

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Profil Umum PT. Qolbu Amanah Perdana Travel

a. Sejarah Perusahaan

Pada tanggal 14 April tahun 2011 didirikannya PT. Qolbu Amanah Perdana Travel yang mana perusahaan ini resmi bergerak dibidang haji khusus, umrah, *Tour* wisata, *Ticketing* domestik dan Internasional atas nama pemilik serta sekaligus Direktur yaitu Bapak H. Gusti Faisal, SE yang mana kantor tersebut beralamat di Jl. Sultan Adam No. 04 RT. 28 Banjarmasin 70122. Akan tetapi sebelum tahun 2011 PT. Qolbu Amanah Perdana Travel sudah berdiri dengan nama yang berbeda yaitu PT. Qolbu Wisata Mulio di awal keberangkatan saja, kemudian dirubah menjadi PT. Qolbu Amanah Perdana Travel sampai saat ini.

Perusahaan ini didirikan pemiliknya hanya untuk mendedikasi dirinya melayani masyarakat dengan penuh kesabaran dan keikhlasan serta menunjukkan kualitas pelayanan agar nanti bisa menghasilkan kesempurnaan ibadah para jamaah haji dan umrah. Dalam menjalankan kegiatan usaha PT. Qolbu Amanah Perdana Travel dibantu oleh tenaga para ahli dan staff yang berpengalaman dibidang

masing-masing.⁵⁹ Selain itu perusahaan ini juga dilengkapi oleh payung hukum yang berkaitan dan berlaku di Negara Republik Indonesia agar dari semua aktivitas yang telah dilakukan bisa dipertanggung jawabkan. PT. Qolbu Amanah Perdana memiliki beberapa surat izin sebagai berikut:

NO	Nama Dokumen	Keterangan	Tanggal
1.	SK KEMENKUMHAM RI	No. AHU 22942 .Ah.01.01 Tahun 2011 untuk pendirian PT.	6 Mei 2011
2.	Nomer Induk Berusaha	(INB) 9120101952007	
3.	SK DIRJEN KEMENAG RI	No. PHU /HK .3296/IV/2016 untuk izin penyelenggaraan Haji Khusus	2016
4.	SK DIRJEN KEMENAG RI	No. 603/2018 untuk izin penyelenggaraan Umrah No. 603 /2018	2018

⁵⁹ Data Dokumen dari Kantor PT. Qolbu Amanah Perdana

5.	Asosiasi Penyelenggara Haji Umrah dan In Bound Indonesia	No Anggota:018	
6.	Asosiasi Perusahaan Perjalanan Wisata Indonesia	No. 0225/XIII /DPP/2011	2011

Tabel 4. 1 Surat izin PT. Qolbu Amanah Perdana

b. Visi, Misi dan Moto Perusahaan

1) Visi:

- a. Memberikan pelayanan dan pengarahan yang unggul sesuai dengan Al-Qur'an dan Sunah sebagai penyelenggara ibadah haji dan umrah.
- b. Memberikan kenyamanan dan pelayanan untuk mewujudkan kekhushyukan ibadah.

2) Misi:

- a) Selalu berupaya berpegang teguh dengan prinsip ajaran Islam mengenai semua aspek operasional perusahaan.
- b) Mempunyai sumber daya manusia (SDM) seperti memiliki sifat taqwa, loyal pada perusahaan, dapat dipercaya, memiliki jiwa profesional serta ditopang dengan sistem ICT yang handal dan mekanisme kerja yang kondusif, efektif dan efisien.
- c) Kreatif, berpikiran maju dan berdedikasi untuk memberikan layanan terbaik kepada customer.

3) Motto Perusahaan

“Menjembatani niat untuk menuju Baitullah dan rindu Rasulullah”

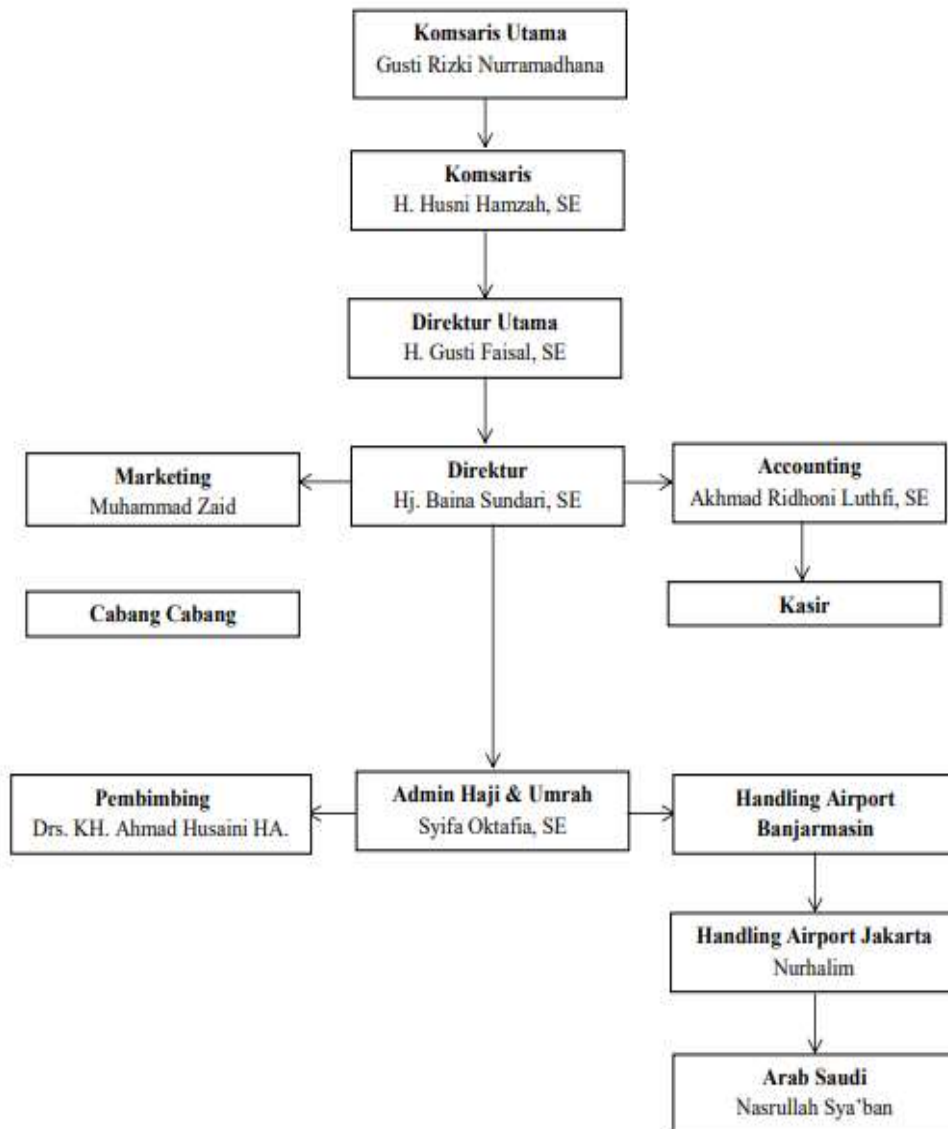
c. Lokasi Perusahaan

PT. Qolbu Amanah Perdana Travel ini beralamat di Jalan Sultan Adam No. 04 RT. 28 Surgi Mufti, Kec. Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan, kode pos 701222. Perusahaan ini juga salah satu dari beberapa perusahaan yang berada di sekitar daerah jalan Sultan Adam yang sama-sama bergerak dibidang jasa perjalanan ibadah haji dan umrah dengan begitu maka bertambahlah persaingan dalam memasarkan jasanya.

d. Struktur Kepengurusan PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin

Struktur organisasi dalam sebuah perusahaan sangat berperan penting, karena struktur organisasi yaitu sebuah gambaran atau kerangka yang tersusun untuk menjadi pedoman bagi semua tujuan yang berkaitan dengan tugas dalam bisnis, agar dapat menghasilkan suatu tujuan perusahaan yang dapat terlaksana sehingga tercapai secara sukses dan efisien, hal ini dilakukan agar kegiatan dan tugas yang dilaksanakan menjadi lebih fokus dan terstruktur.

Bagan 4. 1 Struktur Organisasi PT. Qolbu Amanah Perdana



Sumber: Data Dokumen PT. Qolbu Amanah Perdana 2023

Setiap bagian dan stuktur organisasi PT. Qolbu Amanah Perdana memiliki tugas dan wewenang masing-masing sebagai berikut:

- 1) Kewenangan tertinggi dalam suatu perusahaan untuk mengangkat dan memberhentikan Direktur dan Komisaris adalah Rapat Umum Saham atau RUPS.
- 2) Dewan Komisaris mempunyai fungsi sebagai pengawas kinerja jajaran direksi-direksi perusahaan. Komisaris mempunyai wewenang untuk mengawasi pembukuan, memberi arahan, memberikan teguran direksi dan memberhentikan direksi.
- 3) Dewan Direksi
 - a) Mempunyai wewenang penuh terhadap kepengurusan dan hal yang berkaitan dengan kepentingan organisasi sesuai dengan maksud dan tujuannya.
 - b) Perwakilan perseroan dalam proses peradilan, baik didalam maupun diluar ruang sidang, sesuai dengan ketentuan anggaran dasar dan UUPT.
 - c) Melaksanakan pengelolaan perusahaan sesuai dengan tujuan organisasi sebagaimana ditentukan dalam anggaran dasar.
 - d) Sebelum dimulainya tahun anggaran berikutnya, dilaksanakannya penyusunan rencana kerja tahunan dan rencana pengembangan perusahaan.
- 4) Direktur Utama
 - a) Menetapkan kebijakan utama bisnis
 - b) Memimpin dan mengarahkan arah suatu organisasi untuk mencapai tujuan.

