (Tripple)	33.500.000,-
	Paket standar *3 (Quad)	32.500.000,-
Paket standar *5 (Double)	41.000.000,-	
Paket standar *5 (Tripple)	38.900.000,-	
Paket standar *5 (Quad)	37.500.000,-	

(Sumber. Pada brosur PT. Wahdan sabilana)

GAMBAR 4.3 Brosur Umrah PT. Wahdan Sabilana

WAHDAN

Start Bim Rp 3jt

12 Hari & 14 Hari Garuda Indonesia

Mulai September 2022

Madinah: Durat Andalus

Makkah: Azka Ashafa

Syarat Pendaftaran:

- Paspor
- Buku Vaksin Meningitis
- Copy KTP & Kartu Keluarga 1 lembar
- Foto 4x4 Latar Putih Fokus wajah 80% 4 lembar
- Serifikat Vaksin Covid-19 format JPEG

All In:

- Paket Perjalanan di Arab Saudi,
- Visa, Hotel, Makan, Transportasi,
- Pembimbing ibadah,
- Tiket Pesawat Domestik & Internasional

Exclude:

- Hotel transit di Jakarta (jika diperlukan)
- Kelebihan bagasi
- keperluan pribadi lainnya

syarat & Kondisi:

- Telah menerima vaksinasi covid-19 tahap 1 dan 2
- Usia minimal 5 tahun

Wahdan Sabilana | wahdantour | wahdantour.com | 0817 075 7000

J. Adyaksa No 03 Banjarmasin (0611) 4244099 - (0611) 432244

Program Umrah Reguler 1444 H

Hari	12 Hari	14 Hari
1	BDJ - CGK - JED - MED	BDJ - CGK - JED - MED
2	Madinah	Madinah
3	Madinah	Madinah
4	Madinah	Madinah
5	Madinah - Mekkah	Madinah
6	Mekkah	Madinah - Mekkah
7	Mekkah	Mekkah
8	Mekkah	Mekkah
9	Mekkah	Mekkah
10	Mekkah	Mekkah
11	Mekkah - Jeddah - Jakarta	Mekkah
12	Jakarta - Banjarmasin	Mekkah
13		Mekkah - Jeddah - Jakarta
14		Jakarta - Banjarmasin

Paket Standar *3

	12 Hari	14 Hari
QUAD	Rp. 31.000.000	Rp. 32.500.000
TRIPPLE	Rp. 32.000.000	Rp. 33.500.000
DOUBLE	Rp. 33.800.000	Rp. 35.000.000

Paket Eksklusif *5

	12 Hari	14 Hari
QUAD	Rp. 36.000.000	Rp. 37.500.000
TRIPPLE	Rp. 37.500.000	Rp. 38.900.000
DOUBLE	Rp. 39.000.000	Rp. 41.000.000

Harga paket dapat berubah menyesuaikan dengan harga Tiket Pesawat & Hotel tahun 1444 H - 2022/2023

WAHDAN

1200 Umrah No 71 sbln 2020
1200 Haji No 147 sbln 2021

WAHDAN

Umrah Plus MESIR

16 Okt 2022

36,9jt Quad
37,9jt Triple
38,7jt Double

Start Bjm

*tanggal berangkat dapat berubah disesuaikan maskapai penerbangan

Wahdan Sabilana | wahdantour | wahdantour.com | 0817 075 7000

Jl. Adiyaksa No 03 Banjarmasin (0511) 4244099 - (0511) 4322444

Program Umrah Plus Mesir

Hari 15 Hari

1	Banjarmasin - Jakarta - Dubai
2	Dubai - Kairo
3	Kairo
4	Kairo
5	Kairo - Madinah
6	Madinah
7	Madinah
8	Madinah
9	Madinah - Makkah
10	Mekkah
11	Mekkah
12	Mekkah
13	Mekkah
14	Mekkah - Jeddah - Dubai
15	Dubai - Jakarta
16	Jakarta - Banjarmasin

Syarat & Kondisi :

- Telah menerima vaksinasi covid-19 tahap 1 dan 2
- Usia minimal 5 tahun

Syarat Pendaftaran :

- Paspor
- Buku Vaksin Meningitis
- Copy KTP & Kartu Keluarga 1 lembar
- Foto 4x4 Latar Putih Fokus wajah 80% 4 lembar
- Sertifikat vaksin covid-19 format JPEG

All In :

- Paket perjalanan di Arab Saudi dan di Mesir
- Visa, Hotel, Makan, transportasi selama perjalanan
- Pembimbing ibadah
- Tiket Pesawat Domestik & International

Exclude :

- Hotel transit di Jakarta (jika diperlukan)
- Kelebihan bagasi
- Keperluan pribadi lainnya

WAHDAN

1200 Umrah No 71 sbln 2020
1200 Haji No 147 sbln 2021

WAHDAN

Hagia Sophia

Umrah Plus TURKI

Istanbul - Bursa

30 Okt 2022

36,5jt Quad
37,5jt Triple
38,5jt Double

Start Bjm

*tanggal berangkat dapat berubah disesuaikan maskapai penerbangan

Wahdan Sabilana | wahdantour | wahdantour.com | 0817 075 7000

Jl. Adiyaksa No 03 Banjarmasin (0511) 4244099 - (0511) 4322444

Program Umrah Plus Turki

Hari 15 Hari

1	Banjarmasin - Jakarta - Istanbul
2	Istanbul - Bursa
3	Bursa - Istanbul
4	Istanbul
5	Istanbul - Madinah
6	Madinah
7	Madinah
8	Madinah
9	Madinah - Makkah
10	Mekkah
11	Mekkah
12	Mekkah
13	Mekkah
14	Mekkah - Jeddah - Istanbul
15	Istanbul - Jakarta
16	Jakarta - Banjarmasin

Syarat & Kondisi :

- Telah menerima vaksinasi covid-19 tahap 1 dan 2
- Usia minimal 5 tahun

Syarat Pendaftaran :

- Paspor
- Buku Vaksin Meningitis
- Copy KTP & Kartu Keluarga 1 lembar
- Foto 4x4 Latar Putih Fokus wajah 80% 4 lembar
- Sertifikat vaksin covid-19 format JPEG

All In :

- Paket perjalanan di Arab Saudi dan di Turki
- Visa, Hotel, Makan, transportasi selama perjalanan
- Pembimbing ibadah
- Tiket Pesawat Domestik & International

Exclude :

- Hotel transit di Jakarta (jika diperlukan)
- Kelebihan bagasi
- Keperluan pribadi lainnya

WAHDAN

2. **Manajemen Pelayanan Umrah PT.Wahdan Sabilana**

Dalam suatu perusahaan atau perkantoran, mengenai dengan pelayanan sudah pasti terdengar familiar di telinga-telinga para Pelanggan/jemaah. Baik atau buruk penilaian dari pelanggan tersebut dapat dilihat dari pelayanan yang ada pada sektor ruang lingkup PT.Wahdan sabilana. Mengenai pelayanan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan haji khusus juga sudah disinggung pada kajian teori sebelumnya, yang mana dari Peraturan Menteri Agama (PMA) tentang standar kegiatan usaha penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan penyelenggaraan ibadah haji khusus pada nomor 5 tahun 2021 yang isinya mengenai standar pelayanan dari pemberi layanan kepada jemaah. Pada penelitian ini penulis memfokuskan untuk meneliti pelayanan yang diberikan pegawai kepada jemaah yang berupa pelayanan administrasi (Khusus pendaftaran), transportasi, kesehatan, konsumsi dan akomodasi, Sedangkan data untuk pembinaan dan juga perlindungan jemaah itu sebagai data pendukung dan data tambahan untuk penelitian ini. Berikut manajemen pelayanan umrah di PT. Wahdan Sabilana Pada era *new normal*, yaitu :

a. **Pelayanan**

Pelayanan yang diberikan PT. Wahdan Sabilana kepada jemaah meliputi dari pendaftaran, pemberangkatan, pelaksanaan ibadah selama di Arab saudi, dan juga pemulangannya. Perlu untuk diketahui pada penelitian yang ingin diteliti oleh penulis adalah pelayanan administrasi (khusus pendaftaran), pelayanan transportasi, pelayanan kesehatan, pelayanan konsumsi dan juga pelayanan akomodasi. Pada kali ini penulis akan menyampaikan mengenai sistematis pada pelayanan pendaftaran,

keberangkatan, pelaksanaan ibadah selama berada di Arab Saudi, dan juga pemulangan dengan fungsi manajemen sebagai penambah data pada penelitian ini. Berikut uraiannya :

1) Pendaftaran

a) *Planning* (Perencanaan)

Pada hasil wawancara dengan Ustadz Uria Hasnan selaku Direktur Operasional, beliau menjelaskan bahwa Perencanaan dari pihak PT. Wahdan Sabilana dalam membuka pendaftaran untuk calon jemaah sudah cukup matang dikarenakan sebelum melakukan pembukaan pendaftaran pihak Wahdan membuka sesi rapat beberapa kali dengan bahasan pendaftarannya dibuka *online/Offline*, dan lain sebagainya. Sebelum *covid-19* pendaftaran hanya dilakukan secara *offline*, dengan begitu pihak travel mengadakan rapat dengan bahasan bagaimana agar calon jemaah tetap bisa mendaftar tetapi tanpa perlu datang ke kantor dikarenakan pada era *covid-19* kemarin sangat ketat peraturan mengenai protokol kesehatan. Dan dengan adanya bahasan rapat tersebut maka dirubahlah strategi mengenai pendaftaran dengan keputusan bahwasanya pendaftaran bisa dilakukan secara *online* dan *offline*.⁴

b) *Organizing* (Pengorganisasian)

Pada struktur pembagian tugas dari pihak PT. Wahdan Sabilana sudah dilakukan, *jobdesk-jobdesk* setiap pegawai yang ditugaskan

⁴ Hasil wawancara dengan Ust. Uria selaku director operasional pada tanggal 17 juni 2022

sudah diarahkan oleh pimpinan travel, yang mana pembagian tugas ini bersangkutan dengan administrasi-administrasi untuk syarat dan keberangkatan calon jemaah. Pembagian tugas ini misalnya ada yang menyambut tamu jika calon jemaah datang ke kantor langsung, ada yang membuat tiket, visa dan juga hal lainnya.

c) *Actuating* (Pergerakan)

Pelayanan yang ramah dan sopan telah diberikan oleh pegawai terhadap calon jemaah, hal ini dapat dilihat oleh penulis ketika observasi datang ke kantor langsung. Kemudian wawancara dengan salah satu pegawai yaitu Robian noor, beliau menjelaskan bahwa pada saat calon jemaah datang untuk mendaftar, pihak travel menjelaskan mengenai fasilitas yang didapat, harga-harga paket umrah, jadwal keberangkatan dan hal lainnya yang disampaikan oleh pihak travel kepada calon jemaah yang datang ke kantor. Ketika jemaah dan pihak travel sudah deal atau sah bahwa jemaah mendaftar ke travel ini maka calon jemaah segera diarahkan untuk bayar uang muka sebesar 10 juta dan selanjutnya melengkapi persyaratan yang sudah ditentukan, kelengkapan persyaratan jemaah dikumpulkan kurang lebih dalam satu bulan sebelum keberangkatan. Lalu jika pemberkasan calon jemaah itu selesai, pihak travel akan memberitahukan jadwal mengenai manasik atau simulasi peragaan di Arab Saudi nantinya. Sebelum keberangkatan mengenai administrasi yang perlu dibawa baik itu dari travel atau jemaah akan diingatkan lagi agar tidak ada kendala dalam pemberangkatan dikarenakan kekeledoran pihak travel dan

jemaah.⁵

d) *Controlling* (Pengawasan)

Sebelum keberangkatan umrah pihak travel memerhatikan akan surat, persyaratan, dan lain-lain kepada masing-masing jemaah yang mana yang harus dibawa guna menunjang berjalannya kelancaran terhadap pemberangkatan dan pelaksanaan ibadah ketika berada di Arab Saudi.

2) Keberangkatan jemaah

a) *Planning* (Perencanaan)

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai yaitu Robbian noor, beliau menjelaskan bahwa Perencanaan pemberangkatan sudah terjadwal dengan kesepakatan para jemaah, travel dan terkait lainnya. Mengenai pemberangkatan jemaah umrah ini berkaitan dengan transportasi yang akan ditumpangi oleh jemaah. Transportasi yang digunakan adalah Garuda Indonesia dan bus adalah yang ada di Arab Saudi yang mana sudah terkoordinasi dengan pihak transportasi baik itu transportasi udara maupun darat.⁶

b) *Organizing* (Pengorganisasian)

Pihak travel sudah membagi masing-masing *jobdesk* untuk pelayanan dikeberangkatan jemaah yang mana ada beberapa bagian tugas yang perlu ditangani mengenai transportasi keberangkatan. Seperti tugas untuk mengarahkan jemaah menuju bandara,

⁵ Hasil wawancara dengan Robbian noor pegawai PT. Wahdan sabilana pada tanggal 17 juni 2022

⁶ Hasil wawancara dengan salah satu pegawai yaitu Robbian noor pada tanggal 17 juni 2022

pelayanan di pesawat, penyambutan ketika berada di Arab Saudi dan menangani transportasi yang ada di Arab Saudi tersebut.

c) *Actuating* (Pergerakan)

Kemudian pada hasil wawancara dengan salah satu pegawai yaitu Robbian Noor, beliau menjelaskan bahwa Pihak Travel mengarahkan jemaah untuk menuju ke Bandara Syamsudin Noor dengan waktu dan jam yang sudah ditentukan. Sesampai jemaah di bandara kemudian disuruh berkumpul untuk pembagian ID Card (sebagai tanda atau identitas jemaah PT. Wahdan Sabilana) dan jadwal kegiatan selama berada di Arab Saudi, yang mana ID Card ini wajib digunakan saat pelaksanaan ibadah umrah dan kemudian jemaah juga dibagikan pembagian berupa paspor, visa, dan lainnya kepada jemaah langsung karena dokumen ini bersifat pribadi dan tidak dapat diwakilkan dengan tujuan untuk pengamanan dokumen pribadi jemaah saat di bandara.

Saat pelayanan di pesawat jemaah disediakan makanan dan juga tempat yang nyaman karena pada dasarnya pesawat yang ditumpangi jemaah merupakan pesawat yang sudah dijamin kenyamanan dan keselamatannya. Keberangkatan jemaah dimulai dari Bandara Syamsudin Noor, lalu ke Bandara Soekarno Hatta Jakarta, dan selanjutnya menuju Bandara King Abdul Aziz Jeddah dan disambut oleh tim *handling* PT. Wahdan Sabilana.⁷

⁷ Hasil wawancara dengan salah satu pegawai yaitu Robbian Noor pada tanggal 17 Juni 2022

d) *Controlling* (Pengawasan)

Pihak PT. Wahdan Sabilana dalam keberangkatan selalu mengawasi barang-barang yang harus dibawa jemaah dan juga mengawasi ketika dalam transportasi bahwasanya jika ada yang diperlukan jemaah maka diharapkan untuk segera melapor kepada pihak travel. Dengan kata lain pihak travel memperhatikan barang bawaan jemaah supaya jemaah merasakan aman dan nyaman sehingga puas dengan pelayanan yang ada.

3) Pelaksanaan ibadah selama di Arab Saudi

a) *Planning* (Perencanaan)

Sesuai hasil wawancara dengan salah satu pegawai, yaitu GT. Lutfi beliau menjelaskan bahwa Perencanaan yang dilakukan mengenai agenda pelayanan ketika di Arab Saudi ini terkait dengan transportasi, konsumsi, kesehatan, dan juga hotel. Hal ini sudah direncanakan dalam beberapa bulan sebelum keberangkatan dalam hal *lobby* atau kerja sama antara pihak travel dengan Arab Saudi.⁸

b) *Organizing* (Pengorganisasian)

Pimpinan travel sudah membagikan *jobdesk* masing-masing kepada pegawai untuk pelayanan terhadap jemaah selama berada di Arab Saudi, hal ini dilakukan sebelum keberangkatan ke tanah suci. Ada beberapa bagian tugas yang harus di tangani baik itu dari travel maupun dari tim *handling* yang ada di Arab Saudi, Seperti yang

⁸ Hasil wawancara dengan GT. Lutfi Pegawai PT. Wahdan sabilana pada tanggal 6 juli 2022

menangani transportasi, hotel, konsumsi dan lainnya yang berkaitan pelayanan selama jemaah berada di Arab Saudi.

c) *Actuating* (Pergerakan)

Pada wawancara dengan salah satu pegawai yaitu GT. Lutfi, beliau menjelaskan bahwa Ketika jemaah sampai di Arab Saudi, jemaah langsung disambut oleh tim *handling* dengan transportasi darat yaitu bus *dallah*. Bus inilah yang akan mengantarkan para jemaah selama perjalanan di Arab Saudi. Kemudian ketika datang jemaah akan segera diantarkan ke tempat penginapan terlebih dahulu, hotel dan konsumsi pun juga sudah disiapkan dengan paket yang dipilih jemaah.⁹ Pihak jemaah merasa adanya kurang selera terhadap varian masakan yang disediakan dikarenakan jemaah kurang terbiasa dengan makan masakan luar tegas ibu salawati pada wawancara dengan penulis.¹⁰

Adapun transportasi yang disediakan untuk digunakan dalam perjalanan kegiatan ibadah sangat nyaman dan *full Ac* serta para tim *handling* juga melayani ketika berada di dalam bus tersebut. Hal ini berdasarkan hasil pada isi wawancara dengan salah satu jemaah umrah PT. Wahdan sabilana. Setelah itu mengenai pelayanan kesehatan pihak travel menyediakan Obat-obatan (P3k), masker, *handsinitizer* dan lainnya guna mengantisipasi jika jemaah jatuh sakit.

Kemudian pembimbing jemaah pada saat berada di Arab Saudi,

⁹ Hasil wawancara dengan GT. Luthfi pegawai PT. Wahdan sabilana pada tanggal 6 Juli 2022

¹⁰ Hasil wawancara dengan salah satu Jemaah umrah, ibu salawati pada tanggal 5 November 2022

beliau kembali melakukan manasik/ pelatihan demi kelancaran jemaah dalam melaksanakan ibadah umrah dan juga pembimbing tersebut selalu mengawasi dan menemani saat kegiatan ibadah berlangsung baik itu dari awal sampai selesai.¹¹

d) *Controlling* (Pengawasan)

Pihak travel memberikan pengawasan terhadap jemaah dengan sesuai tugas yang di tangannya ketika berada di Arab saudi. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu jemaah PT. Wahdan sabilana yaitu ibu salawati, beliau menjelaskan bahwa beliau merasa puas dengan pelayanan yang diberikan travel kepada beliau ketika berada di Arab saudi dan juga mereka selalu *stay* demi memberikan kenyamanan kepada jemaah.¹²

4) Pemulangan

a) *Planning* (Perencanaan)

Hal ini disampaikan pada wawancara penulis dengan salah satu pegawai travel, yaitu GT. Lutfi, beliau menjelaskan bahwa ketika ingin pulang pihak travel mengadakan rapat atau *briefing* dengan agenda bahasan mengenai fasilitas dan barang bawaan jemaah agar tidak ada yang tertinggal agar tidak terjadinya *complain* antara jemaah ke pihak travel.¹³

¹¹ Hasil wawancara degan GT. Lutfi pegawai PT. Wahdan sabilana pada tanggal 6 juli 2022

¹² Hasil wawancara dengan salah satu Jemaah umrah, yaitu Ibu salawati pada tanggal 5 november 2022

¹³ Hasil wawancara dengan GT. Lutfi pegawai PT. wahdan sabilana pada tanggal 6 juli 2022

b) *Organizing* (Pengorganisasian)

Pembagian tugas pada pemulangan jemaah ini terkait dengan tim *handling*, pegawai yang menangani hotel, konsumsi, dan juga transportasi.

c) *Actuating* (Pergerakan)

Dari penjelasan pada wawancara dengan ibu ibu salawati, beliau menjelaskan bahwa ketika jemaah umrah sudah menyelesaikan ibadahnya, dari pihak travel mengajak jemaah untuk melihat-lihat atau membeli ke pasar jaafaria yang berada di mekkah, setelah selesai belanja para jemaah di arahkan untuk mengemasi barang bawaan pribadi yang ada di hotel dengan teliti agar tidak ada yang tertinggal dan kemudian *check out* hotel jemaah lalu dilanjutkan menuju ke bandara King Abdulaziz Jeddah dengan transportasi darat yang disediakan. Kemudian penerbangan ini langsung menuju ke bandara Soekarno hatta lalu setelah sampai di bandara yang ada di jakarta, dilanjutkan lagi penerbangan menuju ke bandara syamsudin noor Banjarbaru. Di dalam pesawat jemaah dilayani, baik itu mengenai konsumsi atau hal lainnya.¹⁴

Setelah jemaah sampai di bandara syamsudin noor, jika sampainya tidak larut malam maka dari pihak travel mengarahkan jemaah untuk langsung pulang ke tempat masing-masing, tetapi jika sampainya di bandara larut malam maka jemaah dimalamkan terlebih dahulu

¹⁴ Hasil wawancara dengan salah satu Jemaah ibu salawati pada tanggal 5 November 2022

biasanya di Asrama haji.

d) *Controlling* (Pengawasan)

Pihak travel memperhatikan barang bawaan pribadi jemaah dan mengalokasikan barang tersebut agar tidak ada barang yang tertinggal.

Demikian uraian pelayanan pendaftaran, keberangkatan, pelaksanaan ibadah selama berada di Arab Saudi, dan pemulangan. Dengan adanya uraian ini guna untuk menambah data pada penelitian ini.