- c) Mengawasi operasional bisnis.
 - d) Mengatur pembagian kerja sesuai dengan divisi masing-masing.
 - e) Memberikan sanksi terhadap pekerja di lingkungan organisasi, misalnya pemutusan hubungan kerja atau pemberhentian kerja (PHK).
 - f) Memantau pelaksanaan operasional dengan meninjau laporan-laporan yang diterima.
 - g) Menerima dan menyetujui program kerja dan anggaran organisasi.
 - h) Merupakan keputusan akhir dalam perencanaan investasi dan masalah bisnis internal.
 - i) Mendapatkan laporan dari manajer mengenai operasi bisnis secara teratur.
 - j) Memimpin rapat direksi dan memberikan arahan kepada anggota staf.
- 5) General Manajer
- a) Membantu direktur mengelola bisnis
 - b) Membantu direktur menugaskan tanggung jawab keberbagai divisi.
 - c) Taat kepada Direktur.
 - d) Demi keuntungan perusahaan, menjalin kemitraan dengan pelaku usaha lain

- e) Secara berkala melaporkan kepada direktur mengenai hasil laporan kegiatan usaha.
 - f) Membantu Direktur dalam menerima rekomendasi dan nasihat.
 - g) Bertanggung jawab atas relokasi usaha.
 - h) Mengelola tindakan manajer yang melapor kepadanya dengan berkoordinasi dengan mereka.
- 6) Manajer Operasional
- a) Mengawasi dan mengkoordinasikan semua operasi bisnis.
 - b) Mengambil akuntabilitas untuk semua operasi bisnis.
 - c) Mengawasi dan meningkatkan efektivitas dan juga efisiensi operasi bisnis.
- 7) Manajer Keuangan
- a) Manajer perusahaan sekarang bertanggung jawab untuk merencanakan dan memperkirakan beberapa bagian bisnis, termasuk perencanaan keuangan perusahaan secara umum, bekerja sama dengan manajer lainnya.
 - b) Bertanggung jawab untuk menawarkan nasihat keuangan terkait perencanaan bisnis dan pengambilan keputusan.
 - c) Memilih sejumlah aset yang dapat dikelola bisnis.
 - d) Membuat semua keputusan berkaitan dengan uang yang dimiliki dan digunakan bisnis untuk operasional.
 - e) Membuat keputusan tentang bagaimana menangani dan menggunakan uang dan sumber daya.

8) Manajer Pemasaran

- a) Bertanggung jawab terhadap hasil penjualan dan penggunaan dana promosi.
- b) Membina bagian pemasaran dan membimbing seluruh karyawan dibagian pemasaran.
- c) Melakukan perencanaan strategi pemasaran dengan memperhatikan trend pasar dan sumber daya perusahaan.
- d) Merencanakan pengembangan jaringan pemasaran.

9) Staf Haji dan Umrah

- a) Memberikan bantuan, pengarahan, pendaftaran dan pengelolaan sistem informasi penyelenggaraan haji dan umrah.
- b) Menangani pendaftaran haji dan umrah.
- c) Mengatur tindakan yang diperlukan dengan staff umrah Arab Saudi.
- d) Penyusunan laporan serta evaluasi dibidang umroh dan haji.

10) *Handling Airport*

- a) Membantu staf umrah di bandara.
- b) Memberikan pelayanan jamaah pada saat di bandara.

11) Accounting

- a) Membantu tugas manajer keuangan.
- b) Membantu manajer keuangan.
- c) Membuat dan menyusun laporan keuangan perusahaan.
- d) Mengumpulkan dan membuat laporan perpajakan.

- e) Membuat dan menyiapkan anggaran berulang (bulanan/tahunan) untuk pengeluaran bisnis.
- f) Membayar gaji kepada karyawan.
- g) Menyusun serta menyiapkan surat tentang perbankan dan kedudukan keuangan usaha.

12) Administrasi

- a) Menyelesaikan tugas pelayanan kantor.
- b) Melaksanakan tugas menyiapkan ruang kerja dan perlengkapan kantor bagi setiap pekerja.
- c) Menyelesaikan tugas komunikasi, dokumen dan pengarsipan untuk menjamin bantuan administratif untuk efisiensi operasi setiap karyawan.
- d) Membuat rencana, menilai pekerjaan setiap hari dan bulanan dan melaporkan kepada *supervisor* untuk menjamin bahwa target kualitas kerja yang diperlukan terpenuhi.

13) Kasir

- a) Menjalankan prosedur pembayaran.
- b) Mendokumentasi setiap transaksi.
- c) Mengirim laporan ke departemen akuntansi.

14) *Ticketing*/Reservasi

- a) Memberikan semua informasi yang dibutuhkan *klien*, termasuk jadwal penerbangan, biaya tiket, jenis pesawat, batasan waktu dan detail lainnya.

b) Menjadwalkan dan menyediakan tiket kepada pelanggan.⁶⁰

e. Analisis Sumber Daya Manusia

Tabel 4. 2 Jumlah Kepegawaian

No	Sumber Daya Manusia	Jumlah
1.	Komisaris Utama	1
2.	Komisaris	1
3.	Direktur Utama	1
4.	Direktur	1
5.	Marketing	1
6.	Acouting	1
7.	Admin Haji dan Umrah	1
8.	Pembimbing	1
9.	Handling Airport Banjarmasin	1
10.	Handling Airport Jakarta	1
11.	Handling Airport Saudi Arabia	1
Total		11

Sumber: Arsipan Data Kepegawaian PT. Qolbu Amanah Perdana

f. Produk dari PT. Qolbu Amanah Perdana

Ada dua macam paket umrah yang ditawarkan oleh PT. Qolbu Amanah Perdana: paket umrah promosi dan paket umrah normal. Durasi kedua jenis paket umrah ini adalah dua belas hari yang setara dengan satu hari perjalanan dari Indonesia ke Arab Saudi. Sepuluh hari di Arab Saudi sama dengan 4 6 hari, dimana 4 hari dihabiskan

⁶⁰ Data Dokumen dari Kantor PT. Qolbu Amanah Perdana

di Madinah dan 6 hari di Mekah. Pada hari terakhir dihabiskan dengan perjalanan pulang dari Arab Saudi menuju ke Indonesia.

Penerbangan yang dipakai oleh PT. Qolbu Amanah Perdana ini menggunakan Garuda Indonesia, selain memiliki hubungan yang baik dan kualitas penerbangan yang terjamin, Garuda Indonesia juga merupakan salah satu dari penerbangan yang banyak diminati oleh beberapa travel di Banjarmasin juga dengan jumlah jamaah terbanyak. Dengan demikian maka PT. Qolbu Amanah Perdana lebih dominan menggunakan penerbangan Garuda Indonesia, dengan banyaknya permintaan dari jamaah yang menilai bahwa penerbangan Garuda Indonesia lebih terjamin keamanan dan juga pelayanannya.⁶¹

1) Paket Umrah PT. Qolbu Amnah Perdana

Adapun perincian paketnya sebagai berikut:

Tabel 4. 3 Paket Umrah Promo

Durasi	Akomodasi	
	Mekah	Madinah
12 Hari	Dallah Ajyad/Setaraf	Al Salihya Dialmond /Setaraf

Sumber: dikutip dari brosur PT. Qolbu Amanah Perdana 2023

⁶¹ Wawancara Syifa Oktafia, *Administrasi* PT. Qolbu Amanah Perdana, Banjarmasin, 30 Novemver 2023

Tabel 4. 4 Paket Umrah Reguler

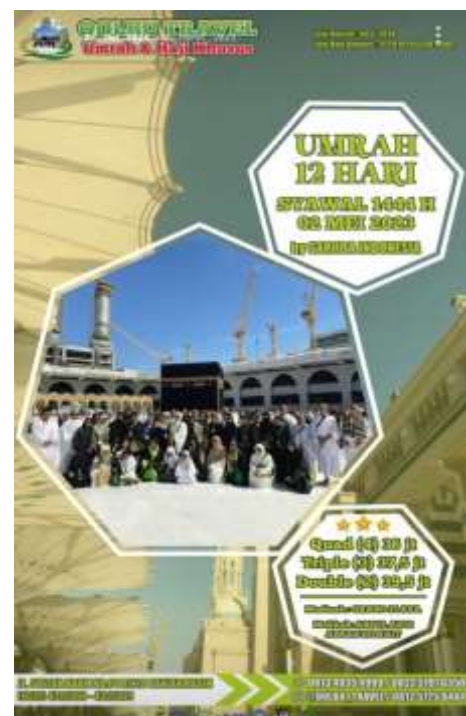
Durasi	Akomodasi	
	Mekah	Madinah
12 Hari	Al Multazam/Setaraf	Al Rawasi Safir/Setaraf

Sumber: dikutip dari brosur PT. Qolbu Amanah Perdana 2023

Gambar 4. 1 Brosur Haji
PT. Qolbu Amanah Perdana



Gambar 4. 2 Brosur Umrah
PT. Qolbu Amanah Perdana



Sumber: dikutip dari brosur PT. Qolbu Amanah Perdana 2023

2) Ketentuan Produk:

a) Syarat Pendaftaran

- (1) Paspor (Minimal 2 suku kata)
- (2) Fotokopi KTP dan Kartu Keluarga
- (3) Foto 4 x 6 latar putih fokus 80% (4 lembar)

(4) Sertifikat Vaksin Covid-19 terakhir

b) Harga sudah termasuk:

(1) Tiket pesawat PP

(2) Visa umrah

(3) Bus/transport

(4) Handling Arab Saudi

(5) Air zam-zam 5 liter (jika diperbolehkan aturan Arab)

(6) Asuransi umrah

(7) Perlengkapan umrah dan manasik

3) Hotel:

a) Mekah: Al Massa/Tala Al Badr (setaraf)

b) Madinah: Concorde Dar Alkhair/Abraj Taiba (setaraf)

g. *Standar Operasional Prosedur* Pelayanan PT. Qolbu Amanah Perdana

Adapun SOP pelayanan dari PT. Qolbu Amanah Perdana sebagai berikut:

1) Memberikan pelayanan kepada tamu atau *costumer* yang datang ke kantor PT. Qolbu Amanah Perdana:

a) Berdiri serta memberikan sapaan berupa ucapan

“Assalamu’alaikum Wr Wb dan selamat datang di PT. Qolbu Amanah Perdana”

- b) Mempersilahkan tamu, pelanggan dan calon jamaah untuk duduk dikursi yang disediakan oleh PT. Qolbu Amanah Perdana.
- c) Sebutkan nama Anda setelah memperkenalkan diri dan kemudian tanyakan, "Ada yang bisa kami bantu?"
- d) Perhatikan baik-baik, tunjukkan pada mereka bahwa Anda bersemangat dan mendengarkan secara efektif.
- e) Agar terlihat lebih sopan, ucapkan "maaf" sebelum bertanya atau menjawab tamu.
- f) Memberikan informasi yang akurat, lengkap dan rinci tentang segala hal, untuk memberikan kesan bahwa Anda lebih mengenal pengunjung, cobalah menyapa orang banyak dengan menyebutkan namanya dengan anggun.
- g) Memastikan bahwa kita dapat mengetahui kebutuhan jamaah atau pengunjung dan produk PT Amanah Perdana Qolbu dapat memenuhi kebutuhan tersebut.
- h) Mengakhiri atau menutup pembicaraan dengan meminta nomer telpon/*Hanphone*, email serta alamat yang bisa dihubungi yang dicatat dibuku tamu dan memberikan keterangan kebutuhan tamu.

2) Melakukan proses administrasi dalam pelayanan:

- a) Setelah konsumen datang ke kantor PT. Qolbu Amanah Perdana kegiatan layanan yaitu mencatat semua informasi terkait didalam buku tamu.
- b) Memberi tahu departemen pemasaran agar ditindak lanjuti.

3) Penerimaan dokumen jamaah:

- a) Dokumen persyaratan yang harus diserahkan yaitu paspor yang masih berlaku minimal tiga suku kata setiap nama, kartu keluarga asli bagi anggota keluarga, akta kelahiran bagi anak tanpa KTP, buku nikah bagi pasangan suami istri, pas foto ukuran 2 x 3 (5 lembar), 3 x 4 (5 lembar) atau 4 x 6 (10 lembar) dengan wajah subjek terlihat minimal 80% dan buku kesehatan vaksinasi.
- b) Melakukan verifikasi keakuratan data jamaah seperti mencocokkan data dengan dokumentasi pendukung.
- c) *Scan* data asli.
- d) Memberi tahu jamaah jika ada data yang tidak sesuai, memberikan bimbingan dan instruksi untuk memperbaiki data dan menindak lanjutinya seperti melakukan verifikasi dengan departemen lapangan.
- e) Catat dokumen asli yang Anda peroleh dalam tanda terima dokumen.

- f) Memberikan lembar tanda terima dokumen asli kepada pelanggan.
 - g) Memasukkan seluruh dokumen dari jamaah kedalam kontrol dokumen.
 - h) Pengarsipan dengan benar.
- 4) Menerima setoran jamaah:
- a) Menjelaskan dengan jelas kepada jamaah hak dan tanggung jawabnya mengenai transaksi umroh, haji, tabungan dan simpanan lainnya.
 - b) Jika jamaah ingin melakukan penyetoran melalui transfer bank, berikan rincian rekening pembayaran.
 - c) Mengumpulkan titipan jamaah agar dapat memverifikasi keakuratan catatan fisik dan data jamaah, menghitung jumlah uang yang diterima di depan jamaah. Selanjutnya pastikan setiap setoran rapi.
 - d) Membuat dokumentasi titipan, memberikan lembar aslinya kepada jamaah dan mengucapkan terima kasih.
 - e) Memberikan kepada direktur titipan tunai dan salinan bukti titipan jamaah agar dapat ditandatangani. *Copy* salinan kedua untuk arsip direktur dan berkas ketiga untuk bagian akuntansi.
 - f) Infut data setoran kedalam jurnah penerimaan.

- g) Memastikan informasi penyetoran dan keberangkatan di Grand Setoran Jamaah.
 - h) Pengarsipan data secara benar dan akurat.
- 5) Melakukan pembukuan setiap transaksi keuangan:
- a) Mendapatkan dokumentasi seluruh transaksi keuangan yang dilakukan perusahaan, baik dilakukan dengan bank, kas kecil atau kas operasional.
 - b) Verifikasi bahwa data sesuai dengan transaksi yang telah diselesaikan.
 - c) Menginput data ke dalam penerimaan kas, pengeluaran kas dan jurnal umum program akuntansi yang telah disediakan dengan memperhatikan transaksi penerimaan yang telah diterima.

2. Manajemen Pelayanan Umrah Pada PT. Qolbu Amanah Perdana

Dalam menjalankan sebuah pelayanan dengan maksimal, maka diperlukan manajemen yang sesuai dengan keperluan dan minat dari calon jamaah pada sebuah lembaga tersebut. Pelayanan yang diberikan PT. Qolbu Amanah Perdana meliputi bagian administrasi, transportasi, kesehatan, konsumsi dan akomodasi. Faktor-faktor dari pada fungsi manajemen tentu dijalankan, karena setiap aktivitas pelayanan tentu ada peraturan yang baik dan tersusun agar menjadi terarah, keberhasilan dalam sebuah pelayanan akan menimbulkan kesan positif kepada jamaah yang mau berangkat.

a. Administrasi

Para calon jamaah umrah yang ingin mendaftar umrah bisa langsung datang ke kantor PT. Qolbu Amanah Perdana, *sales counter* biasanya langsung memberikan layanan yang ramah kepada para calon jamaah umrah seperti menyampaikan paket harga dan produk yang akan ditawarkan kepada para calon jamaah. Dalam memberikan sebuah pelayanan *sales counter* akan menyesuaikan dengan cara bahasa yang digunakan oleh calon jamaah dengan tujuan agar calon jamaah mudah memahami dan menanggapi.

Semua kelengkapan administrasi para calon jamaah umrah bisa langsung datang ke kantor PT. Qolbu Amanah Perdana yang beralamat di Jl. Sultan Adam No. 04 RT. 28 Banjarmasin 70122. Calon jamaah yang datang dengan mengisi formulir serta melengkapi persyaratan-persyaratan, menyerahkan berkas dan data juga melakukan pembayaran. Karyawan PT. Qolbu Amanah Perdana pada saat proses administrasi biasanya akan lebih memperhatikan dibagian perlengkapan berkas-berkas jamaah dengan selalu mengingatkan dan menghubungi jamaah juga memberitahukan jadwal keberangkatan kepada para jamaah melalui *Telphone*, *SMS*, *WhatsApp* ataupun saat jamaah datang ke kantor PT. Qolbu Amanah Perdana.

1) Perencanaan (*Planning*)

Dalam memberikan pelayanan kepada para jamaah ataupun calon jamaah PT. Qolbu Amanah Perdana menerapkan perencanaan, seperti selalu berusaha memberikan serta menciptakan rasa kekeluargaan kepada para jamaah dengan cara menjaga kualitas yang baik walaupun dari segi kuantitasnya belum begitu banyak seperti travel lainnya, namun yang terpenting PT. Qolbu Amanah Perdana sudah menjanjikan sebuah pelayanan, maka seperti itu juga yang didapatkan oleh para jamaah sehingga tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang telah diberikan oleh PT. Qolbu Amanah Perdana. Jumlah pemberangkatan para jamaah yaitu kurang lebih 35 orang saja, agar PT. Qolbu Amanah Perdana bisa tetap menjaga kualitas dari pelayanannya. Dengan jumlah yang tidak terlalu banyak akan lebih fokus dalam melayani para jamaah, dengan hal tersebut akan membuat jamaah yang ingin menggunakan travel ini dan yang pernah menggunakan travel ini pun berminat kembali.

PT. Qolbu Amanah Perdana memproses administrasi dan daftar tunggu jamaah jika sudah memiliki pasport, maka calon jamaah bisa langsung membayar uang muka sehingga dapat diboookingkan terlebih dahulu. Jika ada jamaah yang tidak memiliki pasport, maka akan dibuatkan pasport dengan

mengumpulkan berkas-berkas calon jamaah. Adapun syarat-syarat pendaftaran calon jamaah umrah PT. Qolbu Amanah Perdana sebagai berikut:

- a) Mengisi formulir
 - b) Menyerahkan *fotocopy* KTP
 - c) Menyerahkan *fotocopy* KK
 - d) Menyerahkan *fotocopy* pasport (jika punya)
 - e) Menyerahkan *fotocopy* buku nikah bagi suami/istri
 - f) Menyerahkan kartu vaksin
 - g) Menyerahkan pas foto:
 - Ukuran 2 x 3 sebanyak 5 lembar
 - Ukuran 3 x 4 sebanyak 5 lembar
 - Ukuran 4 x 6 sebanyak 10 lembar⁶²
- 2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Adanya pembagian wewenang dan tugas selama proses organisasi, setiap karyawan mempunyai tanggung jawab yang berbeda-beda. Sehingga staf PT. Qolbu Amanah Perdana telah mengetahui dan memahami akan tanggung jawabnya dalam pelayanan administrasi; manajer akan memperjelas dan mengkomunikasikan pembagian kerja yang didasarkan pada pilihan karyawan. Ada yang bekerja di departemen layanan

⁶² Wawancara Syifa Oktavia, *Administrasi* PT. Qolbu Amanah Perdana, Banjarmasin 30 Desember 2023

pelanggan, ada yang bertugas menawarkan layanan administratif.