Selanjutnya penulis akan menguraikan mengenai penelitian yang akan diteliti penulis, yaitu pelayanan administrasi (khusus pendaftaran), pelayanan transportasi, pelayanan kesehatan, pelayanan konsumsi dan juga pelayanan akomodasi dengan fungsi-fungsi manajemen. Hal ini didasari karena penulis ingin lebih dalam lagi untuk mengetahui pelayanan yang ada di PT. Wahdan Sabilana dengan fungsi-fungsi manajemen, yaitu :

1) Pelayanan Administrasi (Khusus pendaftaran)

a) *Planning* (Perencanaan)

Hal yang pertama dilakukan calon jemaah umrah sebelum berangkat untuk menunaikan umrah adalah mendaftarkan diri ke PT. Wahdan Sabilana. Dan tentunya ada beberapa ketentuan-ketentuan dari pihak PT. Wahdan Sabilana kepada calon jemaah yang harus dipenuhi sebelum mendaftarkan diri ke travel tersebut dengan ketentuan yang sudah ditetapkan oleh Kementerian Agama. Dengan demikian berikut prosedur pendaftaran umrah yang ada di PT. Wahdan Sabilana, yaitu :

a. Paspor

- b. Buku vaksin meningitis
- c. Copy KTP & kartu keluarga 1 lembar
- d. Foto 4x6 latar putih focus wajah 80% 4 lembar
- e. Sertifikat vaksin *covid-19* format JPEG

Adapun untuk persyaratan pada PT. Wahdan Sabilana antara lain :

- a. Jemaah membayar uang muka pendaftaran (DP) sebanyak 10 Juta dan pelunasan pembayaran 2 minggu sebelum keberangkatan.
 - b. Nama jemaah yang ada di paspor terdiri dengan tiga kata, semisal : Muhammad Saidillah bin Yani.
 - c. Fotocopy KTP dan KK
 - d. Foto terbaru dengan ketentuan : berwarna, latar pada belakangnya warna putih, wajah terlihat sekiranya 80%, tidak memakaikaca mata, wanita harus berjilbab, dan ukuran foto dengan 4x6 hanya 1 lembar.
 - e. Kartu kuning (Bukti suntikan meningitis)
 - f. sertifikat vaksin *covid-19*.
- b) *Organizing* (Pengorganisasian)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ustadz uria selaku direktur operasional, beliau menjelaskan bahwa masing-masing pegawai memiliki tanggung jawab berbeda-beda yang semuanya saling berhubungan, pada pengorganisasian dilakukan pembagian *jobdesk* masing-masing pegawai sehingga pegawai PT. Wahdan sabilana sudah mengetahui apa tugasnya dalam pelayanan administrasi.

Dengan begitu, maka tidak ada pegawai yang masih belum mengetahui apa yang akan dikerjakannya. Karena sebelumnya pimpinan menjelaskan dan mendeskripsikan tugas dari masing-masing yang harus dikerjakan pegawai, seperti menyambut pada jemaah yang baru datang, memberi tahu mengenai syarat apa saja yang harus dipenuhi sebelum mendaftar umrah dan hal lain sebagainya¹⁵

c) *Actuating* (Pergerakan)

Pada hasil wawancara dengan salah satu pegawai travel, yaitu Robbian noor, beliau menjelaskan bahwa ketika calon jemaah umrah sudah mengisi formulir (mendaftar), data jemaah tersebut langsung direkap oleh pihak travel ke komputer kantor agar lebih aman dan nyaman sehingga memudahkan pihak travel untuk mencari data para calon jemaah. Selanjutnya pihak travel meminta calon jemaah umrah untuk melengkapi berkas-berkas persyaratan yang sudah ditentukan. Kemudian calon jemaah melakukan pembayaran uang muka atau tanda jadi kepada pihak travel, baik itu pembayaran secara tunai maupun transfer. Kemudian dengan cepat pihak travel langsung membagi tugas, baik itu pembuatan tiket dan lainnya untuk penunjang administrasi jemaah.¹⁶

d) *Contolling* (Pengawasan)

Sebelum keberangkatan umrah, dokumen-dokumen atau berkas-

¹⁵ Hasil wawancara dengan Ust Uria selaku director operasional pada tanggal 17 Juni 2022

¹⁶ Hasil wawancara dengan Robian noor pegawai PT. Wahdan sabilana pada tanggal 19 juli 2022

berkas yang harus dibawa selama menunaikan ibadah umrah dicek kembali oleh pihak PT. Wahdan Sabilana, jangan sampai ada dokumen-dokumen atau berkas-berkas ada yang tertinggal agar tidak terjadi suatu hal yang tidak diinginkan dan tidak menjadikan masalah bagi para jemaah dan pihak PT. Wahdan tersebut.

2) Pelayanan Transportasi

a) *Planning* (Perencanaan)

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai, yaitu GT. Luthfi, beliau menjelaskan bahwa pihak PT. Wahdan sabilana sudah mempersiapkan beberapa bulan sebelum keberangkatan umrah untuk transportasi yang akan ditumpangi oleh jemaah umrah selama di Arab Saudi. Adapun untuk transportasi Indonesia ke Arab Saudi PT. Wahdan sabilana menggunakan maskapai penerbangan Garuda Indonesia begitu pun dengan pemulangan dari Arab Saudi ke Indonesia, kemudian untuk transportasi darat PT. Wahdan Sabilana menyiapkan Bus saptco/dallah selama berada di Arab Saudi.¹⁷

b) *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian pembagian tugas/*jobdesk* Saat di tanah suci mengenai transportasi sudah diatur oleh pihak PT. Wahdan sabilana yang mana pihak PT. Wahdan sudah bekerjasama dengan pihak Arab Saudi sehingga ketika jemaah datang di Arab Saudi, mereka sudah disambut oleh tim *handling* dengan transportasi yang sudah

¹⁷ Hasil wawancara dengan GT. Luthfi pegawai PT. Wahdan sabilana pada tanggal 19 juli 2022

disediakan. Begitu juga dari pihak PT. Wahdan Sabilana ada yang ditunjuk untuk menangani transportasi, baik itu transportasi darat atau udara sehingga pelayanan transportasi yang diberikan bisa maksimal.

c) *Actuating* (Pergerakan)

Pada hasil wawancara penulis dengan salah satu jemaah yaitu ibu ida, beliau menjelaskan bahwa Sebelum keberangkatan jemaah diarahkan untuk berkumpul di bandara, PT. Wahdan Sabilana memakai transportasi udara dengan maskapai penerbangan Garuda Indonesia, karena sudah memenuhi standar pelayanan untuk para jemaah. Saat dalam pesawat jemaah diberikan pelayanan oleh pihak travel, baik itu mengenai konsumsi atau hal lainnya. Kemudian Sesampai di bandara Arab Saudi jemaah langsung disambut oleh tim *handling* dengan transportasi darat bus Saptco/dallah yang langsung membawa jemaah ke tempat penginapan atau hotel terlebih dahulu.¹⁸

d) *Controlling* (Pengawasan)

Pihak PT. Wahdan Sabilana terus mengawasi bus yang akan membawa jemaah, jadwal penjemputan dan hal lainnya apakah sudah sesuai dengan jadwal dan ketentuan konsep yang ditentukan, dan jika ada perubahan jadwal maka akan segera diberitahukan kepada jemaah. Hal ini dilakukan supaya jemaah umrah akan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

¹⁸ Hasil wawancara dengan salah satu Jemaah umrah, yaitu ibu ida pada tanggal 5 November 2022

3) Pelayanan Kesehatan

a) *Planning* (Perencanaan)

Pada hasil wawancara dengan salah satu pegawai, yaitu GT Luthfi, beliau menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan untuk para jemaah sudah disiapkan beberapa bulan sebelum keberangkatan umrah oleh pihak PT. Wahdan sabilana. Pada era ini, kesehatan begitu diperhatikan dikarenakan adanya virus *corona* yang bisa menyebar kesiapa saja. Dengan demikian para jemaah dihimbau dan diberi arahan untuk mematuhi protokol kesehatan, melakukan tes *swab*, dan suntik vaksin, hal ini adalah beberapa persyaratan yang dibuat pemerintah pada era *covid-19* sampai era *new normal* sekarang dalam pemberangkatan haji dan umrah. Apabila jemaah positif *covid*, maka jemaah tersebut ditunda keberangkatannya sampai jemaah itu sembuh.

Sebelum keberangkatan umrah, jemaah harus melengkapi syarat yang mana berkaitan dengan kesehatan seperti suntik vaksin *meningits*, vaksin *covid-19* dan hal lainnya yang berhubungan dengan kesehatan selama di Arab Saudi. Pada tahap ini, pihak PT. Wahdan sabilana juga sudah mempersiapkan Obat-obatan (P3k) untuk jemaah selama keberangkatan dan selama jemaah berada di Arab Saudi.¹⁹

b) *Organizing* (Pengorganisasian)

Pihak PT. Wahdan Sabilana sudah membagi *jobdesk* masing-masing pegawai dalam hal pelayanan kesehatan para jemaah selama di

¹⁹ Hasil wawancara dengan GT. Luthfi pegawai PT. Wahdan sabilana pada tanggal 30 Agustus 2022

Arab Saudi. Mereka menyediakan Obat-obatan (P3k) selama jemaah berada di Arab Saudi yang di tangani oleh salah satu pegawai atau bisa juga ditunjuk oleh pihak travel kepada tim *handling* untuk menangani P3K tersebut.

c) *Actuating* (Pergerakan)

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai, yaitu GT. Luthfi, beliau menjelaskan bahwa Sebelum keberangkatan umrah, pihak PT. Wahdan sabilana memberikan arahan kepada para jemaah agar melakukan tes *swab* terlebih dahulu, suntik vaksin *covid-19*, suntik vaksin *maningits*, dan hal lainnya supaya jemaah bisa terhindar dari berbagai penyakit, mengingat adanya virus *covid-19* yang dapat menular kesiapa saja dan faktor cuaca yang berbeda. Dengan demikian selama jemaah berada di Arab Saudi, misalkan ada jemaah yang jatuh sakit atau kurang sehat maka segera akan dilakukan pertolongan oleh tim *handling* yang menangani P3k sehingga jemaah dapat sembuh dan cepat melanjutkan penunaian ibadah umrah.²⁰

d) *Controlling* (Pengawasan)

Pihak PT. Wahdan Sabilana tentunya mengontrol obat-obatan (P3k) sehingga jika ada yang sudah habis maka akan segera dicarikan oleh tim *handling*, dan juga pihak travel mengawasi pelayanan kesehatan jemaah. Dengan begitu jika ada yang kurang sehat bisa diberikan perawatan dan diberikan obat-obatan sehingga jemaah dapat

²⁰ Hasil wawancara dengan GT. Luthfi pegawai PT. Wahdan sabilana pada tanggal 30 Agustus 2022

melanjutkan ibadahnya lagi.