3) Pelaksanaan (*Actuating*)

Setiap tamu atau calon jamaah yang datang berkunjung ke kantor PT. Qolbu Amanah Perdana akan langsung diberikan pelayanan dengan cara disambut langsung oleh *costumer cervice* berupa salam, mempersilahkan duduk terlebih dahulu sebelum memulai pembicaraan. Setelah itu karyawan akan memulai pembicaraan dengan bertanya, diantaranya menanyakan nama, asal, keperluan dari tamu ataupun calon jamaah yang datang ke kantor PT. Qolbu Amanah Perdana. Jika karyawan sudah mengetahui keperluan dan tujuan dari tamu tersebut maka karyawan akan menjelaskan terkait harga-harga dan paket umrah, persyaratan administrasi, menawarkan pembuatan pasport bagi yang belum punya dan menjelaskannya, menjawab setiap pertanyaan dari calon jamaah atau tamu tersebut.

Agar menjaga kenyamanan calon jamaah atau tamu atas pelayanan, maka karywan PT. Qolbu Amanah Perdana selalu berusaha memberikan layanan yang terbaik untuk calon jamaah ataupun tamu. Jika ada yang *complaint* maka *costumer service* akan mendengarkan terlebih dahulu sambil memahami

complaint dari calon jamaah agar mudah diselesaikan dan masalahnya dapat dipecahkan dengan baik, dengan cara mencari solusi terlebih dahulu agar permasalahan dapat terselesaikan tanpa melibatkan pimpinan PT. Qolbu Amanah Perdana kecuali *costumer service* tidak mampu atau tidak diranah, maka akan langsung dipertanyakan kepada pihak yang lebih mengetahui atau kepada pimpinan terkait bagaimana cara penyelesaiannya.

Jika tamu atau calon jamaah tertarik serta ingin berangkat ibadah umrah menggunakan PT. Qolbu Amanah Perdana maka sebelumnya harus melengkapi persyaratan administrasi terlebih dahulu, diantara persyaratan administrasi yaitu pasport, berkas-berkas calon jamaah dan foto. Jika calon jamaah tidak memiliki pasport maka pihak perusahaan bersedia untuk membuatkan pasportnya. Apabila jamaah datang kembali ke kantor untuk menyerahkan semua persyaratan lainnya serta membayar DP sebesar 5 juta dan harus melunasi pembayaran 3 minggu sebelum tanggal keberangkatan. Adapun perlengkapan yang didapat oleh jamaah seperti mungkena atau kain ihram, *id card*, koper, buku panduan, kain seragam dan lainnya.

4) Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan berupa mengkoreksi surat-surat keperluan jamaah dan juga berkas-berkas jamaah, pengkoreksian ini bukan hanya dikerjakan oleh pemimpin tetapi juga dilakukan oleh

karyawan yang bersangkutan. Namun manajer akan terlebih dahulu melakukan koreksian sebelum surat tersebut diserahkan kepada para jamaah dan data kamar para jamaah akan dikerjakan oleh *costumer service*.

Pengawasan juga berupa apakah masih ada perencanaan yang belum berjalan dengan baik sesuai rencana dari PT. Qolbu Amanah Perdana tentang pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah atau pun tamu, juga melakukan evaluasi saat rapat bulanan bersama pimpinan dan semua karyawan PT. Qolbu Amanah Perdana agar mengetahui jika masih ada yang kurang dalam pelayanan kepada para jamaah.⁶³

b. Transportasi

PT. Qolbu Amanah Perdana sudah mempersiapkan transportasi udara untuk para jamaah umrah yaitu menggunakan penerbangan Garuda Indonesia, dari Banjarmasin transit ke Jakarta dan langsung ke Arab Saudi. Sedangkan transportasi darat menggunakan Bus dengan kapasitas kurang lebih 35 orang. Transportasi tersebut memiliki fasilitas *full air conditioner* (AC), pada saat penjemputan para jamaah di Arab Saudi dengan menggunakan Bus serta langsung di dampingi oleh *muttawif*.

⁶³ Wawancara Syifa Oktavia, *Administrasi* PT. Qolbu Amanah Perdana, Banjarmasin 30 November 2023

1) Perencanaan (*Planning*)

Dalam hal layanan, perusahaan akan selalu berusaha memberikan pengalaman terbaik kepada para jamaahnya. Salah satu layanan tersebut adalah transportasi yang digunakan para jamaah umrah baik dari transportasi darat maupun udara. Transportasi udara yang digunakan PT. Qolbu Amanah Perdana yaitu penerbangan Garuda Indonesia, dikarenakan sudah memiliki kualitas yang baik dan penerbangan yang terjamin. Transportasi darat menggunakan Bus yang bermuat kurang lebih 35 orang yang berfasilitas AC. Setelah semua transportasi sudah selesai maka perusahaan akan mengatur jadwal keberangkatan para jamaah.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Proses pengorganisasian dalam transportasi ini melibatkan tiga bagian utama: tiket, keuangan dan pimpinan. Masing-masing bagian ini mempunyai pendekatan dan pola pikir yang unik, namun semuanya saling berhubungan. Pemimpin harus sangat berhati-hati dalam memutuskan jenis transportasi apa yang akan digunakan dan kapan menggunakan tiket. Sedangkan bagian *ticketing* akan bekerja sama dengan bagian pembelian untuk mengatur pembayaran tiket yang sudah dikonfirmasi.

3) Pelaksanaan (*Actuating*)

Transportasi udara yang digunakan PT. Qolbu Amanah Perdana ini adalah menggunakan penerbangan Garuda Indonesia, karena Garuda Indonesia ini sudah memenuhi standar untuk melayani para jamaah umrah. Pada saat pemberangkatan diantara karyawan-karyawan yang ada di PT. Qolbu Amanah Perdana juga ikut terjun langsung kelapangan untuk membantu jamaah yang akan berangkat dengan cara bergiliran tidak hanya menetap pada satu orang saja. Dari bandara Syamsuddin Noor Banjarbaru menuju Jakarta, sesampainya di bandara Soekarno Hatta para jamaah akan berangkat kembali menuju Jeddah Arab Saudi.

Adapun transportasi darat yang digunakan PT. Qolbu Amanah Perdana adalah Bus yang difasilitasi AC, sesampainya di Jeddah Arab Saudi para jamaah sudah ditunggu oleh Bus sehingga para jamaah langsung bisa melanjutkan perjalanannya menuju hotel. Hal ini dilakukan agar jamaah merasakan dilayani dengan baik sebagai bentuk pelayanan yang dijalankan oleh PT. Qolbu Amanah Perdana.

4) Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan akan dilakukan sebelum pemberangkatan para jamaah agar mengetahui apakah ada masalah atau kendala dari transportasi udara ataupun transportasi darat yang akan digunakan para jamaah PT. Qolbu Amanah Perdana. Sehingga

pihak perusahaan bisa lebih dahulu mengabarkan atau menginformasikan kepada para jamaahnya.

Pengevaluasian juga akan dilakukan saat rapat antara pimpinan ataupun para karyawan agar mengetahui bahwa jadwal yang telah ditetapkan sudah sesuai dengan jadwal sebelumnya dan tidak ada perubahan. Hal ini dilakukan agar jamaah merasa nyaman dengan layanan yang telah diberikan oleh pihak PT. Qolbu Amanah Perdana.

c. Kesehatan

Para jamaah umrah PT. Qolbu Amanah Perdana akan diberikan vaksin meningitis atau MCV4 (*Meningococcal conjugate vaccine*), hal ini dilakukan supaya para jamaah terhindar dari bermacam-macam penyakit. Mengingat letak geografis antara Indonesia dengan Arab Saudi yang jauh dan juga faktor cuaca yang berbeda-beda para jamaah umrah juga harus mengantisipasi dengan menyiapkan obat-obat pribadi yang mungkin pihak PT. Qolbu Amanah Perdana tidak menyediakannya.

1) Perencanaan (*Planning*)

Sebelum waktu pemberangkatan jamaah umrah melakukan suntik meningitis saat masih berada di tanah air, para jamaah juga bisa melakukan suntik meningitis melalui perusahaan ataupun mandiri. Dalam memberikan pelayanan PT. Qolbu Amanah Perdana juga mempunyai salah satu dokter yang mana

sudah bekerjasama dengan pihak PT. Qolbu Amanah Perdana jika ingin melakukan suntik meningitis, hal tersebut guna untuk memudahkan jamaah umrah.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

PT. Qolbu Amanah Perdana dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada jamaah umrah telah menempatkan karyawan-karyawan yang bertugas untuk memberikan arahan kepada jamaah umrah. PT. Qolbu Amanah Perdana juga bekerjasama dengan salah satu dokter agar bisa memudahkan para jamaahnya untuk melakukan pemeriksaan kesehatan.

3) Pelaksanaan (*Actuating*)

Sebelum melakukan ibadah umrah para jamaah PT. Qolbu Amanah Perdana harus melakukan suntik meningitis agar para jamaah terhindar dari berbagai macam penyakit. Jika jamaah yang memilih menggunakan jasa PT. Qolbu Amanah Perdana untuk melakukan suntik meningitis, maka para jamaah tidak perlu lagi mendaftar online misalnya pada dinas kesehatan sehingga memerlukan waktu yang lumayan lama untuk menunggu jadwal melakukan suntik vasksin meningitis tersebut.