4) Pelayanan Konsumsi

a) *Planning* (Perencanaan)

Penjelasan dari salah satu pegawai dalam wawancara, yaitu M. Arifin beliau menjelaskan bahwa PT. Wahdan sabilana juga telah mempersiapkan beberapa bulan sebelum keberangkatan mengenai konsumsi yang akan dimakan oleh jemaah selama di Arab Saudi. Konsumsi yang didapat oleh jemaah langsung ditangani oleh pihak hotel yang mana jemaah akan mendapatkan 3 kali sehari makanan tersebut, adapun jika berbenturan dengan jadwal keberangkatan jemaah maka akan dibungkus makanan tersebut ke kotak makanan untuk nantinya bisa disantap di pertengahan jalan ketika di perjalanan.²¹

b) *Organizing* (Pengorganisasian)

Konsumsi/makanan yang akan disantap oleh jemaah umrah ditangani oleh pihak hotel tempat menginap para jemaah, dan tentunya masih dengan standar menu Indonesia. Adapun disisi lain, Pihak PT. Wahdan sabilana juga memperbolehkan kepada jemaah umrah untuk membawa makanan dari Banjarmasin yang secukupnya dengan alasan untuk menambah selera makan jemaah.

c) *Actuating* (Pergerakan)

Mengenai konsumsi para jemaah umrah PT. Wahdan sabilana akan

²¹ Hasil wawancara dengan M. Arifin pegawai PT. Wahdan sabilana pada tanggal 30 Agustus 2022

disajikan dengan menu Indonesia sehari tiga kali makan. Konsumsi ditangani oleh pihak hotel. Akan tetapi jika jemaah memilih hotel bintang lima, kebanyakannya menu-menu makanan asia dan tidak ada menu makanan banjar, sedangkan jika jemaah memilih hotel bintang tiga, maka di dalamnya ada menu makanan banjar lainnya, sehingga jemaah asal banjar dapat menikmati masakan banjar dengan suasana berada di Arab Saudi.

d) *Controlling* (Pengawasan)

Dengan demikian Pihak PT. Wahdan Sabilana akan mengawasi terus jadwal-jadwal waktu makan yang diberikan oleh pihak hotel kepada jemaah umrah PT. Wahdan Sabilana sehingga pelayanan yang diberikan akan maksimal dan jemaah pun puas dengan pelayanan yang ada.

5) Pelayanan Akomodasi

a) *Planning* (Perencanaan)

Dalam hal ini yang disebut dengan akomodasi adalah tempat penginapan bagi para jemaah selama berada di Arab. Pihak PT. Wahdan Sabilana sudah mempersiapkan dibeberapa bulan sebelum keberangkatan umrah untuk tempat penginapan atau hotel bagi para jemaah. Paket hotel PT. Wahdan Sabilana ada dua, yaitu paket hotel *eksklusif* bintang lima dan paket hotel standar bintang tiga, paket hotel yang mereka tempati adalah paket sesuai yang mereka pilih.

b) *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian pada pembagian *jobdesk* mengenai hotel, pihak

PT. Wahdan sabilana sudah bekerjasama dengan hotel yang akan ditempati oleh jemaah umrah selama di Arab Saudi, disisi lain dari pihak PT. Wahdan sendiri juga ada yang ditunjuk untuk menangani hotel yang akan ditempati oleh jemaah umrah selama berada di Arab Saudi supaya semuanya bisa terstruktur dengan begitu baik dan lancar dengan apa yang diharapkan.

c) *Actuating* (Pergerakan)

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu jemaah yaitu ibu salawati, beliau menjelaskan bahwa ketika jemaah umrah sudah sampai di Arab Saudi, mereka disambut oleh tim *handling* Arab Saudi dan langsung di bawa ke hotel terlebih dahulu untuk beristirahat, dan seterusnya melanjutkan ibadah-ibadah lainnya. Jarak yang ditempuh jemaah umrah dari paket hotel *eksklusif* bintang lima ke tempat ibadah lebih dekat dibanding paket hotel standar bintang tiga. Fasilitas-fasilitas yang ada di hotel membuat jemaah puas dan tidak mempermasalahkan jarak antara hotel dengan tempat ibadah.²²

d) *Controlling* (Pengawasan)

Pelayanan hotel terus dipantau dan diawasi oleh pihak PT. Wahdan sabilana, apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ada dan hal ini terkait dengan kepuasan-kepuasan jemaah umrah yang mana kepuasan jemaah adalah tanggung jawab pihak PT. Wahdan sabilana, termasuk dalam hal

²² Hasil wawancara dengan salah satu Jemaah umrah, yaitu ibu salawati pada tanggal 5 November 2022

akomodasi/hotel yang ditempati oleh para jemaah selama menunaikan ibadah umrah, baik itu hotel yang ada di Madinah maupun hotel yang ada di Mekkah. ²³

b. Pembinaan

Dalam meningkatkan pembinaan/bimbingan jemaah umrah, pihak PT. Wahdan Sabilana mengintensifkan bimbingan manasik umrah dan pembimbing umrah dengan melibatkan tokoh agama dan melengkapi alat peraga dengan harapan pelaksanaan ibadah umrah berjalan dengan lancar, tertib, aman dan nyaman maka dibutuhkan seorang pembimbing yang berkompeten atau menguasai dan berpengalaman dalam hal ibadah umrah.

PT. Wahdan sabilana mempunyai pembimbing-pembimbing yang profesional, yang mana semuanya sudah menguasai materi-materi mengenai umrah ataupun haji. Buku pedoman pembinaan yang dikeluarkan oleh kementerian agama merupakan acuan materi bimbingan untuk para jemaah. Pembimbing-pembimbing di PT. Wahdan Sabilana merupakan tokoh agama yang banyak dikenal masyarakat seperti KH. Syukrani, begitu juga Ustadz Uria Hasnan selaku direktur operasional PT. Wahdan sabilana sendiri pun juga ikut sebagai pembimbing baik itu ibadah umrah ataupun ibadah haji yang sekaligus dapat mengawasi operasionalnya.

Berikut beberapa nama-nama pembimbing yang ada di PT. Wahdan Sabilana

²³ Wawancara dengan Ust. Uria Selaku pimpinan pimpinan operasional 30 Agustus 2022

TABEL 4.4 Nama Pembimbing haji dan umrah PT. Wahdan Sabilana

NO	NAMA
1	KH. Syukrani
2	Ust. Uria Hasnan Sidik LC.MA
3	Ust. Amir Hasan LC
4	Ust. Sidik LC
5	Ust. Ahmad

(Sumber : Berdasarkan arsip pada dokumen yang ada di kantor PT. Wahdan sabilana)

c. Perlindungan

PT. Wahdan sabilana memberikan perlindungan untuk para jemaah dengan menggunakan asuransi jaminan dan keselamatan jiwa/barang selama jemaah sedang menunaikan ibadah, yang mana hal ini membuat para jemaah merasa aman dan akan mendapatkan jaminan asuransi keselamatan jika jemaah mengalami kecelakaan/meninggal dunia. Adapun PT dari asuransi yang sudah bekerja sama dengan Pihak PT. Wahdan sabilana, antara lain :

- 1) *Zurich Insurance*
- 2) PT. Asuransi Bumida
- 3) *BRI Insurance*
- 4) Dan lainnya.

3. Faktor pendukung dan penghambat PT. Wahdan Sabilana pada Era *New Normal*

Yang kita ketahui faktor pendukung dan faktor penghambat selalu terdapat di dalam suatu perusahaan. Adapun faktor pendukung dan penghambat pada PT. Wahdan sabilana adalah sebagai berikut.

a. Faktor pendukung

- 1) Manajemen dalam hal strategi pendaftaran menggunakan link *google form*

Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan ustadz Uria, beliau menjelaskan bahwa pada era *new normal*, pihak wahdan memiliki strategi baru guna untuk mempermudah jemaah dalam hal pendaftaran. Yaitu dengan menyediakan pendaftaran dua metode, *online* dan *offline*.

2) Pelayanan pegawai terhadap jemaah

Berdasarkan hasil wawancara dengan jemaah bahwasanya pelayanan dari pegawai kepada jemaah sangat ramah dan penjelasannya mudah dimengerti sehingga menjadikan nilai plus untuk travel. Hal ini dikarenakan adanya ciri pelayanan yang baik dalam pelayanan terhadap jemaah.

3) Penyediaan Obat-obatan (P3k)

Hal ini berdasarkan wawancara dengan pihak travel, bahwasanya dari travel menyediakan obat-obatan dengan ruang lingkup untuk mengantisipasi jika jemaah tiba-tiba jatuh sakit dan lainnya.

4) Kerjasama dengan PT. Kaltrabu

Berdasarkan hasil penelitian pada wawancara dengan direktur operasional bahwasanya pihak PT. Wahdan sabilana bekerja sama dengan Pihak PT. Kaltrabu. Karena yang perlu kita ketahui bahwa PT. Wahdan Sabilana merupakan *sister company* PT. Kaltrabu.

5) Menyediakan tim *handling* untuk pelayanan jemaah selama berada di Arab saudi

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak travel, bahwasanya pihak travel menyediakan tim *handling* dari Arab Saudi yang ditugaskan untuk melayani jemaah selama berada di Arab Saudi. Hal

ini juga dijelaskan oleh salah satu jemaah dalam wawancara penulis dengan jemaah, beliau menjelaskan bahwa jemaah merasa puas dengan adanya tim *handling* yang melayani mereka selama berada di Arab Saudi karena ketika mereka perlu sesuatu, langsung disiapkan oleh tim *handling* tersebut.

- 6) Kantor yang luas dengan 3 lantai yang masing masing lantai memiliki beberapa ruangan juga adanya *full ac* serta PT. Wahdan sabilana sendiri juga mempunyai tempat manasik sendiri yang ada di lantai 3.

b. Faktor penghambat

- 1) Pengurangan jemaah karena *covid-19*

Berdasarkan hasil penelitian pada wawancara dengan direktur operasional, beliau mengatakan bahwasanya karena adanya *covid-19* maka pemerintah memberi aturan dan mengurangi kuota keberangkatan terhadap jemaah umrah.

- 2) Adanya jemaah yang positif *covid-19* sehingga jemaah tersebut ditunda keberangkatannya untuk melaksanakan ibadah umrah.
- 3) Banyaknya biro-biro perjalanan ibadah haji dan umrah yang menimbulkan persaingan begitu ketat, sehingga akan mengurangi kuota yang diberikan kepada biro-biro perjalanan ibadah haji dan umrah.

Berdasarkan hasil penelitian pada wawancara dengan direktur operasional PT. Wahdan sabilana, beliau mengatakan dengan banyaknya persaingan/banyaknya jumlah biro yang ada di Kalimantan selatan khususnya kota Banjarmasin sehingga dari pihak pemerintah juga memberikan batasan kuota atau pengurangan kuota kepada

masing-masing biro perjalanan.

- 4) Tidak tersedianya tenaga kesehatan yang mendampingi jemaah selama berada di Arab Saudi

Berdasarkan hasil penelitian pada wawancara dengan direktur operasional PT. Wahdan Sabilana, beliau mengatakan bahwa setiap harga dollar naik, maka harga rupiah naik secara berkambang. Hal ini menjadi faktor hambatan karena biaya makin mahal.