4) Pengawasan (*Controlling*)

PT. Qolbu Amanah Perdana akan melakukan evaluasi dan mengontrol kesehatan jamaah umrah, jadi apabila ada jamaah yang sakit maka akan diberikan obat sesuai dengan kebutuhan

jamaah tersebut. Apabila jamaah yang sakit tidak bisa ditangani ditempat kejadian maka pihak PT. Qolbu Amanah Perdana akan menghubungi tim medis terdekat agar jamaah yang sakit segera mendapatkan tindakan.⁶⁴

d. Konsumsi

PT. Qolbu Amanah Perdana akan menghadirkan makanan sesuai standar untuk para jamaah dengan menyesuaikan paket umrah yang telah dipilih oleh jamaah. PT. Qolbu Amanah Perdana memfasilitasi dalam pelayanan konsumsi dengan berbagai macam menu. Jadwal dan tempat makan pun terkadang bisa berubah karena mencocokkan dengan keadaan dan tempat tersebut, dengan demikian pihak PT. Qolbu Amanah Perdana senantiasa siap untuk mengkoordinasikan sebelum tiba jam makan jamaah.

1) Perencanaan (*Planning*)

PT. Qolbu Amanah Perdana sudah mempersiapkan konsumsi para jamaah umrah sebelum keberangkatan, pelayanan konsumsi dimulai dari pemberangkatan Banjarmasin menuju Jakarta hingga Jakarta menuju Arab Saudi. Saat Diperjalanan tersebut PT. Qolbu Amanah Perdana akan diberikan konsumsi sampai seterusnya hingga kepulangan ke tanah air. Hal ini

⁶⁴ Wawancara Syifa Oktavia, *Administrasi* PT. Qolbu Amanah Perdana, Banjarmasin 30 November 2023

difasilitasi agar para jamaah merasa nyaman dengan pelayanan yang telah diberikan PT. Qolbu Amanah Perdana.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Jadwal makan dan macam-macam menu juga sudah diterapkan, PT. Qolbu Amanah Perdana juga menyiapkan pesanan makanan diluar hotel dan menu yang disediakan seperti cita rasa makanan Indonesia. Konsumsi juga disesuaikan dengan paket umrah yang telah dipilih oleh para jamaah umrah, tempat dan jadwal makan pun kadang bisa berubah karena mencocokkan situasi dan keadaan tempat tersebut.

3) Pelaksanaan (*Actuating*)

Para jamaah umrah PT. Qolbu Amanah Perdana akan diberikan makanan hotel yang berstandar sesuai dengan paket pilihan para jamaah, PT. Qolbu Amanah Perdana juga menyiapkan pesanan jika jamaah ingin memesan makan yang ada diluar hotel. Para jamaah akan mendapatkan jatah makan 3 kali sehari, agar menjaga kesehatan para jamaah maka pihak PT. Qolbu Amanah Perdana menyediakan makanan-makanan sehat yang disajikan berupa ayam, daging, telur, serta sayur-sayuran, hal tersebut agar para jamaah bisa menjalankan semua kegiatan ibadah umrah dengan baik.

4) Pengawasan (*Controlling*)

Pihak petugas PT. Qolbu Amanah Perdana terus melakukan pengawasan terhadap pelayanan konsumsi para jamaah, pihak PT. Qolbu Amanah Perdana sangat memerlukan informasi dari pembimbing atau *tour leader* tentang kejadian yang terjadi di Arab Saudi agar memudahkan pimpinan untuk memberikan arahan atau masukan, misalnya terdapat perubahan jadwal makan atau tempat makan yang dikarenakan mencocokkan situasi dan keadaan tempat tersebut, dengan demikian pihak PT. Qolbu Amanah Perdana senantiasa siap mengkoordinasikan sebelum jam makan tiba.⁶⁵

e. Akomodasi

Adapun penginapan yang telah difasilitasi PT. Qolbu Amanah Perdana untuk para jamaah saat berada di Mekah yaitu hotel Al Mutazam dan Dallah Ajyad/setaraf, jika saat berada di Madinah yaitu hotel Al Raswis Safari dan Al Salihya Dialmond/setaraf yang sesuai dengan pilihan para jamaah jenis paket yang dipilih.

Kapasitas setiap kamar dari 4 orang sampai 6 orang, jika ada jamaah yang ingin *request* hanya ingin berdua dengan muhrimnya didalam satu kamar, maka pihak PT. Qolbu Amanah Perdana akan

⁶⁵ Wawancara Syifa Oktavia, *Administrasi* PT. Qolbu Amanah Perdana, Banjarmasin 30 November 2023

menguruskannya ke koordinator *roomlist* ntuk permintaan tersebut akan dikenakan biaya tambahan.

1) Perencanaan (*Planning*)

Akomodasi adalah tempat menginapnya para jamaah saat melakukan ibadah umrah yang mana tempat penginapan tersebut sudah disiapkan oleh pihak PT. Qolbu Amanah Perdana sebelum keberangkatan jamaah, hotel yang telah disiapkan oleh PT. Qolbu Amanah Perdana untuk para jamaah sesuai dengan paket pilihan yang mana sudah dipilih para jamaah saat pendaftaran, diantaranya hotel Al Raswis Safari dan Al Mutazam atau setaraf untuk paket umrah reguler dan untuk paket promo menggunakan hotel Al Salihya Dialmond dan Dallah Ajyad atau setaraf.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pihak PT. Qolbu Amanah Perdana sudah bekerjasama dengan hotel-hotel tersebut dan sudah menjadi langganan untuk jamaahnya saat berada di Arab Saudi, pihak PT. Qolbu Amanah Perdana juga sudah memberitahu kepada para jamaah mengenai akomodasi atau hotel yang akan ditempati jamaah saat di Arab Saudi nanti, agar semuanya bisa berjalan dengan baik dan bisa terorganisir dengan baik sesuai dengan yang diharapkan.

3) Pelaksanaan (*Actuating*)

Ketika jamaah telah sampai di bandara King Abdul Aziz Jeddah, mereka langsung dibawa ke hotel di Madinah. Sesampainya disana, jamaah dipersilahkan untuk beristirahat sambil menunggu waktu shalat. Setelah itu para jamaah menuju mesjid Nabawi untuk memperbanyak ibadah-ibadah lainnya dan shalat berjamaah sekiranya bisa melakukan ibadah semaksimal mungkin saat di tanah suci.

4) Pengawasan (*Controlling*)

PT. Qolbu Amanah Perdana juga akan melakukan pengawasan terhadap pelayanan hotel yang diberikan jamaah, apakah pelayanan hotel tersebut sudah sesuai standar pelayanan pelayanannya kepada jamaah. Hal ini dikarenakan tanggung jawab dari pihak PT. Qolbu Amanah Perdana untuk kepuasan para jamaahnya dan juga termasuk dalam hal seperti akomodasi atau hotel yang di tempati para jamaah umrah selama melaksanakan ibadah umrah di tanah suci.

3. Tanggapan Jamaah Atas Pelayanan yang telah diberikan PT. Qolbu Amanah Perdana

Tanggapan atau respon dari beberapa jamaah yang telah menggunakan jasa PT. Qolbu Amanah Perdana, karena sudah pernah menggunakan atau pengalaman memakai jasa dari PT. Qolbu Amanah Perdana. Adapun tanggapan mereka tentang pelayanan yang diberikan

berupa kepuasan saat pelayanan dari awal pendaftaran sampai ke tanah suci, hingga kembali ke tanah air. Tanggapan jamaah tentang pelayanan yang diberikan PT. Qolbu Amanah Perdana apakah sama seperti yang telah dijanjikan seperti memberikan pelayanan yang terbaik kepada para jamaahnya atau jamaah masih merasakan adanya ketidak sesuaian antara pelayanan yang dijanjikan dengan saat pelayanan dilaksanakan.

Dalam penelitian ini, penulis mewawancarai beberapa orang jamaah umrah yang pernah menggunakan jasa PT. Qolbu Amanah Perdana. Diantaranya yaitu Muhammad Ahsanul, beliau merupakan jamaah yang pernah mengerjakan ibadah umrah dengan menggunakan jasa dari PT. Qolbu Amanah Perdana yang mana beliau pertama kalinya melakukan ibadah umrah, dimana beliau memilih dan mempercayai jasa PT. Qolbu Amanah Perdana sebagai pilihan untuk melaksanakan ibadah umrah.