4. Gambaran kepuasan jemaah

Gambaran kepuasan yang dibuat penulis merupakan data tolak ukur kepuasan jemaah terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Wahdan Sabilana. Pada bahasan ini, penulis akan menguraikan tolak ukur kepuasan dari 2 (dua) jemaah umrah PT. Wahdan Sabilana pada era *new normal* yang berangkat pada bulan Mei tahun 2022. Berikut uraiannya :

- a. Jemaah pertama yaitu Ibu Ida, beliau merupakan ibu rumah tangga, berumur 38 tahun, yang beralamatkan di Pemurus Dalam. Beliau menjelaskan bahwasanya pelayanan yang diberikan PT. Wahdan Sabilana kepada jemaah secara keseluruhan sudah bagus, memberi kepuasan, dan sudah memenuhi standar pelayanan yang diputuskan pemerintah, baik itu dari pelayanan pendaftaran, transportasi, kesehatan, konsumsi, dan akomodasi. Di setiap biro-biro pasti memiliki adanya kelebihan juga kekurangan dalam pelayanannya. Yang dirasakan oleh Ibu Ida sendiri, beliau merasa nyaman dengan layanan yang diberikan oleh travel dikarenakan pegawainya ramah dan memberikan penjelasan yang dapat dengan mudah dimengerti oleh jemaah. Kemudian semuanya berjalan

dengan lancar, tidak ada hambatan dari awal sampai akhir kata beliau.

Beliau juga menjelaskan bahwa ada sedikit kekurangan pada bagian pelayanan kesehatan, yang mana pihak travel ini belum ada menyediakan dokter/tenaga kesehatan yang berfokus pada kesehatan jemaah, pihak travel hanya menyediakan obat-obatan (P3k) sedangkan pada era ini dokter sangat diperlukan untuk mendampingi jemaah selama berada di Arab Saudi.

- b. Jemaah kedua yaitu ibu salawati, beliau merupakan ibu rumah tangga, berumur 55 tahun, yang juga beralamat di jalan pemurus dalam. Beliau juga menjelaskan bahwasanya dalam pelayanan yang diberikan pihak travel secara keseluruhan sudah bagus, sangat membantu dan beliau juga merasakan kepuasan terhadap pelayanan tersebut dikarenakan pegawainya yang ramah dan cepat tanggap untuk membantu jemaah jika jemaah mengalami kesulitan baik itu pada proses pendaftaran, transportasi, selama jemaah berada di Arab Saudi dan lainnya, seperti ketika beliau mengalami kesulitan pada persyaratan pendaftaran yang ditetapkan, pegawai travel dengan maksmilanya langsung membantu walaupun diluar jam kerja travel *ujar* nya. Hal ini merupakan salah satu kepuasan beliau dari pelayanan yang diberikan pegawai travel. Kemudian pada proses awal keberangkatan sampai pemulangannya hampir tidak ada hambatan yang terjadi, jika pun ada maka pihak travel langsung bisa mengatasi hambatan tersebut. Seperti obat-obatan dari jemaah habis, maka persediaan dari travel langsung disiapkan untuk pengadaan barang obat-obatan jemaah.

Kemudian beliau juga menjelaskan bahwasanya merasa kurang

puas pada pelayanan yang diberikan pegawai yang ada dalam hal layanan konsumsi. Hal ini dikarenakan pada varian masakan yang kurang pas untuk selera jemaah khususnya orang banjar, seperti yang kita ketahui varian masakan yang disajikan pihak hotel di bintang 5 adalah varian masakan yang berstandar asia. Kata beliau orang banjar khususnya tidak terbiasa dengan masakan luar, seperti sayur-sayur yang mentah dan lainnya ucap beliau sehingga varian masakan yang disajikan dari pihak hotel kurang menarik selera makan para jemaah. Dengan begitu maka agar kiranya dari pihak hotel untuk menyediakan dan memperbolehkan varian masakan khas banjar masuk dalam hotel walaupun dikhususkan untuk orang-orang yang asal nya dari banjar.

Adapun bagi jemaah pelayanan yang paling penting itu terletak pada layanan transportasi, karena hal itu mengenai pemberangkatan jemaah umrah untuk melaksanakan ibadah umrah ke Arab Saudi. Misal ada kasus jika adanya kendala pada bagian transportasi, maka terjadilah penundaan keberangkatan dikarenakan adanya kendala yang di alami pihak transportasi sehingga menimbulkan pengaruh pada jadwal dan pelaksanaan ibadah tersebut.

Dengan adanya pernyataan 2 (dua) jemaah di atas, maka dapat disimpulkan bahwasanya secara keseluruhan dari pelayanan pihak travel terhadap jemaah umrah sudah begitu bagus, baik dari awal pemberangkatan sampai pemulangan yang mana layanan dari pihak travel meliputi pelayanan administrasi (khusus pendaftaran), transportasi, kesehatan, konsumsi, dan akomodasi.

B. Pembahasan

1. Analisis Manajemen Pelayanan Umrah di PT. Wahdan Sabilana Pada Era *New Normal*

Pada pelayanan yang ada di PT. Wahdan Sabilana, pihak travel sudah menerapkan fungsi-fungsi manajemen dengan begitu baik. Hal ini sesuai dengan hasil observasi dan juga wawancara bahwasanya pelayanan dengan fungsi-fungsi manajemen sudah sesuai dengan indikator fungsi-fungsi manajemen.

Perencanaan (*planning*) adalah memerinci tujuan-tujuan yang akan dicapai dan memutuskan diawal tindakan-tindakan yang tepat yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut.²⁴ Kemudian menurut C. Reseer organisasi adalah membagi kerja terhadap berbagai bidang, menetapkan kewenangan dan pengkoordinasian kegiatan bidang yang berbeda-beda untuk menjamin tercapainya tujuan dan untuk mengurangi konflik yang terjadi dalam organisasi.²⁵ Setelah itu Pergerakan adalah seluruh proses pemberian niat kerja kepada bawahan sehingga mereka perlu bekerja dengan sungguh-sungguh agar tercapainya tujuan hierarkis dan finansial. Dan fungsi manajemen yang terakhir adalah Pengawasan yaitu pengungkapan dan penggunaan teknik menilai serta memberikan masukan terhadap kegiatan yang dilaksanakan.

Berikut pelayanan dengan fungsi-fungsi manajemen yang diteliti penulis pada PT. Wahdan sabilana .

²⁴ Thomas S. Bateman dan Scott A.Snell, *Management Leading & Collaboration in a Competitive World*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), h. 21

²⁵ C. Reseer, *Management Function and Modern Concept* (Illionis: Scoot Foresman and Company, 1973), h. 323

a. Pelayanan Administrasi (Khusus pendaftaran)

1) *Planning* (Perencanaan)

Pendaftaran adalah langkah awal dari proses administrasi. Pendaftaran calon jemaah umrah yang diterapkan PT.Wahdan Sabilana sebelum *covid-19* yakni calon jemaah bisa langsung datang kapan saja ke kantor sesuai jam kerja dengan membawa persyaratan atau prosedur yang diberikan oleh pihak PT. Wahdan sabilana tanpa memakai *protokol* kesehatan, sedangkan pada era *covid-19* sampai era *new normal*, pihak PT. Wahdan Sabilana menerapkan pendaftaran bagi calon jemaah dengan dua metode, yaitu *online* dan *offline*. Pendaftaran *online* bisa dilakukukan tanpa harus ke kantor dengan cara mengisi link *google form* yang telah dibuat oleh pihak PT. Wahdan Sabilana, sedangkan pendaftaran *offline* calon jemaah datang ke kantor sesuai jam kerja dengan menggunakan protokol kesehatan dan membawa syarat serta prosedur yang telah diberikan oleh pihak PT. Wahdan Sabilana. Perencanaan bidang administrasi PT.Wahdan Sabilana sudah baik dan teratur, misalnya jika ada calon jemaah yang belum memiliki paspor dikarenakan ada kendala atau kesibukan hal lainnya, maka dari pihak PT.Wahdan sabilana akan siap untuk membantu untuk mengurus dan membuatnya dikarenakan hal tersebut merupakan bagian dari tanggung jawab PT.Wahdan Sabilana. Hal ini sesuai dengan teori pada pelayanan yaitu *Understanding the customer*, bahwasanya pelayanan pihak travel melakukan usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Penjelasan di atas juga dikutip pada wawancara dengan salah

Ustadz Uria selaku direktur operasional, yang mana isi wawancara tersebut sebagai berikut : Pendaftaran sebelum *covid-19* di PT.Wahdan Sabilana menggunakan metode dengan calon jemaah datang langsung ke kantor PT.Wahdan sabilana sesuai jam kerja dan membawa syarat atau prosuder yang telah diberikan Pihak PT. Wahdan Sabilana tanpa memakai *protokol* kesehatan. Sedangkan untuk pendaftaran umrah di era *covid-19* sampai era *new normal* menggunakan dua metode, yakni metode *online* dan *offline*. Pendaftaran *online* bisa dilakukan tanpa harus datang ke kantor dengan cara mengisi link *google form* yang telah dibuat oleh Pihak PT.Wahdan sabilana, sedangkan pendaftaran *offline* dengan cara calon jemaah datang langsung ke kantor PT.Wahdan sabilana sesuai jam kerja dengan tetap menggunakan *protokol* kesehatan dan di kantor PT. Wahdan sabilana juga menyiapkan sarana dan prasana untuk pencegahan virus corona seperti tempat cuci tangan dengan air dan mengalir, pemeriksaan suhu tubuh, menyediakan *handsinitizer*, menyediakan masker gratis untuk calon jemaah yang tidak membawa masker, dan lain sebagainya.²⁶

Dengan demikian perencanaan yang dilakukan travel dalam hal pendaftaran ini sudah sangat baik, dikarenakan pihak travel menyesuaikan situasi dan kondisi pada era *new normal* tersebut.

2) *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian PT. Wahdan Sabilana dalam membagikan

²⁶ Hasil wawancara dengan Ust. Uria Selaku Direktur operasional pada tanggal 17 juni 2022

jobdesk kepada pegawai-pegawainya sudah sangat baik, dikarenakan masing-masing pegawai tahu dengan tugas yang akan dikerjakannya, sebab pemimpin sudah memberi tahu dan mendeskripsikan apa yang akan dikerjakan oleh masing-masing pegawai yang ada di PT. Wahdan sabilana. Hal ini menandakan bahwa PT. Wahdan sabilana sudah menggunakan fungsi manajemen *Organizing* dengan sangat baik.