Muhammad Ahsanul mengatakan bahwa pelayanan yang telah diberikan PT. Qolbu Amanah Perdana sudah cukup baik dan bagus, beliau juga membenarkan apa yang telah dijanjikan atau diberitahukan pihak PT. Qolbu Amanah Perdana maka juga akan didapat oleh jamaahnya, contoh salah satunya menjanjikan sebuah pengambilan koper sebelum keberangkatan yang mana hal tersebut membuat meringankan jamaah yang dimana ditakutkan bisa tertinggal saat pemberangkatan. Beliau juga berkata bahwa pada saat pemberangkatan perjalanan pun tidak ada penundaan dan tidak ada ditemukan kendala,

yang ditemui hanyalah kelancaran yang sudah maksimal dan baik dalam melayani para jamaahnya. Jadwal penerbangan pun sudah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan pihak PT. Qolbu Amanah Perdana tidak ada jadwal yang di majukan dan tidak ada jadwal yang di undurkan, untuk pengalaman pertama menggunakan jasa travel ini beliau merasa sangat puas atas pelayanan yang diberikan dari awal pendaftaran sudah sangat dilayani dan hingga akhir. Untuk kendala ada pada saat kejadian dimana ada salah satu jamaah yang pingsan saat melakukan tawaf, dengan cepat *mutawwif* langsung memberikan pertolongan pertama dikarenakan banyaknya muslimin yang melaksanakan tawaf maka *mutawwif* pun langsung membawa jamaah tersebut ketempat yang aman dan langsung memberikan pertolongan untuk kesehatan jamaah agar jamaah kembali sehat dan bisa melakukan ibadah umrah lagi. Untuk kesan yang didapatkan saat menggunakan jasa travel PT. Qolbu Amanah Perdana ini adalah para karyawannya ramah dan baik dalam memberikan arahan kepada jamaah, sehingga tidak ada yang sungkan saat pelaksanaan jika ada yang ingin ditanyakan atau ada yang ingin dibicarakan.⁶⁶

Adapun tanggapan jamaah lain yang telah menggunakan jasa dari PT. Qolbu Amanah Perdana mengungkapkan respon yang positif bagaimana yang dikatakan oleh Khumairoh, dimana beliau juga mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Qolbu

⁶⁶ Wawancara jamaah umrah yang pernah menggunakan PT. Qolbu Amanah Perdana, 11 Desember 2023

Amanah Perdana sudah baik. Selain itu untuk karyawan-karyawan dari PT. Qolbu Amanah Perdana selalu mengingatkan kembali tentang menjaga kesehatan, apa saja yang perlu dibawa saat ingin melaksanakan ibadah umrah serta membantu apa saja yang tidak dipahami jamaah sehingga mereka menjelaskannya dengan cara yang lebih halus agar jamaah mudah memahami. Dari pelayanan saat pendaftaran hingga pelayanan di tanah suci yang beliau katakan bahkan tidak menemukan suatu kendala dan pelayanannya pun sudah memuaskan jamaah, para jamaah juga sangat diperhatikan seperti mengarahkan dan menemani jamaah sampai berangkat, sehingga jamaah tidak kebingungan.⁶⁷

Sedangkan hasil wawancara kepada jamaah umrah yang menggunakan PT. Qolbu Amanah Perdana, beliau bernama Bapak Nanang, beliau mengatakan bahwa sangat suka dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak travel PT. Qolbu Amanah Perdana semua yang telah dijanjikan pada awal pendaftaran ditepati pihak travel, dengan demikian jamaah merasa sangat senang juga dengan layanan yang baik tersebut. Tak hanya disitu pelayanan yang lainnya pun juga sangat memuaskan, sehingga tidak merasakan kekurangan layanan yang diberikan PT. Qolbu Amanah Perdana. Responden pun memberikan pesan kepada PT. Qolbu Amanah Perdana tetap jaga kualitas pelayanan yang baik ini karena jika membuat jamaah puas maka bisa memberikan

⁶⁷ Wawancara jamaah yang pernah berangkat menggunakan PT. Qolbu Amanah Perdana, 15 Desember 2023

kepercayaan kepada calon jamaah lainnya yang ingin menggunakan jasa dari travel PT. Qolbu Amanah Perdana dan selama awal pendaftaran hingga pulang kembali ke tanah air tidak mendapatkan sebuah kendala dan kurangnya pelayanan.⁶⁸

B. Pembahasan

1. Analisis Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah Pada PT. Qolbu Amanah Perdana

Berdasarkan hasil dari penelitian, penulis menganalisis tentang manajemen pelayanan kepada jamaah umrah dari PT. Qolbu Amanah Perdana sudah sesuai dengan SOP dan terealisasi serta berjalan dengan baik dari fungsi-fungsi manajemennya. Adapun fungsi manajemen yaitu *planning*, *organizing*, *actuating* dan *controlling* dalam pelayanan para calon jamaah ataupun jamaah sehingga terlaksananya pelayanan yang baik. Adapun fungsi-fungsi manajemen pelayanan PT. Qolbu Amanah Perdana:

a. Perencanaan

Planning atau perencanaan bisa didefinisikan sebagai proses yang melalui langkah-langkah untuk mencapai sebuah tujuan yang di inginkan.⁶⁹ Dari pengertian perencanaan tersebut maka

⁶⁸ Wawancara jamaah yang pernah berangkat menggunakan PT. Qolbu Amanah Perdana, 7 Desember 2023

⁶⁹ Ernie Tisnawati Sule and Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2019). h. 78

menunjukkan bahwa perencanaan bisa dikatakan seorang pemimpin bersama dengan anggota atau karyawannya mengadakan proses penyusunan rencana seperti strategi, metode dan langkah-langkah yang efektif yang digunakan agar tercapainya tujuan.

Setelah peneliti melakukan wawancara dengan jamaah dan wawancara pada pihak travel terhadap pelayanan yang diberikan PT. Qolbu Amnah Perdana serta penerapan manajemen lebih khusus pada fungsi perencanaan. Maka peneliti dapat menganalisis tentang proses yang diterapkan PT. Qolbu Amanah Perdana sudah bagus, semua ini dikarenakan setiap pelayanan yang ingin diberikan selalu dilakukan terlebih dahulu perencanaannya.

PT. Qolbu Amanah Perdana cukup efektif dan efisien menjalankan Perencanaan dalam memuaskan pelayanan, pimpinan menyusun terlebih dahulu langkah-langkah yang dikerjakan dalam mencapai tujuan perencanaan yaitu memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah. Proses yang digunakan PT. Qolbu Amanah Perdana salah satunya peningkatan kualitas sumberdaya manusia dengan mendaftarkan para karyawan-karyawan dalam pelatihan, pelatihan bagi pimpinan, membuka cabang dibeberapa tempat lainnya.

b. Pengorganisasian

Pembagian personel, tugas, tanggung jawab atau wewenang merupakan pengertian dari pengorganisasian.⁷⁰ Proses pelaksanaan

⁷⁰ Elbadiansyah, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2023). h. 63

suatu tindakan yang akan dilakukan dan dilakukan sebelum persiapan guna membantu tercapainya hasil yang ditargetkan atau tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, merupakan hal yang diperlukan untuk mengembangkan suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan.

Untuk memastikan bahwa anggota staf berkonsentrasi pada tanggung jawab yang diberikan kepada mereka dan berusaha memberikan hasil yang optimal bagi organisasi, PT. Qolbu Amanah Perdana menyelenggarakan pengorganisasian sebelum pemberian pelayanan.

Dengan adanya pengorganisasian ini dapat mempermudah perencanaan yang telah ditetapkan akan terlaksana, seperti yang kita ketahui bahwa dalam pengorganisasian ada pembagian tugas-tugas kepada karyawan dan pengelompokan tugas. Jadi prorganisasian merupakan suatu proses setelah menjalani proses perencanaan. PT. Qolbu Amanah Perdana mempunyai karyawan yang memiliki tanggung jawab tiap individu dan memiliki skil dalam menjalankan tugas yang ingin dikerjakan. Atasan akan memberikan penjelasan rinci jika ada karyawan yang masih belum paham tentang suatu topik tertentu atau sesuatu yang baru, sehingga kinerja setiap orang selalu dalam kondisi terbaiknya. Hal ini menunjukkan tujuan organisasi manajemen PT. Qolbu Amanah Perdana telah menunjukkan kinerja

yang mengagumkan disemua sektor untuk memungkinkan tercapainya tujuan bersama.

Struktur organisasi pada PT. Qolbu Amanah Perdana untuk memberikan pelayanan sudah diterapkan dalam pengorganisasian. Setiap karyawan akan dapat memberikan pelayanan dengan lebih mudah, lebih fokus dan mencegah pekerjaan menumpuk dan tidak selesai dengan adanya tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Malayu S. P Hasibuan ada beberapa langkah yang efisien dalam pengorganisasian yaitu:

- 1) Manajer perlu memahami suatu tujuan yang ingin dicapai organisasi.
- 2) Penghentian kegiatan artinya manajer harus memutuskan apakah akan membuat daftar semua hal yang perlu dilakukan dan menentukan kegiatan mana yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi.
- 3) Mengelompokkan aktivitas, Manajer harus memisahkan tugas ke dalam beberapa kelompok untuk memastikan bahwa semua aktivitas mempunyai tujuan dasar yang sama. Tugas-tugas terkait kemudian dikonsolidasikan dalam satu departemen.
- 4) Pendelegasian wewenang, para manajer bertanggung jawab untuk memutuskan seberapa besar wewenang yang akan diberikan kepada masing-masing departemen.

- 5) Rentang kendali, yang mengharuskan manajemen untuk memastikan berapa banyak pekerja yang ditugaskan pada setiap departemen.
- 6) Peran individu, untuk mencegah pekerjaan tumpang tindih, manajer harus memastikan tanggung jawab spesifik setiap karyawan.
- 7) Manajer bertanggung jawab untuk mengidentifikasi jenis organisasi yang sesuai, seperti berupa organisasi fungsi, lini, atau staf.
- 8) Struktur organisasi: manajer bertanggung jawab memilih struktur organisasi yang sesuai.⁷¹

Langkah-langkah di atas dilakukan dalam proses pengorganisasian guna menghasilkan daftar tugas dan pekerjaan yang harus diselesaikan serta pola atau struktur kerja sama seperti hubungan antara pimpinan dengan bawahan serta antara bawahan dengan bawahan lainnya. Dari paparan tersebut peneliti dapat menganalisis setelah melihat hasil wawancara bahwa pengorganisasian PT. Qolbu Amanah Perdana berjalan dengan baik, karena PT. Qolbu Amanah Perdana telah menjalani langkah-langkah diatas yang membentuk struktur Organisasi sebuah perusahaan, penempatan dan pembagian masing-masing divisi, pemaparan tugas

⁷¹ Badruddin, *Dasar-Dasar Manajemen* (Bandung). h. 115

karyawan, menentukan jalinan hubungan antara pemimpin dengan karyawannya dan juga antara karyawan sesama karyawan.

c. Penggerakan

Seluruh proses pemberian motif kepada pekerja dengan sedemikian rupa dimaksud dengan pergerakan.⁷² Pemimpin organisasi berada di tengah-tengah bawahannya dan hadir untuk memberikan arahan, petunjuk, nasehat dan koreksi bila diperlukan agar mereka bersedia bekerja sungguh-sungguh untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan ekonomis. Dalam pelaksanaan yang ingin dijalankan semua para karyawan sudah memiliki tugasnya masing-masing namun keputusan akhirnya tetap pada keputusan atasan.

Dari data diatas maka peneliti dapat menganalisi bahwa fungsi pengarahan atau penggerakan PT. Qolbu Amanah Perdana dapat dikatakan telah berjalan dengan baik. PT. Qolbu Amanah Perdana juga mengerjakan fungsi pengarahan atau penggerakan dengan menjalankan langkah-langkah sebagai berikut:

1) Penjalinan komunikasi

Pihak PT. Qolbu Amanah Perdana menjalin hubungan baik dengan pihak-pihak yang terkait seperti tokoh agama,

⁷² Ahmad Qurtubi, *Administrasi Pendidikan (Tinjauan Teori & Implementasi)* (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2019). h. 125

sfasilitas kesehatan, pemerintah dan pemasok perlengkapan umrah.

2) Pemberian motivasi

Memotivasi para karyawan dan juga bawahan akan mempengaruhi produktivitas, jadi seorang pemimpin yaitu menyalurkan motivasi pengikut ke arah pencapaian visi dan jua tujuan misi PT. Qolbu Amanah Perdana. Pemberian motivasi digunakan pimpinan untuk karyawannya melewati pertemuan yang diadakan secara tatap muka ataupun melewati sosial media.

3) Pemberian *reward*

Pemberian insentif dalam bentuk penghargaan atau bonus merupakan salah satu pendekatan untuk mendukung anggota staf dan mendorong mereka untuk selalu berusaha memberikan yang terbaik dalam setiap tugas.

Pelaksanaan yaitu proses penentuan jalan yang terdapat dalam perusahaan atau lembaga dapat dikatakan bahwa pelaksanaan disebut inti dari manajemen PT. Qolbu Amanah Perdana. Seperti dijelaskan diatas bahwa pelaksanaan dijalankan oleh pimpinan PT. Qolbu Amanah Perdana pada karyawannya berupa memberikan semangat juga motivasi yang dilakukan secara langsung pada saat rapat ataupun melewati media sosial. Salah satu faktor pendukung

kepada karyawan yaitu reward, sehingga pekerja/karyawan akan berusaha semaksimal mungkin memberikan kinerja yang terbaik.

c. Pengawasan

Praktek memantau bagaimana operasi suatu organisasi dijalankan untuk memastikan bahwa segala sesuatu yang dilakukan sesuai dengan tindakan yang telah diputuskan dan sebelumnya dimaksud pengertian dari pengawasan.⁷³ Pengawasan dalam manajemen sangatlah penting, karena pelaksanaan berfungsi untuk mencegah terjadinya suatu kesalahan dan penyimpangan, memperbaiki suatu penyimpangan, dan menekankan akan tanggung jawab.

Fungsi pengawasan yang digunakan PT. Qolbu Amanah Perdana disetiap pelayanan yaitu dengan melakukan evaluasi dan juga rapat yang akan dihadiri oleh pimpinan serta para karyawan PT. Qolbu Amanah Perdana. Proses dari evaluasi yaitu menyampaikan laporan masing-masing divisi, jika ada laporan yang terdapat ketidaksesuaian dengan rencana yang telah ditetapkan maka akan dicari solusi dari permasalahan tersebut. Agar mempererat hubungan kekompakan antara karyawan PT. Qolbu Amanah Perdana melakukan perkumpulan antara karyawan-karyawan untuk melakukan *shaering* dan juga membahas sebuah kemungkinan yang

⁷³ Irma Suryani Siregar, *Manajemen Kurikulum Perguruan Tinggi Islam* (Sumatra: Madina Publisher, 2020). h. 14

akan terjadi atau hal-hal yang akan terjadi agar bisa mencari jalan keluarnya bersama-sama, dari solusi ataupun tindakan yang dilakukan. Maksud dari perkumpulan tersebut yaitu bentuk persiapan sebelum rapat dan evaluasi bersama pimpinan PT. Qolbu Amanah Perdana.

Pelayanan merupakan sebuah aktivitas ataupun serangkaian proses yang digunakan oleh organisasi tertentu dengan cara mempersiapkan jasa pertolongan untuk memenuhi keperluan bagi masyarakat sebagai objek dari pelayanan agar terlaksananya tujuan dari sebuah organisasi atau perusahaan.⁷⁴ Dengan demikian PT. Qolbu Amanah Perdana dalam memberikan pelayanan seperti pelayanan yang baik dan berkualitas, responsif terhadap apa yang diperlukan, sehingga pihak yang dilayani merasa puas dengan layanan tersebut.⁷⁵ Adapun pelayanan yang diberikan pihak PT. Qolbu Amanah Perdana seperti pelayanan administrasi, transportasi, kesehatan, konsumsi dan akomodasi. Berikut pelayanan yang diberikan:

1) Administrasi

Administrasi suatu hal yang sangat penting, yang mana harus dilakukan oleh para calon jamaah umrah untuk mendaftar

⁷⁴ Et Al Saragih Liharman, *Manajemen Pelayanan Publik* (Batam: CV. Rey Media Grafika, 2024).h. 75

⁷⁵ Sumardi, *Demensi Kebijakan Pelayanan Publik* (Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media, 2023).h.6

sebagai jamaah umrah. Hal ini dilakukan pada saat masih di tanah air, yang mana diantaranya meliputi pengurusan dokumen pendaftaran, pembayaran, surat rekomendasi kemenag agar membuatkan pasport atau memperpanjang masa berlaku dari pasport tersebut serta surat-surat yang lainnya diperlukan untuk kelancaran keberangkatan para jamaah umrah. Pada saat pendafatarn terdapat proses pelayanan dan interaksi antara karyawan dengan para jamaah untuk membantu atau memudahkan proses pendaftaran para calon jamaah.

Yang bertugas dan bertanggung jawab memberikan pelayanan untuk para jamaah yang ingin mendaftar umrah ataupun tamu yang hanya ingin bertanya-tanya adalah bidang *costumer service*. PT. Qolbu Amanah Perdana selalu benar-benar berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik agar para calon jamaah ataupun jamaah merasa sangat dilayani terhadap pelayanan administrasi ini.

Adapun pada hasil dilapangan pelayanan administrasi dari PT. Qolbu Amanah Perdana bisa dikatakan pelayanannya baik, karena tidak ada pelayanan yang begitu sempurna pasti memiliki kelebihan juga kekurangan. Salah satu diantara kelebihanannya yaitu penempatan karyawan yang tepat dibidangnya, dimana *costumer service* menjelaskan pada saat ingin mendaftar memberikan penjelasan yang baik dan mudah

dipahami calon jemaahnya, pada ruangan juga tersedia minuman, tempat duduk untuk tamu atau calon jemaah. Berdasarkan yang peneliti dapat dilapangan diperkuat oleh pendapat dari jemaah, bahwa pelayanan administrasi PT. Qolbu Amanah Perdana juga ada baik, dimana saat ingin melakukan pendaftaran jemaah akan diberikan brosur dan juga dijelaskan karyawan PT. Qolbu Amanah Perdana, dengan demikian jemaah merasa puas atas pelayanan saat pengadministrasian karena jemaah mudah memahami apa yang telah disampaikan karyawannya.

2) Transportasi

Transportasi udara yang digunakan dari pihak PT. Qolbu Amanah Perdana penerbangan Garuda Indonesia, dimana travel ini sudah bekerja sama dengan Garuda Indonesia dan juga memiliki hubungan yang baik. Dengan terjaminnya kualitas penerbangan yang dimiliki oleh Garuda Indonesia, Garuda Indonesia juga banyak diminati oleh travel lainnya karena lebih terjamin keamanan maupun pelayanan yang dimiliki oleh Garuda Indonesia.

Dengan menggunakan penerbangan Garuda Indonesia adalah salah satu daya tarik PT. Qolbu Amanah Perdana untuk membuat jemaah terkesan dengan transportasi yang digunakan, hal ini guna membuat para calon jemaah semakin yakin dan

merasa sangat terjamin keselamatan saat perjalanan menuju tanah suci. Jamaah juga mengatakan alasan tertarik menggunakan jasa PT. Qolbu Amanah Perdana untuk melaksanakan ibadah umrah salah satunya karena PT. Qolbu Amanah Perdana menggunakan penerbangan Garuda Indonesia yang sudah terjamin bagi para jamaah.

PT. Qolbu Amanah Perdana sudah sangat bagus dalam memilih penerbangan Garuda Indonesia yang mana penerbangan tersebut dinilai sangat bagus dan kualitasnya terjamin, dengan hal ini PT. Qolbu Amanah Perdana juga mampu bersaing dengan travel-travel lainnya untuk menarik calon jamaah yang ada di Banjarmasin.