Disisi lain, penulis juga mengapresiasi pada sistem kerja yang ada di PT. Wahdan Sabilana, mereka menggunakan sistem kekeluargaan, misalnya jika satu pegawai sedang sibuk melayani para calon jemaah dan satu pegawai lainnya sudah menyelesaikan tugasnya, maka satu pegawai yang tidak lagi berkesibukan akan membantu untuk melayani para jemaah, baik itu dari segi pelayanan penyambutan tamu, memberi tahu syarat-syarat kepada calon jemaah umrah dan hal lainnya. Hal ini merupakan nilai plus untuk para pegawai dalam sistem kerja yang ada di PT. Wahdan Sabilana, karena bukan hanya satu tugas dan satu bidang yang mereka pahami, tetapi hampir tugas dan bidang yang ada di PT. Wahdan sabilana pun juga mereka dapat memahami dari segi pekerjaan apa yang akan dilakukan. Sebagaimana kutipan pada wawancara dengan salah satu pegawai yaitu bapak Roby, yang mana isi pada wawancara itu sebagai berikut :

Di dalam travel ini sistem yang di anut adalah sistem kekeluargaan, saling bantu membantu terhadap pekerjaan pegawai yang ada, misalnya pada suatu situasi yang mana dari salah satu pegawai sedang sibuk denan melayani beberapa jemaah makakami yang tidak berkesibukan

ikut membantu melayani jemaah, baik itu pelayanan jemaah yang datang ke kantor atau hal lainnya.²⁷

3) *Actuating* (Pergerakan)

Pelayanan administrasi (khusus Pendaftaran) yang diberikan pihak PT. Wahdan sabilana sudah baik dan maksimal. Travel ini langsung menyambut dengan sopan dan ramah sehingga bagi yang datang dapat merasakan kenyamanan dengan adanya pelayanan tersebut. Dan juga travel ini memberikan penjelasan yang dapat dengan mudah dicerna oleh calon jemaah, baik itu penjelasan mengenai syarat-syarat, biaya, atau lainnya. Hal ini terbukti yang dirasakan oleh penulis ketika penulis datang ke kantor travel langsung, yang mana para pegawainya langsung menyambut dengan ramah dan sopan dan juga dengan memberikan penjelasan yang begitu mudah dipahami oleh penulis pada wawancara saat itu. Kemudian isi pada wawancara dengan salah satu jemaah yang bernama ibu salawati sebagai berikut

Pada saat beliau datang ke kantor para pegawai PT. Wahdan sabilana langsung menyambut dengan sopan dan ramah, ketika itu beliau kurang memahami mengenai syarat dan prosedur yang ada sehingga beliau menanyakan apa saja syarat yang harus disiapkan. Pertanyaan yang diajukan langsung dijawab oleh pegawai PT. Wahdan sabilana dengan jawaban yang mudah dipahami oleh ibu salawati, tegas beliau. Waktu itu ibu salawati mendapatkan kendala saat melakukan

²⁷ Hasil wawancara dengan M. Robian noor Pegawai PT. Wahdan Sabilana pada tanggal 17 Juni 2022

dalam penyiapan syarat-syarat yang diajukan, tetapi dengan adanya bantuan dari pegawai PT. Wahdan Sabilana maka kendala yang ada tersebut dapat dicarikan solusi dan akhirnya ibu salawati tersebut dapat melengkapi syarat yang ada. Dengan demikian beliau puas dengan layanan yang diberikan pegawai kepada beliau, tegasnya.²⁸

Hal ini juga berkaitan dengan teori pada pelayanan yaitu, *Courtesy* dan *access*, bahwasanya pelayanan yang diberikan pegawai travel yaitu dengan sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi, dan juga memberikan kemudahan bagi para jemaah untuk memahami apa yang dijelaskan oleh pegawai travel tersebut.

Dengan demikian hal ini merupakan salah satu kepuasan jemaah terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Wahdan Sabilana.

4) *Controlling* (Pengawasan)

Sebelum keberangkatan, jemaah umrah diarahkan oleh pihak PT. Wahdan Sabilana untuk membawa berkas-berkas atau dokumen-dokumen yang harus dibawa ke Arab Saudi, jangan sampai ada berkas yang tertinggal sehingga akan mengakibatkan hal yang tidak diinginkan. Begitu juga pihak PT. Wahdan Sabilana sendiri mereka juga akan mengecek berkas-berkas yang akan dibawa ke Arab Saudi untuk kenyamanan para jemaah umrah nantinya. Hal ini adalah salah satu bentuk perhatian kepada para jemaah, dan membutuhkan bahwa Pihak

²⁸ Hasil wawancara dengan salah satu jemaah umrah, yaitu Ibu salawati pada tanggal 5 november 2022

PT. Wahdan sabilana akan selalu berusaha untuk memperhatikan dan mengawasi yang berkaitan dengan jemaah tersebut. Dengan demikian pihak travel sudah menerapkan fungsi manajemen yaitu *controlling* atau mengawasi jemaah dan juga hal ini berkaitan dengan teori pelayanan yaitu *Responsiveness*, bahwasanya pihak travel mempunyai kemauan untuk memberikan dan membantu jemaah dalam ruang lingkup pengawasan terhadap barang-barang apa saja yang perlu di bawa saat berada di Arab Saudi.

b. Pelayanan Transportasi

1) *Planning* (Perencanaan)

Pihak PT. Wahdan Sabilana sudah mempersiapkan transportasi bagi para jemaah selama berada di Arab Saudi beberapa bulan sebelum keberangkatan umrah, hal ini merupakan perencanaan yang sudah matang dari pihak PT. Wahdan Sabilana untuk transportasi jemaah selama berada di Arab Saudi, sehingga dengan adanya persiapan dan perencanaan yang matang maka jemaah umrah akan puas dengan pelayanan transportasi yang sudah disiapkan.

Kemudian transportasi udara yang dipilih oleh pihak PT. Wahdan Sabilana untuk penerbangan jemaah umrah adalah Garuda Indonesia, karena sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan pemerintah, Sedangkan untuk transportasi darat yang dipilih biasanya bus saptco/dallah. Di Era *covid-19* bus tidak bisa ditentukan dan harus melewati muasasah yang ada di Arab Saudi nantinya, tetapi di era *new Normal* sekarang, bus sudah bisa ditentukan lagi dengan *protokol*

kesehatan yang lengkap. Sebagaimana kutipan pada wawancara dengan bapak Robby, yaitu isi wawancara itu sebagai berikut :

Transportasi udara yang dipilih oleh kami adalah Garuda Indonesia, karena sudah sesuai dengan standar pelayanan dari pemerintah, sedangkan untuk transportasi darat ketika jemaah berada di Arab Saudi, kami menggunakan bus Saptco/Dallah.²⁹

2) *Organizing* (Pengorganisasian)

Dalam penanganan transportasi jemaah, pihak PT. Wahdan Sabilana juga menunjuk salah satu pegawai yang diberikan *jobdesk* dan tanggung jawab untuk menangani transportasi jemaah selama berada di Arab Saudi, disisi lain pihak PT. Wahdan Sabilana juga memiliki kerja sama dengan pihak Arab Saudi, seperti *muthowif* dari Arab Saudi, dan tim *handling*. Tim *handling* bertugas untuk membawa jemaah dengan ruang lingkup transportasi, hotel, dan hal lainnya. Dengan demikian PT. Wahdan Sabilana juga sudah melakukan pengorganisasian dengan baik, karena masing-masing mampu melaksanakan tugasnya masing-masing. Hal ini dikutip pada wawancara dengan Ustadz Uria Hasnan, yang mana isi pada wawancara tersebut sebagai berikut :

Pegawai PT. Wahdan Sabilana ada yang ditunjuk untuk menangani transportasi selama di Arab Saudi, kami juga bekerjasama dengan pihak Arab yang kami sebut dengan *tim handling*, jadi ketika jemaah sampai maka tim *handling* yang akan menyambut dengan transportasi yang

²⁹ Hasil wawancara dengan Robby Annor pegawai PT. Wahdan Sabilana pada tanggal 17 Juni 2022

telah disediakan.³⁰

3) *Actuating* (Pergerakan)

Ketika jemaah umrah sampai di Arab Saudi, yang sudah kita ketahui bahwa *tim handling* Arab Saudi yang bekerjasama dengan Pihak PT. Wahdan Sabilana sudah siap untuk menyambut kedatangan para jemaah umrah PT. Wahdan Sabilana. Ketika era *covid-19* transportasi darat yang dipakai belum bisa ditentukan, karena harus melalui muasasah terlebih dahulu. Sedangkan di era *new normal* sekarang, transportasi darat menggunakan bus saptco/ dallah yang sama digunakan pada sebelum *covid-19*, hanya saja pada era *new normal* ini jemaah tetap mematuhi dan memakai protokol kesehatan.

Kemudian *tim handling* dengan transportasi bus dallah sudah menunggu di bandara, sehingga ketika jemaah datang, maka jemaah tidak menunggu lagi di bandara untuk dibawa menuju ke tempat penginapan untuk beristirahat terlebih dahulu. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan transportasi yang diberikan PT. Wahdan Sabilana sudah maksimal dan sangat baik. Sebagaimana isi pada wawancara dengan salah satu jemaah yaitu ibu Salawati, bahwasanya : Pelayanan pada transportasi sangat baik, Fasilitas yang ada dalam transportasi sangat bagus, *full ac* serta luas juga. Pada pelayanan transportasi yang di lakukan oleh pegawai kepada jemaah mereka melayani dengan baik, menyediakan makanan dan minuman dan pelayanan lainnya untuk para

³⁰ Hasil wawancara dengan Ust Uria selaku Direktur Operasional pada tanggal 17 juni 2022

jemaah. Dengan hal ini membuat kami merasa nyaman dengan adanya pelayanan tersebut.³¹

Hal ini berkaitan dengan fungsi manajemen yaitu *actuating* atau pelaksanaan yang sudah dijadwalkan, pihak travel sudah menerapkan fungsi manajemen tersebut dengan baik. Dan juga hal ini berkaitan dengan teori pelayanan, yaitu *tangible*, bahwasanya pihak travel menyediakan fasilitas pada transportasi yang di dalamnya *full ac*, tempatnya luas, serta ada pelayanannya di dalam transportasi tersebut. Ini hanya sebagian fasilitas fisik yang dapat diuraikan, masih banyak lagi fasilitas fisik yang diberikan pihak travel kepada jemaah umrah.