3) Kesehatan

Buku kuning merupakan syarat yang wajib di kedutaan besar Arab Saudi untuk mendapatkan sebuah visa umrah, selain itu juga sebagai bukti bahwa para jamaah sudah melakukan vaksin meningitis. Infeksi yang terjadi di selaput otak dan sum-sum tulang belakang juga keracunan darah merupakan penyakit *meningitis meningokokus* dan para jamaah umrah wajib melakukan vaksin meningitis untuk melindungi para jamaah dari tertularnya.⁷⁶

⁷⁶ dkk Alawiy, Ahmad, *Umrah Panduan Ibadah Umrah Praktis Lahir batin* (Sidoarjo: Genta Group Production, 2020). h. 8

Salah satu penyakit serius dengan kematian yang cukup tinggi yaitu meningitis, dengan hal tersebut maka diwajibkan lah bagi para calon jamaah yang ingin umrah. Walaupun di Indonesia belum ada virus atau bakteri penyebab penyakit meningitis, akan tetapi jika untuk orang yang ingin bepergian ke negara lain terutama ke daerah endemik jadi terlebih dahulu menghindari dari resiko tertular dengan cara vaksin meningitis.

4) Konsumsi

Konsumsi adalah memberimakanan kepada jamaah umrah pada saat berada di tanah suci juga pada saat jamaah melakukan transit perjalanan dari bandara Syamsuddin Noor sampai ke Jakarta hingga sampai ke Arab Saudi, konsumsi juga diberikan bukan hanya saat keberangkatan juga pada saat mau pulang ke tanah air.

PT. Qolbu Amanah Perdana dalam memberikan pelayanan konsumsi juga menetapkan satu orang karyawannya untuk bertugas bertanggung jawab kepada jamaahnya, mulai dari mengarahkan para jamaah ketempat yang nyaman untuk jamaah beristirahat sampai dengan memberikan para jamaah konsumsi.

Dari hasil yang di dapatkan, pelayanan yang diberikan pada saat berada di Jakarta bukan hanya diberikan konsumsi tetapi juga di melayani para jamaah dalam mengarahkan dan membantu jamaah agar berkumpul pada satu titik atau

mengarahkan tempat yang layak untuk para jamaah beristirahat dengan nyaman walaupun hanya sementara. Berdasarkan hasil dari wawancara jamaah, bahwa pelayanan konsumsi memang benar adanya seperti demikian. Para jamaah diarahkan dengan baik untuk berkumpul pada satu titik yang diberitahukan, tetapi jika bisa lebih di teliti lagi pengarahannya kepada jamaah karena tidak semua jamaah pernah ke bandara Soekarno Hatta dan mengenal tempat tersebut, ditakutkan ada orang tua atau salah satu jamaah yang lengah pada saat mengarahkan ke tempat istirahat tersebut.

5) Akomodasi

Adapun akomodasi yang diberikan PT. Qolbu Amanah Perdana berupa penginapan saat bedara di Mekkah dan Madinah. Namun fasilitasnya tergantung dari pilihan para jamaah saat awal pendaftaran. Para jamaah akan diberikan pilihan paket umrah sesuai kehendak dari jamaah, tentunya ada perbedaan dari paket umrah tersebut dengan hotel yang dipakai, jika jamaah memilih paket umrah reguler maka akan menggunakan penginapan hotel Al Raswis Safari dan Al Mutazam/setaraf, sedangkan jika memilih paket umrah promo maka akan menggunakan penginapan hotel Al Salihya Dialmond dan Dallah Ajyad/setaraf.

Apabila menggunakan paket reguler jamaah hanya menempuh waktu kurang lebih 3 menit dari Masjidil Haram dan Ka'bah, sedangkan menggunakan paket promo jamaah akan menempuh waktu kurang lebih 7 menit, jadi dapat dilihat perbedaan antara paket umrah reguler dan promo jarak hotelnya dengan Masjidil Haram dan Ka'bah. Adapun kapasitas setiap kamarnya dari 4 orang sampai 6 orang dan akan disesuaikan dengan paket pilihan jamaah, jika ada jamaah yang ingin *request* dengan muhrimnya dalam satu kamar, maka pihak PT. Qolbu Amanah Perdana akan menguruskan ke koordinator *roomlist* dan akan dikenakan biaya tambahan.

2. Analisis Tanggapan Jamaah Umrah atas Pelayanan pada PT. Qolbu Amanah Perdana

Pelayanan merupakan sebuah upaya dalam memberikan pertolongan dengan sepenuh hati agar memuaskan harapan masyarakat atau konsumen.⁷⁷ Terdapat dua faktor yang mampu mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Apabila pelanggan menerima pelayanannya sesuai dengan apa yang diharapkan maka pelayanan tersebut bisa dikatakan baik dan memuaskan. Stigma pelayanan yang baik tidak didasarkan pada tanggapan perusahaan akan tetapi berdasarkan pada tanggapan

⁷⁷ Sangadji Mamang Etta Sopiah, *Salesmanship (Kepenjualan)* (Jakarta: PT. Bumi Aksar, 2022).h.171

pelanggan. Penilaian atau tanggapan bisa menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan agar menjadi lebih baik lagi kedepannya.⁷⁸ Kualitas pelayanan yang diberikan berbentuk pelayanan yang optimal untuk memenuhi keperluan, harapan dan keinginan agar memenuhi pelayanan yang diperlukan.⁷⁹ Pelayanan yang diberikan PT. Qolbu Amanah Perdana kepada jamaah umrah sudah bagus dan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan dan dibuat perusahaan. Para karyawannya juga memberikan pelayanan dengan semaksimal mungkin kepada jamaah umrah dan selalu melayani jamaah umrah dengan sebaik mungkin agar jamaah merasa dilayani. Tanggapan atau respon dari beberapa jamaah yang telah menggunakan jasa PT. Qolbu Amanah Perdana, karena sudah pernah menggunakan atau pengalaman memakai jasa dari PT. Qolbu Amanah Perdana maka tanggapan mereka tentang pelayanan yang diberikan berupa kepuasan saat pelayanan dari awal pendaftaran sampai ke tanah suci, hingga kembali ke tanah air.

Dari beberapa wawancara jamaah yang pernah berangkat menggunakan PT. Qolbu Amanah Perdana sudah sangat mewakili dari jawaban jamaah lainnya, yang mana informan diatas sudah memberikan tanggapan ataupun respon atas pelayanan yang diberikan PT. Qolbu Amanah Perdana sudah sangat memuaskan dan sangat teliti saat

⁷⁸ Dwi Septi Haryani, *Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Nilai Pelanggan* (Sumatera Barat: CV. Azka Pustaka, 2022).h.18-19

⁷⁹ Sundari Eva, *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru* (Jawa Barat: CV. Adanu Abimata, 2021).h. 40

melayani para jamaahnya. Untuk jadwal pemberangkatan dari hasil wawancara sudah sesuai dengan yang ditetapkan dari awal tidak ada perubahan, apa yang dijanjikan oleh pihak PT. Qolbu Amanah Perdana kepada para jamaah misalkan tentang penjemputan koper para jamaah sebelum keberangkatan itu memang benar adanya, dengan demikian para jamaah itu sebagai pelayanan yang memudahkan para jamaah lainnya dan juga sangat membantu para jamaahnya.

Para informan juga memberikan respon atau tanggapan yang baik-baik, tidak ada seperti ketidak puasannya pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Qolbu Amanah Perdana. Pada saat sebelum keberangkatan para karyawan juga mengingatkan para jamaahnya untuk kembali mengecek perlengkapan yang dibawa saat ingin melaksanakan ibadah umrah, selain itu saat jamaah datang di bandara Syamsuddin Noor langsung disambut oleh pihak travel yang sudah ditugaskan untuk langsung terjun kelapangan melayani para jamaah dan mengarahkan jamaah. Juga setelah sampai di Arab Saudi koper yang pada saat di Banjarmasin di bawakan oleh pihak travel, maka pada saat para jamaah sampai di Arab Saudi pun sudah diantar di depan kamar hotel para jamaah umrah, hal ini juga merupakan salah satu pelayanan yang membuat jamaah menilai bahwa pelayanan yang diberikan memuaskan.

Sesampainya jamaah umrah di tanah suci pun juga dilayani dengan baik, selalu diperhatikan para jamaah PT. Qolbu Amanah Perdana. Jika ada jamaah yang sakit maka dengan cepat diberikan tindakan untuk

mengobati jamaah yang sakit, agar lekas sembuh dan bisa kembali mengerjakan ibadah umrah. Para jamaah juga selalu diingatkan makan sebelum jam makannya dan jika ada perubahan tempat ataupun waktu maka pihak travel PT. Qolbu Amanah Perdana segera menginformasikan kepada semua jamaah umrah sebelum waktunya.

Pada saat jamaah datang ke tanah air, jamaah juga akan disambut kembali oleh pihak PT. Qolbu Amanah Perdana untuk membantu para jamaah dan memastikan barang-barang yang dibawa jamaah tidak ada yang tertinggal, jadi secara keseluruhan beberapa informan tersebut merasa puas dengan layanan yang diberikan PT. Qolbu Amanah Perdana. Dimana mereka sangat-sangat mendahulukan kenyamanan para jamaahnya, dimana dari awal hingga akhir selalu diberikan pelayanan yang terbaik kepada jamaahnya. Para informan membenarkan pelayanan yang baik tersebut memang dilakukan oleh pihak PT. Qolbu Amanah Perdana yang mana lebih mengutamakan kualitas pelayanan dan juga kenyamanan jamaahnya dan salah satu dari informan tersebut mempunyai rencana untuk kembali menggunakan jasa dari PT. Qolbu Amanah Perdana untuk melaksanakan ibadah umrah lagi dan juga bisa direkomendasikan kepada keluarga dan masyarakat yang ingin berangkat umrah.