4) *Controlling* (Pengawasan)

PT. Wahdan Sabilana terus mengawasi bus-bus yang membawa jemaah umrah dan selalu memerhatikan jadwal, agar jika ada perubahan jadwal yang mendadak, semisal kerusakan bus, adanya bencana alam ataupun hal lainnya yang mengakibatkan perjalanan menjadi *pending* maka akan segera diberitahukan kepada jemaah, sehingga jemaah tidak merasa menunggu ataupun tergesa-gesa ketika ada perubahan jadwal tersebut. Hal ini membuktikan bahwa PT. Wahdan sabilana mampu melayani secara cepat dan tepat serta hal ini juga berkaitan dengan teori pelayanan, yaitu *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada

³¹ Hasil wawancara dengan salah satu jemaah umrah, yaitu Iu Salawati pada tanggal 5 November 2022

masyarakat.

c. Pelayanan Kesehatan

1) *Planning* (Perencanaan)

Pihak PT. Wahdan Sabilana sudah mempersiapkan dan merencanakan dengan baik, Obat-obatan (P3k) yang akan diberikan ke jemaah umrah selama berada di Arab Saudi direncanakan pada beberapa bulan sebelum keberangkatan umrah. Pelayanan kesehatan merupakan pemeriksaan, perawatan dan juga pemeliharaan kesehatan pada jemaah umrah. Dengan adanya *covid-19*, maka sebelum keberangkatan jemaah di tes *swab*, suntik vaksin anti *covid-19* dan vaksin *maningits*, serta pada perbedaan cuaca antara Indonesia dan Arab Saudi juga mengakibatkan banyaknya jemaah terserang penyakit, dikarenakan Arab Saudi memiliki suhu yang sangat dingin di malam hari dan panas pada siang hari. Dan jika hal ini tidak segera diantisipasi oleh pihak travel maka banyak jemaah yang gampang terkena penyakit seperti *flu*, batuk, demam, dan lain sebagainya.³²

Proses perencanaan dalam fungsi manajemen ini sudah diterapkan pihak travel guna untuk menyiapkan apa saja yang perlu dan mengagendakan apa saja yang perlu dibutuhkan ketika jemaah berada di Arab Saudi. Hal ini juga berkaitan dengan teori pada pelayanan, yaitu *responsiveness*, bahwasanya adanya kemauan untuk membantu jemaah dan berusaha bertanggung jawab terhadap kesehatan sehingga pihak

³² Hasil wawancara dengan GT Luthfi Anshari salah satu pegawai PT. Wahdan Sabilana pada tanggal 30 Agustus 2022

travel menyediakan obat-obatan (P3K) guna untuk mengantisipasi jemaah jatuh sakit.

2) *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian/pembagian tugas mengenai pelayanan kesehatan yang ada di PT. Wahdan Sabilana sudah cukup baik, yang mana PT. Wahdan sendiri sudah menyediakan P3K yang akan diberikan kepada jemaah selama berada di Arab Saudi. Dari pihak travel ada yang menanggung jawab pada pelayanan P3k, baik itu dari Pegawai travel atau tim *handling*. Hal ini dikutip pada isi wawancara dengan salah satu pegawai PT. Wahdan Sabilana bapak Lutfi, yaitu : Pada pembagian tugas yang menyangkut dengan kesehatan, dari pihak kami menyediakan P3k serta ada kerjasama dengan pihak Arab untuk ditugaskan pada P3k selama jemaah berada di Arab Saudi .³³

Hal ini berkaitan dengan teori pada pelayanan, yaitu *Competence*, bahwasanya pada bidang kesehatan ini walaupun pihak travel belum menyediakan dokter/tenaga kesehatan yang fokus pada jemaah, tetapi pihak travel sudah mempelajari bagaimana jadi penanggung jawab yang baik mengenai P3K untuk para jemaah.

3) *Actuating* (Pergerakan)

Pelayanan kesehatan yang diberikan sebelum berangkat sudah begitu baik, seperti tes *swab*, vaksin-vaksin, dan hal lainnya yang sudah teratur. Menimbang dengan adanya virus corona maka pihak travel

³³ Hasil wawancara dengan GT Luthfi Anshari , salah satu pegawai PT. Wahdan Sabilana pada tanggal 30 Agustus 2022

memberikan arahan untuk para jemaah agar tetap memakai *protokol* kesehatan, dan selalu membawa *handsinitizer*. Sebelum berangkat masing-masing jemaah di tes *swab*/diperiksa kesehatannya, jika jemaah positif *covid-19* maka jemaah tersebut akan diberikan isolasi mandiri di rumah masing-masing sampai dinyatakan sembuh.

Kemudian jika para jemaah lupa untuk membawa masker dan hal lainnya maka pihak travel juga sudah menyediakan bahan-bahan tersebut baik itu masker, *handsinitizer*, obat-obatan dan sebagainya. Pada awal pemberangkatan sampai berada di Arab Saudi, jemaah diwajibkan untuk memakai masker dan tidak lupa memakai *handsinitizer* juga. Pada sewaktu-waktu pihak PT Wahdan sabilana mengecek bagaimana perkembangan kesehatan jemaah selama berada di Arab Saudi. Adapun pada wawancara yang dilakukan dengan salah satu jemaah umrah, yaitu Ibu Ida, isi wawancara tersebut sebagai berikut:

Pada pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pegawai kepada kami, kami merasa cukup puas karena pada waktu itu mereka selalu memberikan arahan untuk membawa obat-obatan serta memberi arahan memakai protokol kesehatan sehingga kami merasa diberi perhatian yang begitu lebih dan juga pihak travel menyediakan P3k, masker, *handsinitizer*, dan lainnya. Akan tetapi pada pelayanan kesehatan ini mungkin agar lebih baiknya disediakan petugas kesehatan/dokter sehingga mereka fokus pada kesehatan kami (jemaah). Karena pada situasi/kondisi saat ini, dokter/petugas kesehatan sangat diperlukan

dalam pelayanan kesehatan selama jemaah berada di Arab Saudi.³⁴

Dengan demikian pelaksanaan yang dengan fungsi manajemen sudah baik dan juga hal ini berkaitan dengan teori pada pelayanan, yaitu *Reliable*, terdiri atas kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Pihak travel menyediakan obat-obatan dan protokol kesehatan, sehingga jika jemaah lupa membawa hal tersebut, maka dari pihak travel sudah menyediakannya pada waktu yang tepat.

4) *Controlling* (Pengawasan)

Pihak travel sudah memberikan pengawasan dengan baik, karena disetiap waktu pihak travel sering untuk mengingatkan dan memberi arahan kepada petugas P3k untuk selalu menanyakan kesehatan para jemaah. Hal ini membuktikan bahwa pihak travel memperdulikan dan selalu mengontrol kesehatan para jemaah.

d. Pelayanan Konsumsi

1) *Planning* (Perencanaan)

Pihak PT. Wahdan sabilana sudah merencanakan dan mempersiapkan serta bekerjasama mengenai konsumsi bagi jemaah selama berada di Arab Saudi, Perencanaan ini cukup baik dan matang karena dipersiapkan beberapa bulan sebelum keberangkatan umrah. Konsumsi yang disajikan memiliki standar pelayanan hotel itu sendiri dengan makan 3x sehari. Makanan yang di dapat sesuai dengan paket

³⁴ Hasil wawancara dengan salah satu jemaah Umrah, yaitu Ibu Ida pada tanggal 5 November 2022

hotel yang dipilih jemaah, jika jemaah memilih hotel bintang 3 (tiga) maka makanan yang dapat disantap ada berupa makanan varian masakan banjar lainnya, sedangkan di hotel bintang 5 (lima) makanan yang didapat hanya ada varian masakan yang berstandar asia.

2) *Organizing* (Pengorganisasian)

Pihak PT. Wahdan Sabilana sudah melakukan pengorganisasian dalam hal pelayanan konsumsi dengan baik. Mereka sudah bekerjasama dengan pihak hotel untuk menangani makanan jemaah selama berada di Arab Saudi dengan standar pelayanan hotel itu sendiri dengan jadwal makan yang telah ditetapkan.

3) *Actuating* (Pergerakan)

Mengenai jadwal makan yang diberikan kepada jemaah sudah baik dan sesuai dengan yang ditentukan. Kemudian konsumsi yang diberikan selama berada di Arab Saudi tergantung hotel yang dipilih oleh jemaah, jika jemaah memilih hotel bintang 5 (lima) maka jemaah akan diberikan makanan konsumsi yang berstandar asia lainnya dan makanan varian masakan banjar/masakan luar tidak diperbolehkan masuk ke hotel ini, sedangkan jika hotel bintang 3 (tiga) maka jemaah akan diberikan makanan konsumsi yang berstandar menu Indonesia dan juga masakan khas banjar dapat masuk, seperti bakso, nasi goreng, *cacapan-cacapan asam*, bahkan lauknya *iwak karing* pun juga ada di hotel bintang 3 tersebut. Hal ini di kutip pada wawancara dengan salah satu pegawai PT. Wahdan sabilana Arifin, yang isi pada wawancara sebagai berikut:

Makanan yang diberikan sesuai dengan hotel yang dipilih oleh

jemaah sendiri, jika jemaah memilih bintang 5 maka makanan yang disajikan hanya ada varian masakan asia lainnya dan varian masakan banjar tidak dapat masuk pada hotel ini, sedangkan di hotel bintang 3 makanan yang disajikan ada makanan menu indonesia, dan juga ada varian masakan khas banjar yang dapat masuk, seperti lauk *iwak karing*, *cacapan-cacapan asam*, dan lain sebagainya.³⁵

Adapun pada wawancara dengan salah satu jemaah yaitu ibu ida, isi wawancara tersebut sebagai berikut :

Varian masakan yang disajikan oleh pihak hotel bintang 5 kurang menarik selera bagi para jemaah, karena yang perlu kita ketahui bahwasanya pada hotel bintang 5 tidak ada makanan yang disajikan itu varian masakan banjar. Dengan begitu jemaah merasa kurang selera pada varian masakan dari luar di karenakan kurangnya kebiasaan makan masakan yang mentah seperti sayur-sayur yang mentah tegas ibu ida. Tetapi jika tidak makan maka badan kami akan lemas, dengan begitu kami para jemaah tetap memakan masakan walau kurang selera agar tubuh kami bertenaga untuk melaksanakan ibadah. Dengan hal ini kami memberi saran agar varian masakan banjar khususnya dapat masuk ke dalam varian masakan yang ada di hotel bintang 5 (lima) tersebut.³⁶

4) *Controlling* (Pengawasan)

Pihak PT. Wahdan Sabilana selalu mengawasi atau mengontrol

³⁵ Wawancara dengan M. Arifin ,salah satu pegawai PT. Wahdan Sabilana pada tanggal 8 september 2022

³⁶ Wawancara dengan salah satu jemaah yaitu Ibu Ida pada tanggal 5 november 2022

jadwal makanan dan menu makanan yang diberikan pihak hotel kepada jemaah umrah, apakah sudah sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sehingga jemaah akan puas dengan pelayanan konsumsi yang diberikan. Hal ini menandakan bahwa Pihak PT. Wahdan sabilana sudah melayani dengan pengawasan secara maksimal.

e. Pelayanan Akomodasi

1) *Planning* (Perencanaan)

Persiapan yang telah direncanakan oleh Pihak PT. Wahdan sabilana sudah baik dan matang, mereka merencanakan dan mempersiapkan hotel bagi para jemaah selama berada di Arab Saudi baik itu di madinah maupun di mekkah pada beberapa bulan sebelum keberangkatan umrah. Hal ini merupakan fungsi manajemen dalam perencanaan oleh pihak PT. Wahdan sabilana dengan perencanaannya yang di rencanakan beberapa bulan sebelum kegiatan berlangsung.

2) *Organizing* (Pengorganisasian)

Pada pengorganisasian yang ada di PT. Wahdan sabilana mengenai pelayanan hotel sudah sangat baik, karena pihak PT. Wahdan sabilana sudah memberikan pembagian tugas kepada pegawainya dan menunjuk salah satu seorang pegawainya/tim *handling* untuk menangani bagian hotel, pihak PT. Wahdan sabilana juga sudah bekerjasama dengan pihak hotel yang ada di Arab Saudi. Jadi hal ini menandakan bahwa pihak PT. Wahdan sabilana sudah melakukan fungsi manajemen dalam pengorganisasian dengan pembagian tugas dan wewenang yang diberikan kepada pegawai-pegawainya, sehingga dapat melayani jemaah

secara maksimal. Pada wawancara dengan salah satu jemaah yaitu ibu ida, yang mana isi wawancara tersebut sebagai berikut :

Kami puas dengan pelayanan dari pihak travel dan juga pihak hotel. Karena tim *handling* dari pihak travel juga ikut menginap di hotel yang sama dengan para jemaah, sehingga jika jemaah ada keperluan atau ada kebutuhan mengenai keberlangsungan ibadah umrah maka dapat meminta tolong kepada bagian tim *handling* untuk memberikan kebutuhan dari kami.³⁷

3) *Actuating* (Pergerakan)

Pihak PT. Wahdan sabilana mempunyai paket hotel bintang 3 dan bintang 5 (lima). Mengenai hotel ini tergantung para jemaah yang memilihnya, apakah ingin bintang 3 (tiga) ataupun 5 (lima). Disisi lain jarak dan fasilitas keduanya pastinya berbeda, jarak hotel bintang 3 (tiga) dengan tempat ibadah kisaran 300m paling dekat dan paling jauh sejauh jauhnya, sedangkan di bintang 5 (lima) jarak hotel dengan tempat ibadah paling dekat kisaran 50-100m. Adapun untuk fasilitasnya sudah pasti lebih lengkap di bintang 5 (lima), akan tetapi bintang 3 (tiga) tidak sama dengan standar hotel yang ada di Indonesia, kita anggap bintang 3 (tiga) di Arab Saudi sama dengan bintang 3 (tiga) yang ada di Indonesia. Para jemaah umrah kebanyakan lebih banyak memilih hotel bintang 3 (tiga) dari pada bintang 5 (lima), karena jemaah banjar jarang mempermasalahkan jarak yang ada diantara dua pilihan

³⁷ Hasil wawancara dengan salah satu jemaah, yaitu Ibu Ida pada tanggal 5 november 2022

tersebut. Sebagaimana kutipan pada wawancara dengan salah satu pegawai PT. Wahdan Sabilana bapak arifin, yang mana isi wawancara tersebut sebagai berikut:

PT. Wahdan Sabilana memiliki 2 (dua) opsi pada hotel, yaitu ada paket bintang 3 (tiga) dan paket bintang 5 (lima) dengan jarak dan fasilitas yang pasti sedikit banyak nya berbeda. Jarak hotel bintang 3 (tiga) yang paling dekat ditempuh oleh jemaah ke tempat ibadah adalah dengan kisaran jarak 300 m dan paling jauh sejauh-jauhnya. Sedangkan jarak hotel bintang 5 (lima) yang paling dekat ke tempat ibadah adalah kisaran jarak 50-100 m. Tetapi kebanyakan jemaah umrah lebih banyak memilih paket bintang 3 (tiga).³⁸

Kemudian pada wawancara dengan salah satu jemaah, yaitu Ibu Salawati. Yang mana isi nya sebagai berikut: Jarak hotel dengan tempat ibadah tidak menjadi masalah bagi para jemaah, tegas beliau karena pada saat berada di tempat ibadah tersebut kami merasakan nikmat dan bahagiannya bisa melaksanakan ibadah tersebut. Dengan demikian para jemaah tidak memperlmasalahakan tentang jarak antara hotel dan tempat ibadah.³⁹

4) *Controlling* (Pengawasan)

Pihak PT. Wahdan Sabilana terus mengawasi pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel kepada para jemaah umrah, apakah

³⁸ Hasil wawancara dengan M. Arifin, salah satu Pegawai PT. Wahdan Sabilana pada tanggal 8 september 2022

³⁹ Hasil wawancara dengan salah satu jemaah, yaitu Ibu Salawati pada tanggal 5 november 2022

pelayanan yang diberikan sudah sesuai standar pelayanan dan apakah pelayanan yang diberikan sudah maksimal, baik itu dari segi fasilitas dan hal lainnya.

2. Analisis Faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan umrah di PT. Wahdan Sabilana pada era *new normal*

Disini penulis berusaha menggambarkan faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan pada ibadah umrah. Berikut uraiannya :

a. Faktor Pendukung

- 1) Manajemen dalam hal strategi pendaftaran menggunakan link *google form*.

Pada point ini penulis mengemukakan pendapat bahwasanya pada era *new normal* bahkan era modern sekarang ini sangat bagus untuk menjalankan era digital, sama halnya yang dilakukan travel ini, mereka melaksanakan era digital sebagai bahan strategi untuk menyediakan *google form* pendaftaran jemaah umrah di PT. Wahda sabilana. Hal ini sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada di era *new normal* sekarang ini.

- 2) Pelayanan pegawai terhadap jemaah

Pada point ini penulis mengemukakan pendapat bahwasanya pelayanan yang diberikan pegawai ke jemaah merupakan nilai plus bagi PT. Wahdan sabilana, karena pada pelayanan tersebut pegawai memiliki sikap yang ramah dan dalam memberikan penjelasan dapat dengan mudah dipahami jemaah sehingga menimbulkan rasa nyaman yang dirasakan jemaah.

3) Penyediaan Obat-obatan (P3k)

Pada point ini, penulis juga mengemukakan pendapat bahwasanya, hal ini merupakan suatu kegiatan yang bagus, karena pada dasarnya pihak travel menyediakan obat-obatan (P3K) ini untuk mengantisipasi jika jemaah tiba-tiba jatuh sakit.

4) Kerjasama dengan PT. Kaltrabu

Pada point ini penulis mengemukakan pendapat, bahwasanya hal ini merupakan suatu kegiatan yang bagus. Karena pada dasarnya jika kita bekerjasama dengan instansi/travel lainnya, maka dari pihak wahdan atau instansi lain masing-masing akan menambah ilmu pengetahuan, pengalaman dan juga link-link yang bermanfaat untuk masing-masing keduanya.

5) Menyediakan tim *handling* untuk pelayanan jemaah selama berada di Arab Saudi

Tim *handling* merupakan tim pembantu pihak travel selama berada di Arab Saudi. Dengan adanya bantuan dari tim tersebut maka dapat memudahkan dan cepat tanggap untuk menyiapkan keperluan yang diperlukan jemaah selama berada di Arab Saudi. Hal ini merupakan penyediaan tim yang bagus.

b. Faktor penghambat

Berdasarkan penjelasan yang ada pada hasil penelitian tentang faktor-faktor penghambat dalam pelayanan umrah. Hal itu dikarenakan situasi dan kondisi yang mengakibatkan faktor tersebut terjadi. Seperti pengurangan jemaah yang mana hal ini dikarenakan keputusan pemerintah

dengan melihat kondisi bahwasanya pada era *covid* ini maka ada batasan kouta jemaah yang diputuskan oleh pihak Arab Saudi sehingga menimbulkan putusan pemerintahan Indonesia untuk menguraangi kouta pada jemaah tersebut dan juga hal ini berkaitan dengan banyaknya biro-biro yang ada di Banjarmasin, dengan banyaknya biro yang ada di Banjarmasin maka dari pemerintah juga mengurangi kouta pada tiap masing-masing biro tersebut. Kemudian belum adanya tenaga kesehatan dari pihak travel yang fokus kepada jemaah merupakan suatu hambatan pada pelayanan yang akan mempengaruhi kepuasan jemaah, karena kesehatan sangat penting dalam pelaksanaan ibadah umrah selama Jemaah berada di Arab saudi.

Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka penulis mampu menganalisis tentang manajemen pelayanan umrah pada era *new* normal yang ada di PT. Wahdan Sabilana dengan data-data hasil observasi, wawancara, dokumentasi dan lainnya. Pelayanan yang diberikan kepada para jemaah sudah bisa dikatakan profesional dan sudah memberikan kepuasan yang begitu baik serta maksimal, yang mana hal ini didasari pada wawancara dengan 2 (dua) orang jemaah umrah yaitu Ibu Salawati (55) dan Ibu Ida (38). Dari isi wawancara tersebut mereka merasakan bahwasanya pelayanan yang diberikan sudah maksimal dan berusaha memberikan sesuatu yang dibutuhkan oleh para jemaah sehingga kesan positif jemaah terlontar terhadap pelayanan yang diberikan. Semua aktivitas berjalan dengan lancar dan terarah sesuai dengan prosedur yang ada, yang mana kita ketahui bahwasanya protokol kesehatan masih ditekankan pada kala itu sehingga pihak travel selalu menyediakan masker, *handsinitizer* dan

lainnya. Dengan demikian hal ini guna untuk mempermudah dan memberikan kenyamanan kepada jemaah.

Begitu pula Setiap biro/travel pasti tidak luput dengan adanya kekurangan dan kelebihan baik itu dari segi pelayanan atau lainnya, sama halnya dengan kekurangan yang ada di PT. Wahdan sabilana dari segi pelayanan seperti jemaah yang kurang selera dengan varian masakan luar, dan belum adanya tenaga kesehatan/dokter yang fokus untuk melayani kesehatan jemaah selama berada di Arab Saudi. Akan tetapi secara keseluruhan pelayanan yang diberikan pihak travel begitu baik dan diapresiasi oleh para jemaah karena pelayanan dari pihak travel yang cepat dan selalu memperhatikan sehingga memberikan kenyamanan bagi jemaah dan mereka merasakan kepuasan dengan layanan tersebut. Selanjutnya Kekurangan-kekurangan yang ada itu dapat dimaklumi oleh para jemaah dan kekurangan itu dapat di cari jalan keluarnya sehingga pelayanan yang diberikan dapat maksimal. Dibalik kekurangan itu juga ada keunggulan/kelebihan yang ada di PT. Wahdan Sabilana.

Kendala atau kekurangan selain itu hampir tidak ditemukan lagi sehingga aktivitas dalam peribadahan dapat berjalan lancar. Hal ini membuktikan bahwasanya manajemen pelayanan umrah pada era *new normal* yang ada di PT. Wahdan sabilana ini sangat baik sehingga jemaah merasa puas akan pelayanan yang diberikan baik itu dari awal pemberangkatan sampai pemulangan. Setelah jemaah dipulangkan, Pihak travel segera membuka rapat serta evaluasi untuk pelayanan yang akan diberikan pihak travel kepada jemaah supaya di kegiatan selanjutnya mampu memaksimalkan dan mampu memperbaiki kekurangan pelayanan yang ada sehingga untuk selanjutnya tidak akan ada kekurangan yang

sama terulang lagi.

Dengan adanya respon positif dari jemaah maka PT. Wahdan sabilana direkomendasikan oleh jemaah kepada keluarga dan tetangga jemaah untuk mendaftar umrah jika ingin melaksanakan ibadah umrah.